

REVISTA BRASILEIRA DE
BIBLIOTECONOMIA
E DOCUMENTAÇÃO

VOLUME 23 NÚMERO 1/4

JANEIRO/DEZEMBRO

1990



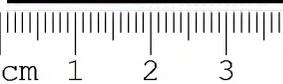
RECUPERAÇÃO TEMÁTICA DA INFORMAÇÃO
O QUE É REVISÃO DE LITERATURA?

SERVIÇO DE REFERÊNCIA
DSI

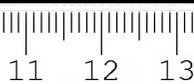
DA EDUCAÇÃO DO USUÁRIO
AO TREINAMENTO ESPECÍFICO
DO BIBLIOTECÁRIO

I ENCONTRO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DE LÍNGUA PORTUGUESA,
28 DE FEVEREIRO A 2 DE MARÇO DE 1990 - LISBOA

II SIMPÓSIO LATINO-AMERICANO DE TERMINOLOGIA E I ENCONTRO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA
TÉCNICO-CIENTÍFICA, DE 10 A 14 DE SETEMBRO DE 1990 - BRASÍLIA - DF



Digitalizado
gentilmente por:



Federação Brasileira de
Associações de Bibliotecários - FEBAB

DIRETORIA (1990/1992)

Presidente: Mirian Salvadore Nascimento (SP)
Vice-Presidente: Neusa Dias de Macedo (SP)
Secretária Geral: Francisca Pimenta Evrard (SP)
1ª Secretária: Vera Alice Ferreira de Moraes (SP)
2ª Secretária: Leila Gebara Spineili (SP)
1º Tesoureiro: Pedro Luiz Martineili (SP)
2º Tesoureiro: Ronice Maria Albamonte (SP)
Observador Legislativo: Sueli Angélica do Amaral (DF)
Editor: Regina Célia Baptista Belluzzo (SP)
Diretor de Valorização Profissional: Marla das Graças Tergino M. Guedes (SP)

ASSOCIAÇÕES FILIADAS

Associação Paulista de Bibliotecários
Associação Riograndense de Bibliotecários
Associação dos Bibliotecários Municipais de São Paulo
Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais
Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal
Associação dos Bibliotecários do Ceará
Associação Campineira de Bibliotecários
Associação Perenaense de Bibliotecários
Associação Bibliotecária do Paraná
Associação Catarinense de Bibliotecários
Associação dos Bibliotecários do Estado do Piauí
Associação Alagoana dos Profissionais em Biblioteconomia
Associação de Bibliotecários do Estado de Mato Grosso
Associação Profissional dos Bibliotecários de Pernambuco
Associação Profissional dos Bibliotecários do Rio de Janeiro
Associação Profissional de Bibliotecários do Estado da Bahia
Associação Profissional dos Bibliotecários do Amazonas
Associação Profissional de Bibliotecários do Estado do Maranhão
Associação Profissional de Bibliotecários da Paraíba
Associação Profissional de Bibliotecários do Estado do Rio Grande do Norte
Associação Profissional de Bibliotecários de Mato Grosso do Sul
Associação dos Bibliotecários do Espírito Santo
Associação Profissional de Bibliotecários de Goiás
Associação Profissional de Bibliotecários de Sergipe
Associação de Bibliotecários de Rondônia
Associação Profissional dos Bibliotecários de Minas Gerais

COMISSÕES PERMANENTES

Comissão Brasileira de Documentação Agrícola
Comissão Brasileira de Documentação Biomédica
Comissão Brasileira de Documentação Jurídica
Comissão Brasileira de Documentação Tecnológica
Comissão Brasileira de Documentação em Processos Técnicos
Comissão Brasileira de Bibliotecas Públicas e Escolares
Comissão Brasileira de Documentação em Ciências Sociais e Humanidades
Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
Comissão Brasileira de Documentação em Tecnologia Aeroespacial
Comissão Brasileira de Documentação em Celulose e Papel

Revista Brasileira de BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

Órgão oficial de
Federação Brasileira de
Associações de Bibliotecários

CORPO EDITORIAL

Editor:
Regina Célia Baptista Belluzzo

Assessoria/Supervisão:
Dra. Neusa Dias de Macedo

Redator-Chefe:
Elliane Falcão Tuler Xavier

Coordenadores de Seções:
Daisy Pires Noronha (SP)
José Augusto Cheves Guimarães (SP)
Marla Sílvia Holloway (SP)
Marlângela Spotti Lopes Fujita (SP)
May B. Negrão (SP)
Sueli Mara Soares Pinto Ferreira (SP)

Assessor/Português:
Valdir João Afonso (FOB/USP)

Secretária:
Wanda de Moreis Carvalho (FOB/USP)

Comissão Editorial:
Ana Soledade Vieira (MG)
Cléa Dubeux Pinto Pimentel (PE)
Dinah Aguiar Población (SP)
Heidi Aparecida Therezinha Epiphénio (SP)
Jeannette Marguerite Kremer (MG)
Johanna W. Smit (SP)
Kira Tarapanoff (DF)
Luís Augusto Milanesi (SP)
Marla Teresinha Dias de Andrade (SP)
Neusa Dias de Macedo (SP)
Suzana Sperry (RS)

Jornalista responsável:
José Coelho S^o (ECA/USP)

Publicada com a colaboração do Programa de Apoio a Publicações Científicas

Programa de Apoio a Publicações Científicas

SCT/IPR



CNPq

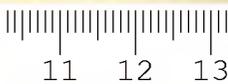


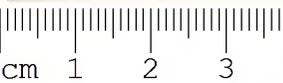
FINEP

Pagamentos em cheque visado pagável em São Paulo ou ordem de pagamento em nome da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, ou ao Banco do Brasil S/A.
Agência 9 de Julho, conta nº 70.599-3.
Estrangeiro: US\$ 30 dólares.



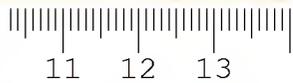
Digitizado
gentilmente por:

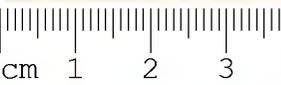




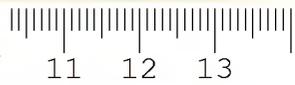
0
1
2
3

**Digitalizado
gentilmente por:**





Digitalizado
gentilmente por:



SUMÁRIO

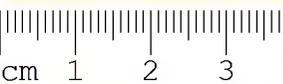
REVISTA BRASILEIRA DE **BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

EDITORIAL

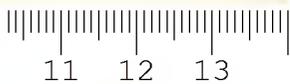
ARTIGOS

- 9** Neusa Dias de Macedo
Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação
- 38** Maria Imaculada Cardoso Sampaio e Erica Beatriz Pinto Moreschi
DSI – Disseminação Seletiva da Informação: uma abordagem teórica
- 58** Maria Elizabete de Carvalho Ota
Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional
- 78** Regina Célia Baptista Belluzzo e Neusa Dias de Macedo
Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário
- 112** José Augusto Chaves Guimarães
Recuperação temática da informação
- 131** Nice Figueiredo
Da importância dos artigos de revisão da literatura
- 136** Fernando Barone
A revisão de literatura em Biblioteconomia e Documentação: uma prática pedagógica

R. bras. Bibliotecon. Doc., São Paulo
Volume 23, números 1/4, páginas 1-213
jan./dez. 1990



Digitalizado
gentilmente por:



SEÇÕES

Comunicação

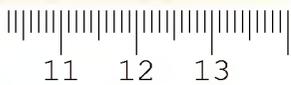
- 147** Rosaly F. Krzyzanowski; Ana Maria S. Barone; Ana Maria Ferracin;
Raquel Maria G. Sturlini; Maria Luiza Rigo Pasquarelli
Mobiliário e equipamentos básicos para as bibliotecas da USP: estudo preliminar
- 153** Documentos
I Encontro Internacional de Bibliotecários da Língua Portuguesa e a Carta de Lisboa
- 167** Levantamento bibliográfico
Serviço de Referência e Informação: Bibliografia 1990
- 185** Noticiário
Nacional
Internacional
- 198** Resenhas
- 207** Guia aos colaboradores

Toda a correspondência para a RBBB
deve ser dirigida à Federação Brasileira
de Associações de Bibliotecários

Rua Avanhandava, 40, cj. 110
01306 - São Paulo - SP
Fone: (011) 257-9979



Digitalizado
gentilmente por:



CONTENTS

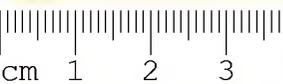
REVISTA BRASILEIRA DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO

EDITORIAL

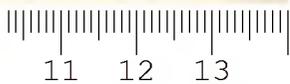
ARTICLES

- 9 Neusa Dias de Macedo
Principles and reflexions on the Reference and Information Service
- 38 Maria Imaculada Cardoso Sampaio e Erica Beatriz Pinto Moreschi
SDI – Selective Dissemination of Information: a theoretical approach
- 58 Maria Elizabete de Carvalho Ota
User's education in Brazilian academic libraries: review of national literature
- 78 Regina Célia Baptista Belluzzo e Neusa Dias de Macedo
From user's education to training of librarian
- 112 José Augusto Chaves Guimarães
Thematic information retrieval
- 131 Nice Figueiredo
Importance of articles on literature review
- 136 Fernando Barone
Bibliographic review in Library Science: a learning practice

R. bras. Bibliotecon. Doc., São Paulo
Volume 23, numbers 1/4, pages 1-213
January/December 1990



Digitalizado
gentilmente por:



SECTIONS

Communication

- 147** Rosaly F. Krzyzanowski; Ana Maria S. Barone; Ana Maria Ferracin;
Raquel Maria G. Sturlini; Maria Luiza Rigo Pasquarelli
*Basic furniture and equipments for the USP libraries: preliminary
study*
- 153** Documents
*I International meeting for Portuguese Language Librarians and the
Letter of Lisbon*
- 167** Bibliographical survey
Reference Service and Information: Bibliographic survey 1990
- 185** News
National
International
- 198** Reviews
- 207** Instructions to the Contributors

Quarterly publication

Single number - US\$ 30.00

abroad (1982) - US\$ 15.00

Orders should be placed to

"Federação Brasileira de

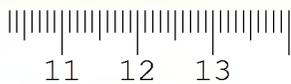
Associações de Bibliotecários",

Address - rua Avanhandava, 40, cj. 110

CEP 01306 - São Paulo - SP - Brazil



Digitalizado
gentilmente por:



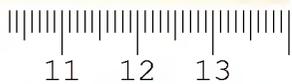
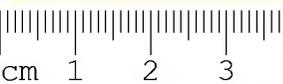
EDITORIAL

Como novo Editor desta revista, espero continuar o trabalho da Prof^a Dr^a Neusa Dias de Macedo à altura de suas realizações, agradecendo-lhe por continuar no Corpo Editorial, assessorando e supervisionando cada edição.

Nomeando a equipe de colaboradores, inicio pelo redator-chefe: Eliane Falcão Tuler Xavier, bibliotecária junto ao Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Odontologia de Bauru/USP, do qual sou Diretora Técnica, Prof^a Mariângela Spotti Lopes Fujita (UNESP); Prof. José Augusto Chaves Guimarães (UNESP); Prof^a Dayse Pires Noronha (USP); May Brooking Negrão (Depto. de B. Públicas, SP); Maria Silvia Holloway (UNICAMP) e Sueli Mara Soares Pinto Ferreira, Coordenadores de Seções; além do Prof. Waldyr João Afonso (FOB/USP), assessor de português.

A Comissão Editorial, além da Dr^a Neusa Dias de Macedo (ECA/USP), continuam os membros da gestão anterior: Dinah Aguiar Población (ECA/USP), Luís Augusto Milanesi (ECA/USP), Maria Teresinha Dias de Andrade (FSP/USP), Johanna W. Smit (ECA/USP), acrescendo de novos membros, pertencentes a Instituições várias do Brasil, ainda em processo de seleção. Ressalte-se que as inclusões de nomes já mencionados neste fascículo, correspondem àqueles que até o momento enviaram sua aceitação.

Este fascículo é composto de trabalhos de natureza vária, mas que merecem divulgação imediata dado o tempo decorrido desde o seu recebimento. Deste modo, com o texto didático da Prof^a Neusa



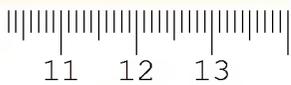
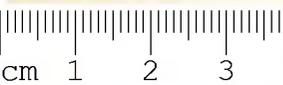
Dias de Macedo, apresentamos a primeira parte de uma série de textos que versam sobre "Serviço de Referência e Informação". Trata-se de assunto carente de discussão e entendimentos teóricos e práticos e que se intenta criar uma linha de publicações da FEBAB, futuramente.

Outras contribuições referem-se a revisões de literatura sobre "Disseminação Seletiva da Informação" e "Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias Brasileiras", fruto de trabalhos de conclusão de curso da ECA/USP.

Considerando a necessidade de conscientização e sedimentação de dois temas emergentes na área biblioteconômica brasileira "Educação de Usuários de Bibliotecas" e "Treinamento em Serviço do Bibliotecário", foi também inserido outro artigo voltado para temática central deste número, resultado das reflexões, vivência profissional e de pesquisas realizadas primeiramente pela Prof^a Dr^a Neusa Dias de Macedo e, em decorrência, de estudos feitos por esta sua orientanda.

Outro trabalho, abordando a "Recuperação Temática da Informação", de dissertação de mestrado do seu autor José Augusto Chaves Guimarães, é excelente contribuição ao conhecimento dessa etapa do fluxo da informação e dos problemas que enfrenta, destacando-se os "ruídos" e "silêncios", a fim também de diversificar o assunto em foco: Serviço de Referência.

Tendo em vista a necessidade de esclarecer sobre a operação da "Revisão Bibliográfica", apresenta-se também os artigos: 1) "Da importância dos artigos de revisão de literatura", cuja autora é Nice Figueiredo e que, com sua profunda experiência, aborda a importância da divulgação de informações bibliográficas em forma de ensaio; 2) "A revisão da literatura em Biblioteconomia e Documentação: uma prática pedagógica" de autoria de Fernando Barone, on-

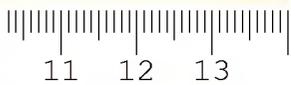
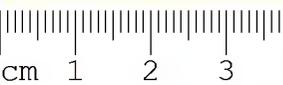


de é relatado o resultado de experiência com alunos do último semestre do Curso de Biblioteconomia da ECA/USP na elaboração de "Tese de Conclusão de Curso" (TCC), cujo teor é a revisão de literatura.

Finalizando, conta-se com uma comunicação de equipe do SIBI-USP, relatando estudo preliminar acerca de "Mobiliário e equipamentos básicos para bibliotecas", com vista a padrões mínimos que devem ser obedecidos na sua aquisição. Assuntos de caráter prático são também de interesse desta revista. O único documento a mão é o relato da Prof^a Dr^a Neusa Dias de Macedo acerca do "I Encontro Internacional de Bibliotecários de Língua Portuguesa", realizado em Lisboa, como resultado do movimento associativo português e brasileiro, encabeçado pela Associação Portuguesa de Bibliotecários e pela Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, respectivamente. O referido evento teve como objetivo reunir os profissionais de biblioteconomia interessados em conhecer e debater questões pertinentes à área de informação documentária e decorrente de países de língua portuguesa: Brasil e 5 países da África (Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe). O interesse demonstrado foi expressivo, pois contou com a participação de 650 pessoas que procuraram delinear projetos comuns, trocar experiências e cooperação. É o único evento, no momento, de caráter internacional abraçado por associações brasileiras.

Complementando o assunto central, registra-se uma bibliografia atualizada e extensiva sobre o "Serviço de Referência e Informação", elaborada pela Prof^a Dr^a Neusa Dias de Macedo, utilizada em seu curso, na ECA/USP. Seu valor recai, também, na sistematização do assunto.

Quanto às resenhas deste fascículo, pretende-se divulgar as experiências de docentes das Escolas de Biblioteconomia (UFMG,



UNESP e UFSC) quanto aos temas: "Normalização de Publicações Técnico-Científicas"; "Indexação com PRECIS", e, "Avaliação de Obras de Referência", oferecendo uma visão compacta dos seus respectivos trabalhos publicados.

Omite-se, neste número, a entrevista em virtude de três pessoas convidadas não terem podido cumprir em tempo hábil seu compromisso com a revista.

Algumas modificações foram também inseridas no Guia aos Colaboradores, sendo que aproveitamos a oportunidade para reiterar que as normas editoriais sejam obedecidas, a fim de facilitar o nosso trabalho.

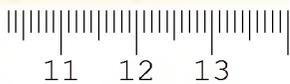
Por último, agradecemos a FINEP pela ajuda financeira, sem a qual certamente não seria possível tornar realidade este número da RBBD.

REGINA CÉLIA BAPTISTA BELLUZZO
Editor

Maio/1991



Digitalizado
gentilmente por:



PRINCÍPIOS E REFLEXÕES SOBRE O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO (CONTINUA)*

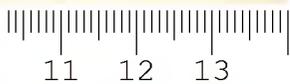
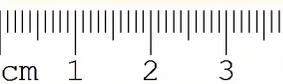
Neusa Dias de Macedo**

RESUMO: Entre causas e efeitos discutidos neste texto ditático-reflexivo, uma delas é entendida como falta de um parâmetro simples, de ordem conceitual, para direcionar profissionais no momento da estruturação de atividades-fim em bibliotecas brasileiras. Partindo-se de um conceito restrito, coloca-se como objeto principal a interação usuário/bibliotecário, sendo aquele assistido por profissional habilitado nas mais variadas situações. Advindo da dupla personalidade do SR, será discutido o conceito amplo: o SR representando o todo (linha 1), o SR como um recorte da unidade informacional, cumprindo atividades e produtos que irão otimizar o uso da informação (linhas 2 a 4). Essas 4 linhas, entrecortadas pela 5a. linha – de ordem organizacional-administrativa, forma a estrutura de um serviço de referência generalizado: 1) Processo de Referência (= Referência propriamente dita); 2) Educação do Usuário; 3) Alerta e Disseminação da Informação; 4) Comunicação Visual / Divulgação / Promoção da Biblioteca; 5) Administração / Supervisão / Avaliação do setor. Como ponto final, enfoca-se a Biblioteca Pública como pequena mostra de que cada tipo de unidade informacional tem certas peculiaridades inerentes à diversidade de seus grupos de usuários e suas necessidades informacionais. Entre essas peculiaridades, destaca-se: leitura prazerosa; estudo e pesquisa escolar e de outros níveis; ativação cultural; informação utilitária; preservação de memória do município ou estado.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço de Referência. Princípios e reflexões críticas. Biblioteca Pública. Brasil.

* Trabalho reformulado do texto-base para treinamento de bibliotecários, promovido pela Biblioteca Municipal Nair Lacerda, da Prefeitura Municipal de Santo André, São Paulo, em dezembro de 1990. Este artigo constituirá o n. 1 da série "Textos Didáticos sobre Serviço de Referência", a ser publicado pela FEBAB.

** Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP, da área de Bibliografia e Referência.



INTRODUÇÃO

1.0 *Preocupações com o Serviço de Referência (SR) em Bibliotecas Brasileiras*

Evidências claras apontam falta de consciência sobre o que seja o SR e de seguro profissionalismo na estruturação e desenvolvimento do SR, na grande maioria das bibliotecas brasileiras, principalmente na biblioteca pública.

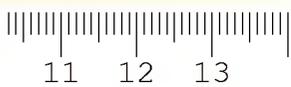
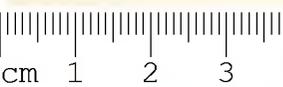
Há um círculo vicioso de causas e efeitos:

1.0.1 É assunto não estudado e pesquisado com a devida atenção, nem do ponto de vista teórico nem da veiculação de experiências práticas no seio das bibliotecas. Há, ainda, ênfase nos estudos sobre estocagem e análise da informação, em detrimento de enfoques na disseminação e uso da informação. Daí, a literatura sobre SR e Informação ser escassa no Brasil. A literatura estrangeira, também, não é dominada pelos estudantes e estudiosos do assunto.

(Na ECA, em Pós-Graduação, já existe linha de pesquisa de sub-área para este assunto, com várias dissertações defendidas. No momento, esta autora realiza pesquisas e está em fase de redação de tese de livre-docência. Por isso, solicita que qualquer idéia ou transcrição deste texto deva ser citada a fonte).

1.0.2 No ensino de graduação, pouquíssimos currículos incluem disciplinas para o Serviço de Referência, e, conseqüentemente, não há sistematizações e nem manuais em língua portuguesa têm sido publicados nos últimos anos. Com isso, nem sempre os planejadores de bibliotecas e muito menos bibliotecários que vão atuar no SR têm parâmetros para estabelecer uma estrutura coesa para o setor de referência. Tampouco o setor prático profissional e as associações promovem foruns de discussões sobre a matéria.

Passa-se, assim, a repetir o rol de atividades de referência que, comumente, pela prática, as bibliotecas estabelecem. Daí, os gran-



des “ruídos” existentes na interação entre bibliotecários e usuários, e, entre outros: confusão entre atividades de Empréstimo e Referência; falta de metodização do atendimento público; ótica invertida no enfatizar as atividades técnicas do que procurar captar quais são as necessidades dos usuários, suas dificuldades na obtenção da informação etc., antes de implementar unidades bibliotecárias e sistemas de informação especializados.

1.0.3 Se a Referência, ainda, em termos tradicionais, não tem sido objeto de preocupação dos profissionais e docentes, o que dirá sobre as novas tecnologias na biblioteca, nestas últimas décadas. Neste particular, não é possível “queimar etapas”.

O por quê de tudo isso?

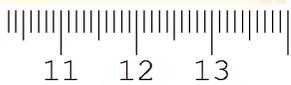
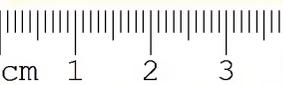
Falta exatamente a discussão e o entendimento sobre o que seja o SR nos seus pontos teóricos, nas suas linhas básicas de atuação; e sobre a diferença de um tipo de biblioteca de outro nos seus objetivos e objeto, na caracterização de seus grupos de usuários, para então ir ao ponto nevrálgico da questão, que é:

Dar assistência direta e correta ao usuário por um bibliotecário seguro do seu espaço profissional e das práticas de referência, nunca o deixando sair sem uma resposta e direção.

Daí, a apresentação deste Programa de Referência em forma compacta, tentando passar pílulas sobre SR e Informação para ter-se logo em conta o que ela representa como conhecimento e postura profissional. Posteriormente, módulos especiais cobrirão outros aspectos da matéria.

1 AS CINCO LINHAS BÁSICAS QUE CONFIGURAM O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E PODEM SER SUBSÍDIOS PARA A ADEQUADA ESTRUTURAÇÃO DO MESMO

Afinal que é o Serviço de Referência?



– Conceito do Serviço de Referência –

1.1 *Serviço de Referência, em sentido restrito:*

A essência do conceito de Referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

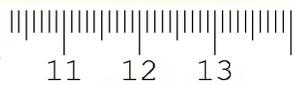
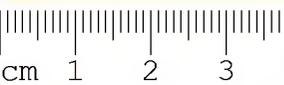
1.2 *Serviço de Referência, em sentido amplo:*

Para melhor compreender o SR, é preciso vê-lo em sua dupla personalidade:

1.2.1 Serviço de Referência = interface entre informação e usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência, respondendo questões, auxiliando, por meio de conhecimentos profissionais, os usuários. Momento de interação Bibliotecário/Usuário, é tipicamente o Processo de Referência.

1.2.2 Serviço de Referência e Informação = um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SR/Info. representa a Biblioteca funcionando na sua plenitude para o público.

Conforme estudos e experiência, determinei que essas linhas devam ser cinco, a saber:



1.2.3 As cinco linhas de atuação dos Serviços de Referência comuns a todas as bibliotecas.

São elas:

1.2.3.1 Serviço de Referência Propriamente Dito

1.2.3.2 Educação do Usuário

1.2.3.3 Alerta e Disseminação da Informação

1.2.3.4 Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca

1.2.3.5 Administração/Supervisão do Setor de Referência

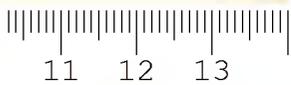
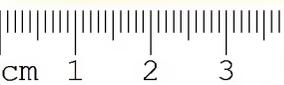
Cada tipo de Biblioteca, conforme, ainda, seu tamanho; sua estrutura administrativa; seus objetivos institucionais; país, estado ou município a que pertença, terá o Serviço de Referência e Informação correspondente às características e condições materiais e recursos humanos de onde esteja inserido.

O SR, pois, é dependente do organismo maior onde está sediado, e seus objetivos deverão ir ao encontro daqueles que beneficiarão os grupos de usuários que compõem a comunidade geral ou específica dessa biblioteca ou tipo de unidade informacional especializada.

Poderá ser uma Seção ou um Departamento, de uma Biblioteca ou Unidade Informacional vária, ou, um Serviço de Informação em si, da instituição a que pertença.

Tanto o Setor de Empréstimo como o Setor de Referência e Informação, serão partes de um bloco maior, a ser chamado, por exemplo, "Serviço de Auxílio aos Usuários", somente que o Setor de Referência só pode ser administrado por um bibliotecário, e o outro poderá ser dirigido por um funcionário administrativo categorizado. São, pois, questões elementares a que me proponho refletir sobre o assunto, no momento. Pretendo, nesta primeira parte (a ser continuada posteriormente), fornecer tronco-base de pontos que devem ser levados em conta no momento da estruturação de um Serviço de Referência.

A equipe de Referência pode ser multidisciplinar, com a cola-



boração de profissionais de outras áreas, mormente da área de Educação ou Comunicação, no caso da Biblioteca Pública.

As linhas do SR, em destaque

Em síntese, o tronco-comum das atividades de Referência pode (dentro das 5 linhas que determino na pesquisa em decurso) configurar-se nos seguintes pontos:

1.2.3.1 *Serviço de Referência Propriamente Dito*

É a essência do SR: assistência direta, profissional, respondendo a questões genuínas de referência. Pode ser por telefone, correspondência, no terminal do computador, num espaço determinado, entrevistando o usuário, em qualquer espaço da biblioteca, informalmente ou em situações várias.

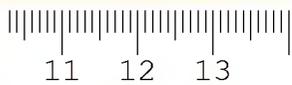
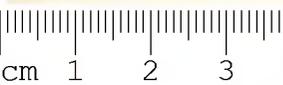
1.2.3.1.1 *As "Questões" de Referência*

De uma simples questão/resposta rápida a uma consulta prolongada, envolvendo decisões pertinentes e especializadas, podem assim se caracterizar:

a) fornece respostas rápidas a questões fatuais, indicando as clássicas obras de referência: dicionários, enciclopédias, atlas, guias etc.;

b) recebe questões bibliográficas, auxiliando o usuário nas verificações de dados em catálogo, bibliografias, índices e resumos, como, por exemplo, dados sobre autor, título, assunto, imprensa etc;

c) orienta e instrui, de modo geral, àqueles que precisam usar os recursos da biblioteca e não sabem manipular, por exemplo, obras de referência, fontes bibliográficas, catálogo, acesso *on line*



para buscas de literatura etc., ou precisam se iniciar nas seções da biblioteca.

d) encaminha a outras bibliotecas (I&R); ao empréstimo entre biblioteca, à comutação bibliográfica;

e) auxilia estudantes, profissionais e pesquisadores nos seus trabalhos, dentro de sua competência profissional;

f) pesquisa sobre um assunto, questões que envolvam investigações, tal seja: seleção de material para seminário ou aula, ou determinado evento; levantamentos bibliográficos, traduções etc.;

g) atendimentos especiais, conforme particularidades e demanda específica de determinado tipo de biblioteca. Aqui, entrariam as atividades de extensão para a Biblioteca Pública, quando traduzidas em questões específicas.

1.2.3.1.2 A classificação das "questões"

As "questões" de referência carecem de uma classificação clara, não só por necessidade de fixação de terminologia como para possibilitar a avaliação da prestação de Serviço de Referência e Informação propriamente dito e para ser possível proceder-se a estudos comparativos num mesmo Sistema de Bibliotecas.

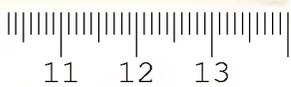
Do simples quadro apresentado, pode-se, por exemplo, classificar as questões de referência em:

Questões Informacionais:

- fatuais
- bibliográficas

Questões Instrucionais ou Direcionais:

- orientação ao uso dos recursos da biblioteca



- encaminhamentos a outras bibliotecas
- auxílios em geral dos trabalhos dos usuários
- diversas outras, entre elas: ajudar na identificação de materiais para empréstimo domiciliar ou entre-bibliotecas

Questões de pesquisas:

- pesquisas próprias, do setor
- seleções de material; levantamentos bibliográficos; apoio a pesquisas, traduções etc.
- questões em que se incluam aspectos especiais, para ativar a cultura; para levar a informação utilitária à comunidade mais remota e carente (I&R).

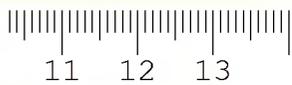
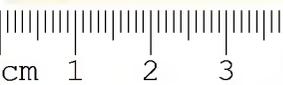
(Obs.: Este item será reatado, em publicação à parte, da Série "Textos Didáticos Sobre Serviço de Referência", a ser denominada "Processo de Referência / Negociação de Questão".

1.2.3.2 Educação do Usuário

Os usuários de bibliotecas, além de comumente receber orientação e instruções informais do bibliotecário no dia a dia, precisam receber de forma sistemática orientação para uso adequado da biblioteca e de seus recursos, para realizar pesquisas bibliográficas etc.

Fica bem claro que, antes de qualquer programação para "Educação do Usuário", a biblioteca deve ter sob controle por observação ou pesquisa científica – quais sejam os grupos de usuários existentes (reais ou potenciais), identificando suas necessidades e interesses informacionais de auto-educação e leitura; de atualização ou recreação. Há diversos tipos de programações: das palestras às visitas orientadas; cursos simples a cursos a pós-graduandos, Uso de audio-visual ou ensino programado.

Questões terminológicas (Educação, Orientação, Treinamento, Instrução) e questões sobre planejamento pedagógico precisam ser



discutidos. (Obs.: Este item será reatado na Série "Textos Didáticos Sobre Serviço de Referência" ou ver também artigo, neste nº, p. 78-111).

1.2.3.3 *Alerta e Disseminação da Informação*

Tem em vista a atualização do usuário. No caso do usuário de bibliotecas públicas brasileiras, este vem muito mais às bibliotecas para resolver questões imediatistas e realizar trabalhos escolares do que frequentá-las amiúde para se atualizar. Muitas razões podem ser levantadas para explicar esse fato, entre elas: a) a inconsciência da comunidade no geral em utilizar a informação para crescer, se politizar e poder criticamente entender os fatos sociais e b) a não-incorporação nos seus hábitos da freqüência à biblioteca, como faz com a igreja, supermercado, visita a um parente etc.

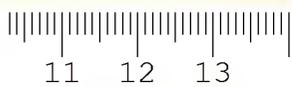
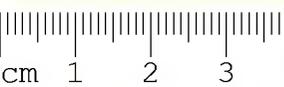
Desta forma, o bibliotecário tem que encontrar mecanismos de atração aos membros da comunidade para que conheçam a biblioteca, ver o que ela possui, como ela funciona, bem como, usando mídias, ir até a comunidade mostrando que a informação existe para sua satisfação. Contatos com pais e professores, fazendo um trabalho em conjunto, é outra postura que auxiliaria trazer a criança e o jovem a frequentar a biblioteca, otimizando seu uso.

Para os que vem à biblioteca, vários serviços de alerta e de disseminação da informação devem tornar-se bem visíveis aos olhos do público.

1.2.3.3.1 *Alerta/Divulgação do que é Novo*

Algo mais geral ao público que vêm a biblioteca, por motivos vários:

a) Murais bem preparados esteticamente, com noticiários de eventos em decorrência, no próprio local da biblioteca, e em outras agências culturais e de recreação artística do local; listas selecionadas de novas publicações etc.



b) estantes especiais de exposição de livros novos; fascículos de periódicos; folhetos de editoras e livrarias; e até catálogos de equipamentos, de universidades, de escolas; folhetos de concurso etc.

c) produção bibliográfica da própria biblioteca: bibliografias temáticas (auxílio didático e para leitura recreativa); sumários de periódicos correntes (transcrições de sumários de revistas para serem enviadas também a professores e outros interessados); resumos; enfim, tudo o que venha disseminar assuntos novos e eventos em decorrência.

d) caixetas contendo folhetos de toda a sorte, tanto preparados pela biblioteca como enviados por instituições, para alertar sobre o que se passa momentaneamente na biblioteca ou na comunidade.

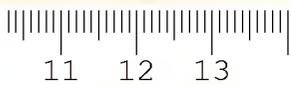
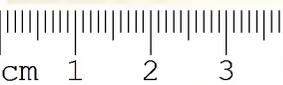
e) informações várias, por rádio, televisão, auto-falante, e outros meios.

1.2.3.3.2 *Disseminação da Informação*

Mais específica e dirigida, com programações segundo interesses determinados.

Professores de 1º e 2º graus, por exemplo, são segmentos para o qual a BP deveria dar maior atenção e apoio, manter-se em permanente contato e interação, no sentido de estudar mecanismos de disseminação dirigida, ainda não comuns a este tipo de biblioteca.

No caso da disseminação da informação, não mais geral mas seletiva, isto dependerá do grupo de usuários especializados que houver na biblioteca e das disponibilidades de pessoal para implementar, por exemplo, uma DSI, um Boletim Seletivo de Informações. Mais propriamente, cabe às bibliotecas especializadas e, em parte, às bibliotecas universitárias, estes últimos exemplos.



1.2.3.4 *Comunicação Visual / Divulgação da Biblioteca*

A biblioteca, depois de organizada dentro de princípios técnicos, deve ser utilizada de modo adequado pelo usuário. Para isso, ele deve conhecê-la bem, compreendê-la; saber andar nos seus vários espaços (seções, serviços); conhecer os tipos de publicações que ela tem; enfim, precisa respeitá-la e confiar nos seus agentes e funcionários.

Para bem interpretar a biblioteca, ninguém melhor do que o bibliotecário de referência poderá fazê-lo, quer por orientações informais e formais, como por intermédio de uma série de publicações informativas sobre ela: folhetos, guias de biblioteca, guias bibliográficos, folhas volantes (em papel de cores diferentes, com figuras, para melhor distinguir uma comunicação da outra: sobre o catálogo, obras de referência, microcomputador etc.)

Além da comunicação gráfica, a Biblioteca Pública deve dar atenção especial à comunicação visual e à sinalização da biblioteca para facilitar o trânsito do usuário. Aqui, o assessoramento de um comunicador visual é imprescindível.

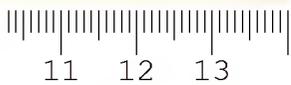
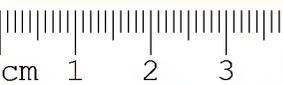
Como a questão da ambientação física da biblioteca é algo importante para melhor interação usuário/sistema de informação, dedico um espaço maior para esse tema.

Texto básico de consulta: BASTOS FILHO, Eliodoro. *Comunicação visual em biblioteca*. São Paulo, 1984. Diss. (Mest.) – ECA/USP.

Sinalização da Biblioteca

Se não houvesse padronização de sinais de trânsito, a possibilidade de acidentes contínuos ao atravessar-se as ruas seria muito maior. Da mesma forma, à falta de um sistema planejado de sinalização, sem reforço via-microfone e painéis ilustrativos nas paredes, o caos no Metrô seria imenso. E nas Olimpíadas, sem os pictogramas, que Torre de Babel tornar-se-ia o circuito no estádio.

Daí, em qualquer recinto público, e a Biblioteca é um deles –



não se pode bombardear as pessoas com imagens impressas confusas sem padronização. Veja-se que balburdia, que falta de senso estético são os painéis de grande parte das bibliotecas, o circuito do salão de leitura e outras dependências da biblioteca, as explicações nos catálogos e as setas indicativas, as imagens visuais, os dísticos nas estantes etc.

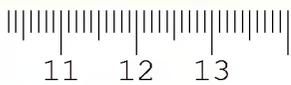
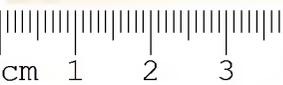
Pobre do usuário para se situar nesse universo desconhecido. A poluição visual, as instruções escritas à mão; murais desorganizados e com notícias desatualizadas. Tudo isso precisa acabar! Guerra ao improvisado! Mais cuidado com a comunicação visual, com o aspecto estético do interior da biblioteca!

O que é um "Sistema de Sinalização Planejada?"

A preocupação em melhor situar o público nos diversos espaços da biblioteca (Empréstimo, Referência, Hemeroteca, Chefia, Xerox, Banheiro), onde fica a entrada e a saída, o catálogo e a sala de Estudo em Grupo etc., a fim de quebrar o bloqueio psicológico e incrementar a própria produtividade do usuário e do bibliotecário, deve levá-lo, assessorado pelo comunicador visual, a planejar a biblioteca segundo princípios da área.

Além dos aspectos previstos pelo arquiteto para edificar o prédio da biblioteca, posteriormente deve-se planejar o sistema de linguagem visual, dentro de critérios de padronização de informações gráficas e pictogramas.

Para maiores pormenores, ver a tese citada de Heliodoro Bastos Filho. Arquiteto e professor da ECA, esse especialista comunica o projeto de sinalização para a Biblioteca dessa Escola, em reunião especial, ao Departamento de Bibliotecas Públicas do Município de São Paulo. Em 1986, a comunicadora visual Maria Cristina Soares Gomes Gil, com apoio nesse trabalho, inicia a sinalização das bibliotecas desse Departamento, com muito êxito. Tem vindo, sistematicamente, ao curso de Biblioteconomia da ECA, divulgar sua experiência, sendo este módulo introduzido na disciplina "Serviço de



Referência e Informação", desde essa data.

Em geral, os Princípios de Informação Gráfica são:

O que informar

Refere-se a tudo que deva ser disciplinado na biblioteca para melhor compreensão do usuário, tornando-o independente no uso da biblioteca e de seus recursos.

a) Sinalização de Setores e Serviços

Levantamento de quais são os setores da biblioteca (Referência, Empréstimo etc.), inclusive os setores de equipamento gráfico, de reparo e encadernação.

b) Sinalizações Especiais

Referente ao acervo, às estantes e respectivos dísticos de localização; aos catálogos; ao controle do material do usuário; aos pictogramas etc.

Instruções do Ambiente da Biblioteca

Não fumar, não recolocar livros nas estantes etc.

Como informar

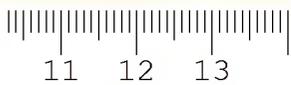
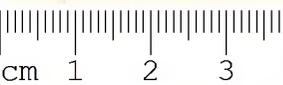
Referente à forma de como será expressada a linguagem visual e verbal da sinalização adotada.

Pode ser categorizada em dois grupos:

a) linguagem "local" e de "aproximação";

b) linguagem "primária" e "secundária".

Essa linguagem é determinada em função de estudo prévio no recinto de cada biblioteca, no qual se verifica o perfil do usuário



(idade, instrução, comportamento); aspectos da arquitetura do prédio; localização do prédio; fluxo do trabalho bibliotecário e uso dos serviços etc., bem como questões de custo da execução da sinalização.

Sinalização "Local"

Informação gráfica, representada por uma placa indicativa, localizada exatamente no local do Setor a que se refere. Ex.: Serviço de Referência e Informação.

Sinalização "Por Aproximação"

Informar como o usuário chegaria ao Setor ou Serviço desejado. Ex.: O usuário entra na biblioteca, já vê o Setor designado, por exemplo, Informações: logo após esta placa, segue, outra maior, indicando outros setores subsequentes; Empréstimo; Serviço de Referência e Informação.

Informação Primária

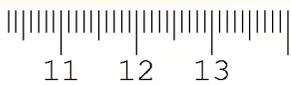
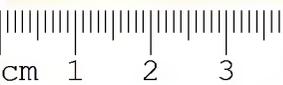
Imprescindível, para todos os serviços existentes: Chefia; Hemeroteca.

Informação Secundária

Informações complementares, para melhor esclarecimento aos usuários: Não fumar.

Pictogramas

Sinais gráficos, representando símbolos que transmitem visualmente uma mensagem. Função principal: ultrapassar barreiras linguísticas (lembre-se dos sinais e figuras das Olimpíadas), e do Não



fume! Não buzine!

Exemplo de pictogramas: uma tesoura cortando papéis – Seção de recortes.

1.2.3.5 *Administração/Supervisão do Setor de Referência*

Feitas as considerações necessárias para um simples entendimento sobre as quatro linhas que entrecortam o SR, é necessário, agora, fazer algumas observações tendo em vista a relação Referência/Empréstimo.

É preciso chamar atenção para o fato de que, em grande parte das bibliotecas brasileiras, cabe ao Setor de Referência coordenar e supervisionar também o Setor de Empréstimo, acabando-se por confundir atividades e competências dos dois setores.

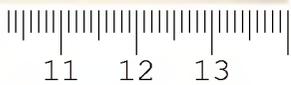
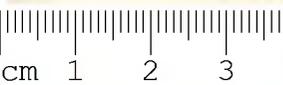
Fica bem claro que se houver, por exemplo, um Departamento ou Seção de "Auxílio aos Usuários", e devido a problemas de carência de pessoal, caberá ao chefe do Setor de Referência dar coordenadas e supervisionar ambos os setores. Nunca, porém, a um leigo à área de Informação, devem ser dadas atribuições para atendimentos específicos de Referência, e vice-versa nenhum bibliotecário deve receber atribuições para servir no Setor de Empréstimo, executando tarefas meramente administrativas. Neste último caso, é um desperdício econômico e de competências.

Neste estudo, estive considerando, em princípio, o Serviço de Referência como um recorte específico do todo, onde foram discriminadas atribuições pertinentes a quatro linhas.

A 1ª linha, repita-se, é a de Referência propriamente dita, as três outras são atividades que visam à otimização da informação.

Agora, será enfocada a 5a. linha, que, na verdade, é básica para qualquer setor que deve conter atividades organizacionais-administrativas; de cooperação, supervisão e avaliação.

Como recorte do todo, a Referência precisa contar com infraestrutura adequada para exercer este papel de canal final de transferência da informação, ou seja, acionar o pleno funcionamento da



unidade de informação que representa.

De outro lado, como Seção ou Departamento . . . em si, a Referência tem atividades-meio, tarefas de dia-a-dia e outras que agora serão especificadas.

Por uma questão mais prática do que teórica, nesta 5ª linha, o Serviço de Referência e Informação estará sendo seccionado nos seguintes passos:

1.2.3.5.1 *Do Planejamento / Organização / Administração do Setor*

a) Planejamento da estrutura do Setor, já tendo em vista o próprio planejamento da Biblioteca e a ambiência institucional onde está inserido e os possíveis recursos disponíveis.

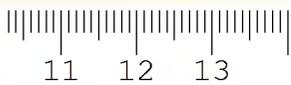
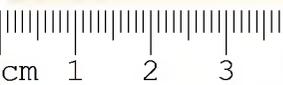
b) Determinação das linhas que vão constituir bases para diversificação de atividades necessárias ao funcionamento do Setor, em consonância com os vários objetivos do serviço-fim da Biblioteca em questão;

c) Estudo inicial para detecção de necessidades e interesses da comunidade e/ou grupos de usuários que constituirão os públicos-alvos do setor; programações de avaliação constante do SR e desempenho do bibliotecário.

d) Estudos de espaços administrativos, bem como das áreas de consulta/leitura/pesquisa bibliográfica/alerta e disseminação de informação/divulgação/educação do usuário, e para a sinalização da Biblioteca.

e) Determinação de critérios para formação e desenvolvimento de materiais de Referência. Sugestões para seleção e aquisição de material, em geral, da biblioteca.

Interrelacionamento com a Comissão de Biblioteca.



f) Organização e controle de catálogos internos, de teor administrativo e de controle do atendimento ao usuário; o Manual de Serviço;

g) Regulamentos, estabelecimento de diretrizes, políticas etc.

1.2.3.5.2 *Educação / Treinamento do Pessoal*

a) Tipo de pessoal: administrativo; estagiários, bibliotecários e outros.

b) Programações: educação continuada; relações humanas; treinamentos específicos; interações com outras seções, grupos e entidades de fora; com os usuários;

c) Estudos e discussões: marketing; comunicação visual/ambientação física; avaliação do SR; produção científica do bibliotecário.

d) Supervisão do setor e dos usuários na Biblioteca.

1.2.3.5.3 *Das Atividades / Atribuições do SR*

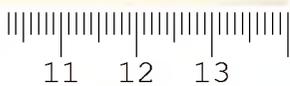
1.2.3.5.3.1 *Do processo de Referência, em si: metodização do atendimento ao público*

a) Fixação da terminologia.

b) Classificação das "Questões". Fluxos de negociação da questão de referência.

c) Elaboração de formulários para registro da informação prestada e instrumentos futuros para avaliação de atividades de referência.

d) Referência por telefone.



e) Referência por correspondência.

f) Referência por outros meios.

g) Encaminhamentos. Acordos com outras bibliotecas. Serviço Referencial (I&R).

h) Localização do material. Reprografia. Empréstimo entre-Bibliotecas. Comutação Bibliográfica.

i) Verificações bibliográficas.

j) Apoio à pesquisa bibliográfica. Levantamentos bibliográficos. Elaboração de catálogos especiais. Pesquisas bibliográficas.

k) Atendimento e apoios especiais: a escolares, estudiosos em geral; pesquisadores; à ativação cultural, à informação utilitária. . .

l) Livros em Reserva. Apoio aos docentes.

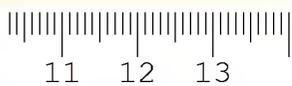
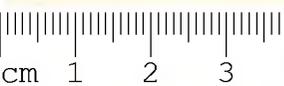
m) Auxílios informais ao usuário: do uso do catálogo à localização do material.

n) Outros (preservação de memória . . . etc.)

1.2.3.5.4 *Do Alerta a Disseminação da Informação*

1.2.3.5.4.1 Determinação de atividades e linhas bibliográficas: Murais, Boletins Informativos; Sugestões de Usuários; Outros.

1.2.3.5.4.2 Divulgação de instrumentos disseminativos: Bibliografias gerais e/ou seletivas; Índices de periódicos correntes; Boletins de resumos; DSI; Outros.

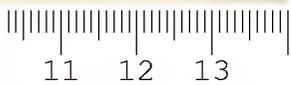
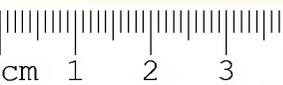


1.2.3.5.4.3 *Da Divulgação*

- a) Programação da comunicação gráfica e visual; divulgação da Biblioteca, com assessoramento de especialistas.
- b) Guia da Biblioteca
- c) Folhetos divulgativos e volantes específicos (sobre uso do catálogo; do setor de Referência; do microcomputador; da DSI etc)
- d) Guia bibliográfico (Obras de Referência). Catálogos de Coleções especiais
- e) Quadros ilustrativos da classificação adotada; do uso do catálogo; do empréstimo entre biblioteca; sinalização da biblioteca, pictogramas etc.
- f) Boletins . . . etc.

1.2.3.5.5 *Da Educação dos Usuários / Equipe de Referência*

- a) Planejamento e políticas. Questões pedagógicas
- b) Treinamento em serviço específico ao bibliotecário, para a Referência e Orientação Bibliográfica. Treinamento de pessoal, em geral para orientação ao usuário.
- c) Programações regulares e visitas orientadas a grupos de usuário
- d) Treinamentos/instruções específicas
- e) Cursos



- f) Material instrucional de apoio
- g) Avaliação das programações. Refinamento

ADITAMENTO

Se couber ao setor de Referência a Supervisão do Empréstimo, inclua-se o item a seguir:

Controle e Supervisão do Espaço de Leitura e Consulta:

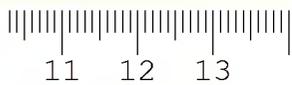
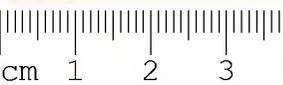
- Recolocação das publicações tomadas por empréstimo
- Manutenção do catálogo público
- Disciplinamento das salas de leitura: silêncio, extravios, atividades em grupo; cartazes educativos
- Sugestões e queixas dos usuários
- Estudos permanentes de necessidades e interesses dos grupos de usuários. Avaliação das atividades do Serviço de Referência e desempenho do Bibliotecário de Referência e seu pessoal. Estudos de extravios e circuito no Setor de Referência e Empréstimo

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NA BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL

2.1 O que é a Biblioteca Pública para um país em desenvolvimento?

Deve ser um Centro de Informação da Comunidade.

Além de ser uma instituição de caráter cultural, onde o indivi-

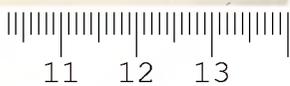
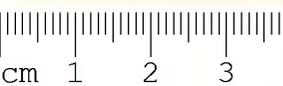


duo pode se auto-educar e continuar sua educação por meio da leitura e dos programas de natureza cultural e socialização, a biblioteca pública deve prover espaço para que os indivíduos possam "se encontrar", conversar, trocar idéias, discutir problemas, saciar curiosidade" mas principalmente "recrear-se e criar" (1:7). Levando-se em conta que a Biblioteca Pública é mantida com dinheiro público, e o pior: de um país da América Latina, deve ser ela, também, um Centro de Informações Utilitárias, sendo elo de ligação entre a população carente de recursos e de informações (de ordem social, saúde) e os recursos institucionais existentes que suprirão essas necessidades informacionais. (Obs.: Este item será reatado na Série "Textos Didáticos Sobre o Serviço de Referência").

2.2 A Biblioteca Pública é Biblioteca Escolar?

Se não houver biblioteca escolar na região ou local, a biblioteca pública poderá fazer o papel também de biblioteca escolar, principalmente no que respeita à orientação aos estudantes de 1º e 2º graus, mas deverá exercer esse papel com pessoal competente para tal. Entretanto, a BP é de todos e para todos: para a criança, jovem e idoso; para o escolar e o profissional; para a dona de casa e a professora primária; para o universitário e o pesquisador autônomo; para o cidadão em geral, incluindo os imigrantes; os indivíduos são e os deficientes. Acabar com limitações de idade, separando grupos interligados (pais e filhos); irmão mais velho do mais novo. Podem ser delimitados espaços físicos, num mesmo prédio – e, com isso, economia de recursos será obtida, a favor da atualização permanente dos recursos informacionais.

Ela poderá ter prioridades, mas não privilégios e preconceitos. Até o analfabeto deve ter espaço na BP, dependendo do espírito social de seus agentes e das programações de ordem cultural e social existentes. A informação, no *lato sensu*, deve ser objeto da coleta e organização de material, de programações de alerta e disseminação, bem como de serviço referencial (I&R).



2.3 A Biblioteca Pública e suas peculiaridades em relação aos serviços-fim

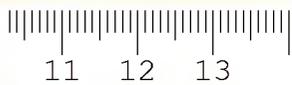
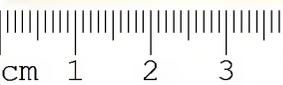
Caracterizando a biblioteca pública a grosso modo, vejamos quais devem ser as atividades, os programas, os mecanismos para informar os vários grupos da comunidade (Ver os Quadros – Anexo 1 e 2, que apresentam com mais pormenores a caracterização da Biblioteca Pública e a Biblioteca Escolar).

A Biblioteca é uma “célula viva”, única. Nenhum sistema informacional é igual a outro. Conseqüentemente, objetivos gerais acabam por ajustar-se às possibilidades e necessidades específicas de cada bibliotecário (. . .) “É um fenômeno histórico em regime de mútua e permanente influência (interação) com o meio ambiente e também porque qualquer instituição (. . .) está umbilicalmente ligada àqueles que a organizam, que a fazem viver, que emprestam a ela a marca de sua vontade e de suas personalidades” (. . .) (4:71).

O Bibliotecário, de fato, deve emprestar toda sua força de agente social e cultural, de sua formação profissional, de seu empenho em bem servir e sua comunidade. Para isso, precisa, obviamente, conhecê-la, detectar seus desejos, necessidades e interesses. Se os membros dessa comunidade não puderem vir até ela, a biblioteca deve ir até o público mais remoto e carente. Aqui, entra a necessidade dos Estudos da Comunidade, dos Estudos de Usuários reais e potenciais. Este aspecto não é da falha de formação profissional, mas do fôro íntimo da pessoa humana.

Além de a BP contar com sede, em local fixo, onde um público regular a freqüenta diariamente e, até aos domingos, ela deve estar presente levando livros e programações culturais nos orfanatos, reformatórios, hospitais, postos assistenciais, até visitando um casal idoso, carente e solitário, por meio de caixas estantes, carro-biblioteca, visitas domiciliares etc.

Quando se quer tornar a BP um instrumento social, mil caminhos podem ser encontrados. . . Depende do coração dos profissionais, da sua criatividade, de seu desejo de prestar serviços à comunidade.



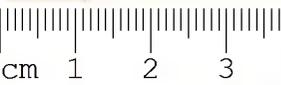
ANEXO I

SUBSÍDIOS PARA A CARACTERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA

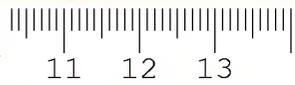
RECEPTOR	OBJETIVOS	OBJETOS/MATERIAIS		SERVIÇOS-MEIO	SERVIÇOS-FIM	AGENTE		AMBIENTAÇÃO FÍSICA/ESPAÇO
		materiais convencionais	materiais não-convencionais			PRINCIPAL	OUTROS	
<p>COMUNIDADE EM GERAL</p> <p>- Predominâncias</p> <ul style="list-style-type: none"> • estudantes <ul style="list-style-type: none"> 1º grau 2º grau universitário • profissionais <ul style="list-style-type: none"> liberais, comerciais industriários outros • grupos <ul style="list-style-type: none"> prendas domésticas idosos populares deficientes imigrantes outros 	<p>Determinados por interesses na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • educação formal e contínua • informação no "lato sensu" • informação utilitária por telefone • cultura • lazer <p>A Biblioteca Pública é para todos, assim como todos são para a Biblioteca Pública.</p>	<p>COLEÇÃO DE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obras de referência - coleção geral - revistas/jornais - mapas - recortes 	<ul style="list-style-type: none"> • microfimes • discos • fitas k-7 • diapositivos • filmes 	<p>No órgão central (quando sistema de bibliotecas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • seleção, aquisição • registro geral • representação descritiva • representação temática • produção de textos (cegos) <p>Nas ramais/sucursais</p> <ul style="list-style-type: none"> • registro ramal/sucursal • acréscimos necessários • indexação • preparo para o empréstimo • preservação e conservação 	<p>Circulação dos Materiais e Auxílio aos Usuários</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empréstimo • Serviços de Referência e Informação: <ul style="list-style-type: none"> - serviço de referência propriamente dito - orientação formal ao usuário - serviços de alerta e disseminação da informação - divulgação de bibliotece <p>Preservação da Memória do Estado</p> <p>Serviços de Ativação Cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> • atividades recreativas, visando incrementar o uso dos livros e a incentivar e leitura; hora do conto; teatros culturais; festas comunitárias; dia de troca; exposições, cursos e concursos literários. • atividades culturais: visando à formação estética e cultural dos usuários; exposição de artes e artesanato; cursos, palestras e conferências; concursos e competições; excursões e passeios; reuniões e ensaios; musicais; peças teatrais; projeções; balé e outros. <p>Serviços de Extensão</p> <ul style="list-style-type: none"> • carro-biblioteca • caixa-estante • assistência e bibliotecas não vinculadas à instituição • outros 	<p>Bibliotecário</p> <ul style="list-style-type: none"> • diretor • chefe • bibliotecário <p>Funcionários</p> <ul style="list-style-type: none"> • auxiliar de biblioteca • servente • porteiro • encadernador • outros 	<p>Outros especialistas Colaboradores de comunidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prendas domésticas • profissionais liberais • professores • outros 	<ul style="list-style-type: none"> • direcionada para o mercado alvo (crianças e adultos). • local central, de fácil acesso para a comunidade • andar térreo, longe de ruídos bem iluminada e sinalizada • local que permita ampliações futuras e veriação de ambientes (ativação cultural, estudo e pesquisa, grupos de trabalho, projeções etc.) • esteticamente agradável, móveis adequados para crianças e adultos • livre acesso às estantes • instruções sobre o manejo de catálogos e outros instrumentos da bibliotece
<p>RECEPTOR - PROPÓSITOS</p> <p>Usuários reais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fins escolares, acadêmicos e profissionais - Atualização - Informação - Horas de lazer - Outros <p>Usuários potenciais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não-leitores <ul style="list-style-type: none"> visitantes participantes de eventos expectadores solicitadores de informação por telefone outros - Frequêntadores apenas interessados em: <ul style="list-style-type: none"> jogos educativos uso de máquina de escrever estudo em grupo instrumentos musicais espaço para criação e exposição outros 			<ul style="list-style-type: none"> • materiais e objetos para animação cultural • materiais e equipamentos áudio-visuais • videotexto • outros 					<p>ESPAÇO PARA PRODUÇÃO E TECNOLOGIA</p> <p>Grupos comunitários: produzindo documentos utilitários, tolietos, boletins, revistas etc.</p> <p>Grupos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artistas: poetas, compositores, pintores, escultores etc., criando e expondo suas produções • Profissionais: exposições de trabalhos manuais, culinária, plantas e flores (após cursos realizados na Biblioteca) • Outros

Fonte: MACEDO, N. D. de; GEBARA, L. S. *Subsídios para a caracterização da biblioteca pública*. R. bras. Bibliotecon. Doc., v. 20, n. 1/4, p. 71-8, jan./dez. 1987.





Digitalizado
gentilmente por:



ANEXO II

SUBSÍDIOS PARA A CARACTERIZAÇÃO DA BIBLIOTECA ESCOLAR

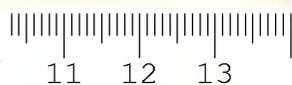
RECEPTOR		OBJETIVOS	OBJETOS/MATERIAIS				SERVIÇOS-MEIO	SERVIÇOS-FIM	AGENTE		AMBIENTAÇÃO FÍSICA
Usuário-aluno (escolarização/fases do desenvolvimento) Usuário-professor/outras		em função do desenvolvimento do usuário-educando	livros de literatura	materiais convencionais	materiais escolares especiais	multimeios			principal	colaborador	recomendações
Usuário-aluno de Pré-escola	Pré-escola (± 4 a 6 anos)	Fase anterior à alfabetização	predominância de imagens	recortes ilustrações mapas	A. Recursos didáticos • exercícios • testes • estudos dirigidos	A. Materiais não-bibliográficos • discos • fitas cassetes • fitas de vídeo • filmes • microfílm • diáfílm • transparências • "slides" • hologramas	Os processamentos técnicos de uma BE são os mesmos para qualquer tipo de biblioteca: • seleção • aquisição • registro • representação descritiva • representação temática • preservação e conservação • preparo para empréstimo	ATIVIAÇÃO CULTURAL • Contar histórias • Brincadeiras/jogos • Atividades artísticas integradas, partindo ora de um livro, ora de um desenho, ora de uma improvisação teatral • Exposições • Projeção de filmes • Debates com autores • Conferências • Clube de leitura • Espaço para reflexão	BIBLIOTECÁRIO • função de animador cultural • função de orientador bibliográfico e para uso de biblioteca • função de bibliotecário de referência • função de disseminador de informação • função técnico-administrativa	• Professores de Arte-Educação: - Artes-plásticas (Desenho) - Teatro - Música • Professor de Língua Portuguesa • Outros especialistas • E colaboradores da comunidade	• projetada, equipada, decorada adequadamente para atrair o usuário a frequentá-la • livre acesso às estantes de livros de literatura infantil para facilitar o manuseio e a seleção espontânea (sempre que possível, expor as capas para atrair as crianças) • próxima às salas de aula • andar térreo • entrada independente • longe de lugar de muito ruído
	1ª a 3ª série (± 7 e 9 anos)	Alfabetização e sistematização da alfabetização									
Usuário-aluno do 1º grau	4ª a 6ª série (± 10 e 12 anos)	Domínio do ato de escrever e fluência no ato de ler	predominância de texto escrito	obras didáticas	C. Objetos didáticos • globo • esqueleto • jogos didáticos	D. Equipamento áudio-visual e outros			AUXILIAR DE BIBLIOTECA Funções administrativas e de auxiliar de biblioteca		
	7ª a 8ª série (± 13 e 15 anos)										
	Usuário-aluno do 2º grau			bibliografias							
	Usuário-professor/outras										

Fonte: MACEDO, N. D. de, SIQUEIRA, Idméa. *Subsídios para a caracterização da biblioteca escolar*. R. bras. Bibliotecon. Doc., v. 20, n. 1/4, p. 67-9, jan./dez. 1987.





Digitalizado
gentilmente por:



2.4 Serviço de Referência e Informação nas peculiaridades da Biblioteca Pública

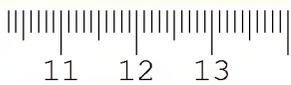
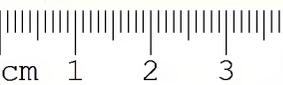
Na linha dos serviços públicos, o Empréstimo Domiciliar (serviço de circulação) é uma das atividades-fim que facilita as atividades de leitura e de estudo, propiciando ao usuário maior comodidade de realização das mesmas, fora da biblioteca.

O Serviço de Referência e Informação, peculiarmente na biblioteca pública, deve ter objetivos que visem a:

- leitura prazerosa (textos de ficção);
- leitura para aquisição de conhecimentos e fonte de consulta ao estudo e pesquisa (textos didáticos, livros em geral, revistas, jornais, recortes, obras de referência etc., incluindo os multimeios);
- ativação cultural (contar histórias e outros recortes de comunicação, espaço para criação e reflexão; atividades artísticas integradas, partindo ora de um livro, de um desenho, ora de uma improvisação teatral, da projeção de filmes ou slides, de uma visita, de uma audição musical); debates com autores; conferências; festas comunitárias; exposições etc.

Neste particular, já se afirma que a verdadeira biblioteca pública trabalha não para a população mas com a população, recebendo produtos de sua criação. Assim, a ação cultural, advinda de uma política cultural da região, tem interesse em dar espaço para que os produtos culturais, de diversas naturezas, sejam aqui criados e incorporados na produção da Biblioteca.

- atendimento ao escolar e estudiosos em geral;

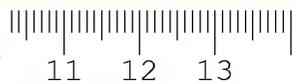
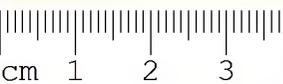


- auxílio aos trabalhos de estudantes de 1º e 2º graus, em comum acordo, com a orientação dos professores, e, para isso, contactos com as Escolas devem ser feitos.
- Apoio aos estudiosos em geral na localização e obtenção de material e encaminhamento a instituições especializadas; necessidade de diretórios; levantamentos de bibliografias;
- disseminação de materiais educativos, cursos, congressos etc.; serviço de alerta e divulgação.
- preservação da memória do município, do Estado.

A Biblioteca Pública precisa ser “depositária do acervo da inteligência e da história local”, obtendo não só obras que representam a cultura e a história do município, solicitando ou comprando livros e outras publicações de autores do local como coletando recortes de jornais diários que abordem temas locais; reunindo cartões postais de épocas distintas, fotografando monumentos e acontecimentos ameaçados de desapropriação; gravando o testemunho de personalidades e eventos culturais e folclóricos mais representativos (4:72).

ABSTRACT: Effects and causes are described in this learning and reflexive text, being one of them understood as lack of a simple parameter of conceptual order in a sense of directing librarians at the moment of structuring the final stage of activities in Brazilian libraries. Departing from a strict reference concept, is identified as the main object the interaction user/librarian, being the former assisted by a proficient professional at several different situations. Due to the double personality of reference work, will be discussed in the a wide concept: RW representing the whole (line 1); RW as a part of the whole, fulfilling activities and products which will optimize the information use (lines 2 to 4). These four lines, intersecting n. 5 – of organizational and administrative order – constitute the general reference service structure: 1) Reference Process (= Reference itself); 2) User Education; 3) Alert and Dissemination of Information; 4) Visual and Graphic Communication / Library Promotion. Finally, the Public Library is highlighted as an evidence that in each kind of informational unity or library there exists some peculiarities according its different groups of users, such as: enjoyable reading, study and research; cultural activation; information to community; city or state memory.

KEY WORDS: Reference Work. Reference Service. Principles and critical Reflexion. Public Library. Brazil.

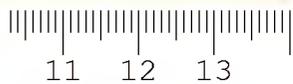
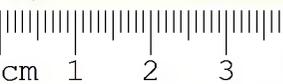


TEXTOS BÁSICOS DE CONSULTA

- ANTUNES, Walda de Andrade. *O que é a Biblioteca Pública Municipal*. Brasília: INL, 1989.
- ANTUNES, Walda de Andrade, CAVALCANTI, Gildete de Albuquerque. *Manual de Treinamento de Pessoal Responsável por Biblioteca*. (Brasília), INL&FEBAB, 1989.
- MACEDO, Neusa Dias de; GEBARA, Laila Spinelli. Subsídios para a caracterização de Biblioteca Pública. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 20, n. 1/4, p. 71-8, 1987. (Id., Ibid. para Biblioteca Escolar, p. 67-9)
- MIRANDA, Antonio. A missão da Biblioteca Pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v. 6, n. 1, p. 71-7, 1978.

Nos números subseqüentes da série "Textos Didáticos sobre o Serviço de Referência" serão focalizados tópicos especiais, tais como:

1. Processo de Referência/Negociação da Questão
2. Educação de Usuários de Unidades Informacionais
3. Serviço Referencial
4. Marketing em Bibliotecas
5. Serviço de Referência e Novas Tecnologias



DSI – DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO: UMA ABORDAGEM TEÓRICA*

Maria Imaculada Cardoso Sampaio**

Erica Beatriz Pinto Moreschi**

RESUMO: Revisão de 26 documentos nacionais, publicados entre 1973 e 1989, que abordam a DSI a partir de um ponto de vista teórico. Análise do conceito, origem, características, elaboração de perfis, lógicas de recuperação e de outras facetas de DSI. Proposta de implantação de um Serviço de DSI como solução para conciliar as necessidades informacionais de pesquisadores e estudiosos com a explosão bibliográfica natural dos dias atuais.

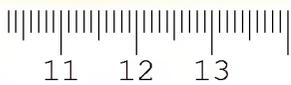
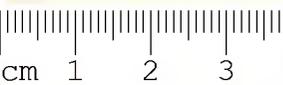
PALAVRAS-CHAVE: Revisão Bibliográfica. Disseminação Seletiva da Informação.

1 INTRODUÇÃO

A grande quantidade de informação disponível atualmente tem dificultado aos estudiosos e pesquisadores o acesso à vasta bibliografia publicada mundialmente em suas áreas de interesse. O mesmo número de pesquisas e recentes avanços tecnológicos geram a cada momento um volume de publicações indispensável à atualização dos pesquisadores e técnicos empenhados no desenvolvimento de projetos.

* Reformulação do trabalho de conclusão de curso de Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP (TCC), em 1989, sob a orientação da Prof^a Neusa Dias de Macedo.

** Bibliotecárias-Supervisoras do Serviço de Biblioteca e Documentação – Instituto de Psicologia/USP.



Seria possível conciliar as necessidades informacionais dos usuários de bibliotecas com esta verdadeira explosão bibliográfica? A DSI – Disseminação Seletiva da Informação – surge como uma maneira de se empregar técnicas eficazes para o controle, seleção e divulgação do material publicado esparsamente nas várias partes do mundo.

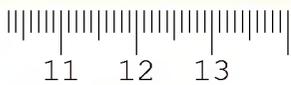
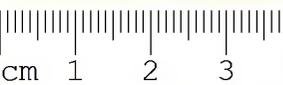
Dada a importância da discussão e compreensão deste assunto, foi desenvolvido este trabalho de revisão bibliográfica. Pretende-se apresentar um panorama geral sobre a DSI, utilizando-se documentos nacionais publicados entre 1973-1989, que abordam a DSI em seus vários aspectos. A utilização de obras estrangeiras, assinaladas na bibliografia, limitou-se apenas à confirmação de datas e conceitos.

2 DEFINIÇÃO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO (DSI)

A palavra disseminar, quando empregada na área de Biblioteconomia, tem o sentido de semear, espalhar a informação, ou seja, o ato de levar ao conhecimento do usuário os documentos novos recebidos pela biblioteca, ou, ainda, num sentido mais amplo, divulgar entre os leitores as publicações relevantes e atuais para que possam através da atualização constante desenvolver suas pesquisas e projetos.

BARREIRO (3:14) define “documento novo” como sendo aquele material relevante ao qual o usuário ainda não teve acesso. Ainda segundo BARREIRO, o “documento relevante” é aquele classificado pelo usuário como sendo de seu interesse, independente do formato que este possa apresentar.

Em seu *Pequeno Dicionário de Língua Portuguesa*, AURELIO classifica “seletivo” aquilo que é relativo ao ato ou efeito de escolher; uma escolha fundamentada. Portanto, nesta análise, seletivo não foge à definição de AURELIO. Trata-se de uma seleção de documen-



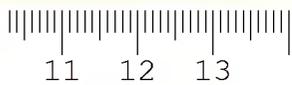
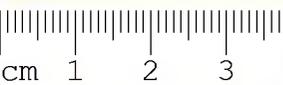
tos a partir do interesse específico do usuário, ou seja: diante de um volume de informação sobre determinado tópico, serão aceitos os documentos que se identifiquem com o "perfil de interesse" de cada leitor ou linha de pesquisa. "Informação", neste trabalho, será conceituada como sendo o "documento novo" ensinado anteriormente por BARREIRO, ou melhor, documento que, no momento, contém informação nova, recente.

A partir do que foi apreendido disseminar é divulgar; seletivo é o tipo de seleção direcionada; informação trata-se do conhecimento recém-publicado em documento novo". Então pode-se concluir que: Disseminação Seletiva da Informação é um Serviço que divulga ao usuário os documentos atuais e pertinentes à sua área de atuação baseada em um "perfil" pré-estabelecido. (Não está se levando em conta aqui a questão da obsolescência da informação vs. obsolescência do conteúdo).

Este ato de espalhar a informação, porém, em se tratando de DSI tem o sentido de canalizar a informação, pois como bem afirma LONGO (15:101), citando LUHN, a DSI pode ser definida como "aquele serviço dentro da organização que se refere à canalização de novos itens de informação, vindos de quaisquer fontes, para aqueles pontos dentro da organização, onde a probabilidade de utilização, em conexão com interesses ou trabalhos carentes, é grande".

HARROD, em seu *Glossário* (p. 563), define DSI como um sistema automatizado de recuperação da informação que se utiliza de computador para disseminar informações relevantes para os usuários. Ainda segundo o autor, um perfil de interesse deve ser elaborado para o usuário, de acordo com sua área de atuação. Palavras-chave representativas em dado documento, são confrontadas com os perfis de interesse, e se os termos condizem com seu interesse, resumos são enviados aos usuários. Assim se efetiva a DSI.

A preocupação moderna com o usuário torna as bibliotecas muito mais dinâmicas; condizendo, portanto, com a implantação de DSIs com o objetivo de prestar serviços mais relevantes aos pesquisadores.

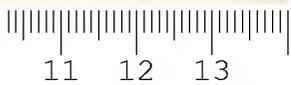
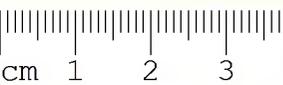


3 ORIGEM

Na tentativa de inteirar o usuário sobre a informação recebida pela biblioteca, os serviços de Alerta surgiram e rapidamente ganharam expressão entre os bibliotecários. Esses Alertas, segundo SOUZA e BRIGUENTI (26:19), são atividades que as bibliotecas desenvolvem com o objetivo de chamar a atenção da comunidade, real ou potencial, para as informações existentes dentro ou fora das mesmas. São programações oferecidas aos usuários em forma de sumários de periódicos, exposição de material recentemente recebido pela biblioteca, circulação de periódicos entre os leitores, murais e outras alternativas de atualização momentânea. A DSI surge como uma extensão dos serviços de alerta e notificação corrente. A data de aparecimento apresenta algumas variações: 1958, segundo ANDRADE (1:203), e, 1961, de acordo com LONGO (16:101). A data de 1958 foi confirmada pela ENCYCLOPEDIA OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE (1A:86). Existe, porém, um consenso geral indicando Hans Peter Luhn, da IBM Corporation, como o idealizador do sistema.

DANMER, citado por LONGO (16:203), afirma ter sido grande o desenvolvimento dos sistemas de DSI, principalmente se for comparado com a data de seu surgimento, década de 60. Como razões para seu aparecimento a autora comenta "as facilidades proporcionadas pelo grande número de computadores disponíveis durante as últimas duas décadas, sua aplicação em impressão "typesetting", gerando, assim, quase que automaticamente bases de dados legíveis por computador". Acredita-se que a tecnologia dos computadores tenha contribuído, definitivamente, para a efetivação deste sistema.

Alguns autores dizem ser a DSI apenas uma extensão dos Serviços de Alerta convencionais, é o caso de MAUREHOFF, citado por ANDRADE (1:203), ao analisar que a "inovação de LUHN constitui-se tão-somente na mecanização ao sistema de DSI, com o objetivo de melhorar as deficiências do sistema manual. Pode-se dizer que a DSI é uma sofisticação dos serviços tradicionais oferecidos pela



biblioteca, pois tal qual foi definido por LUHN este serviço veio para inovar a forma de recuperação da informação. Agindo como um "filtro" entre a avalanche de publicações que, segundo BARREIRO (4:139), existe e está disponível aos interessados, mas são em número tão grande que se torna impossível sua identificação, a DSI é um mecanismo que busca trazer ao usuário apenas a informação potencialmente relevante.

4 CARACTERÍSTICAS

As características de um serviço de DSI foram muito bem sistematizadas por BORDA (6:185-6), em sua revisão bibliográfica sobre o tema em questão.

Segundo o autor, os serviços de DSI têm a intenção de servir a uma população específica, seja de indivíduos ou de grupos, fornecendo-lhes informações selecionadas de acordo com seus perfis.

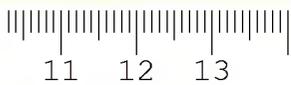
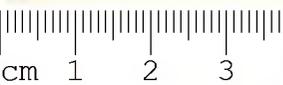
Observou-se uma estrutura semelhante em diferentes serviços, indiferentemente de serem computadorizados ou manuais. Nota-se, também, que estes serviços proporcionam produtos similares, e alguns trabalham em cooperação.

Outro aspecto levantado por BORDA revela que os indexadores não-especialistas num assunto são tão aptos quanto os especialistas num determinado campo, e, ainda, que se percebe uma tendência crescente para a indexação automatizada.

Em todos os serviços de DSI pode-se notar uma ou mais características acima discriminadas. O ponto fundamental, entretanto, é citado por BARREIRO (4:14) ao concluir que a principal característica da DSI é a "continuidade no fluxo de recebimento de informação".

5 OBJETIVOS

Os objetivos dos serviços de DSI variam de acordo com os in-



teresses acadêmicos e de pesquisa da comunidade a qual serve. Cada centro de informação terá um propósito ao implantar seu sistema considerando as necessidades particulares do seu corpo de pesquisadores. Torna-se, então, necessário adequar o projeto de implantação do serviço a cada caso específico.

BORDA (6:181) explica que Luhn planejou seu modelo de sistema tendo como objetivo proporcionar informações adequadas que servissem de apoio às atividades específicas dos pesquisadores da IBM Corporation. Ainda, segundo BORDA, o sistema atenderia pessoas, grupos de pessoas, departamentos, divisões e mesmo unidades maiores, desde que houvessem afinidades nas linhas de pesquisa.

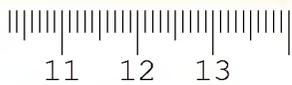
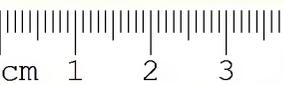
O objetivo do Serviço de DSI do IPEN – Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares – foi a “recuperação e disseminação periódica e seletiva de informações para atender às pesquisas prioritárias desenvolvidas pela comunidade científica”, (FIGUEIREDO, 13:69; FERRAZ, 12:127). Vale ressaltar que este serviço foi desativado.

BARREIRO (4:149), em sua dissertação de mestrado, expõe que o objetivo básico da DSI do Projeto SONAR do Centro de Informações Nucleares do CNEN visa a atualização constante dos pesquisadores em sua atividade profissional.

Segundo FREUND (14:163), “o sistema de Disseminação Seletiva da Informação tem como objetivo o fornecimento de informações atualizadas aos técnicos do Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo e clientes externos”.

O objetivo do DSI do programa BIP-AGRI é identificado por CHASTINET (9:218), quando afirma que “o serviço foi concebido inicialmente para permitir a máxima difusão, a nível nacional dos dados contidos nos arquivos magnéticos gerados mensalmente pelo Sistema Internacional de Informações sobre Ciências e Tecnologia (AGRIS)”.

NOCETTI (19:231 e 23:231), teórico da DSI, define os objetivos do Serviço de DSI da EMBRAPA como se segue:



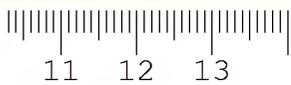
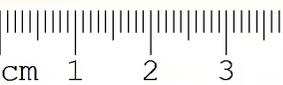
manter a atualização dos pesquisadores, contribuindo no aumento de produtividade na geração de conhecimentos científicos e inovações tecnológicas, evitando, assim, a depreciação dos Recursos Humanos da empresa

Importante a observar é que NOCETTI também se preocupou em sistematizar conhecimentos sobre DSI, divulgando-os à comunidade bibliotecária. Além do livro *Disseminação Seletiva da Informação: Teoria e Prática*, esse estudioso da informação publicou vários artigos em periódicos, trabalhos em congressos etc.

A atualização está diretamente ligada aos objetivos da DSI, pois como bem diz LONGO (15:83), ao citar HOSMAN, "o objetivo principal dos serviços de DSI é reunir a literatura mundial corrente e anunciá-la seletivamente, para uma grande comunidade de usuários". Esta especialista tem contribuído muito para a sedimentação da DSI como matéria.

A comunidade beneficiada não precisa ser, obrigatoriamente grande, o importante é que pesquisadores de uma determinada área tenham acesso à informação mais atualizada e pertinente às suas pesquisas e projetos.

Nota-se em todos os autores um consenso: o de reunir a literatura publicada corrente e divulgá-la seletivamente aos usuários, sabendo-se, de antemão, que é impossível recuperar a totalidade da informação relevante gerada no mundo todo. Caso um pesquisador resolvesse ler tudo o que foi publicado em sua área de interesse levaria anos para analisar toda a literatura. Justamente é esse o papel de um serviço de informação: ser o mediador, o "seletor" da informação, agindo como um "filtro" entre o leitor e as publicações, encaminhando-lhe apenas o que for pertinente ao seu tópico de pesquisa.



6 O PROCESSO DA DSI

Embora os objetivos e necessidades de cada instituição sejam diferentes e os serviços de DSI devam ser adaptados à cada interesse específico, de acordo com os recursos e características de cada sistema, algumas etapas são comuns e precisam ser respeitadas para a efetivação do serviço.

Segundo NOCETTI (20:15), as etapas da DSI se subdividem da seguinte forma:

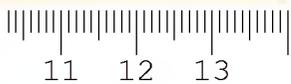
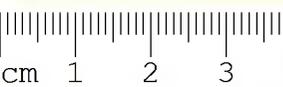
- a. levantamento dos perfis;
- b. análise e tradução numa linguagem compreensível pelo sistema;
- c. arquivamento dos perfis de interesse;
- d. recuperação da informação;
- e. controle de qualidade das listagens;
- f. expedição aos usuários.

6.1 *Pré-requisitos para a Implantação da DSI*

Pode ser considerada etapa preliminar àquela que se relaciona com uma série de indagações antes da implantação de um serviço de DSI. Na verdade não se encontrou na literatura analisada nenhum autor que tivesse discutido, com detalhes, esta etapa.

Considera-se, portanto, que seja um estudo do sistema de informação no qual se pretende estruturar tal serviço. Trata-se por assim dizer, do diagnóstico da situação atual da biblioteca, antes da implantação da DSI. NOCETTI (20:21), observa que o primeiro aspecto a ser considerado antes da implantação de um serviço de DSI refere-se a um estudo dos usuários reais e potenciais do sistema. Ainda, segundo esse autor, o resultado da análise dos usuários fará alcançar a coerência entre o planejamento e as necessidades reais entre o sistema e os usuários.

Sem dúvida, o estudo de usuários é um fator essencial na implantação de um serviço de DSI, porém não é suficiente para escl-



recer se a biblioteca, entre outros pontos:

- possui um serviço de referência bem estruturado;
- conta com pessoal competente para se encarregar do serviço;
- tem programações, tais como: orientação ao usuário; guias bibliográficos; folhetos e guias da biblioteca; plano de Marketing; empréstimo entre-bibliotecas; comutação bibliográfica; e demais serviços que servirão de suporte à DSI.

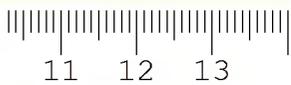
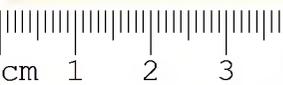
Respostas a estas questões só serão fornecidas através de um diagnóstico fiel da real situação dos serviços que a biblioteca oferece aos usuários. Este diagnóstico, segundo MORESCHI e SAMPAIO (*), revelará se os usuários estão preparados para receber um serviço de tal porte como este e, ainda, se a biblioteca possui reais condições para oferecê-lo.

6.2 Perfil de Interesse do Usuário

Feita a análise da situação do serviço de informação, segue-se um estudo que possibilitará sejam conhecidas as necessidades específicas dos beneficiários do sistema.

“Para que um sistema de DSI seja bem sucedido é essencial que o perfil do interessado atenda exatamente às suas necessidades”, (BORDA, 6:183). Somente o usuário é capaz de decidir o âmbito das informações pertinentes, ninguém melhor do que ele para identificar a pertinência e relevância da informação a ser-lhe encaminhada.

(*) MORESCHI, E.B.P.; SAMPAIO, M.I.C. Seminário: introdução à DSI – Disseminação Seletiva da Informação. São Paulo, 1989. 20p. [Trab. apres. à disciplina: Serviço de Referência e Informação, ministrada pela Prof^ª Dr^ª Neusa Dias Macedo, 1^º sem. 1989]



Os perfis de interesse do usuário podem ser definidos, de acordo com NOCETTI (20:24), como sendo o conjunto de indicadores que caracterizam as necessidades informacionais dos usuários. Estes indicadores apresentados sob a forma de descritores, palavras-chave, ou códigos alfa-numéricos, permitem estabelecer estratégias de recuperação para a geração de listagens bibliográficas personalizadas.

Desta forma, o perfil do usuário se caracteriza por conter um número de dados que determina os interesses informacionais do leitor (MORESCHI e SAMPAIO).

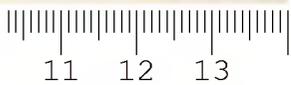
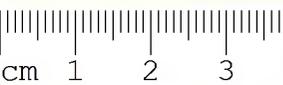
- O perfil de interesse do usuário, pode ser individual ou em grupo, e, como bem diz RAULINO (19:73), é a parte mais trabalhosa na implantação de um sistema de DSI. LONGO (15:85) declara que, geralmente, a maioria dos serviços de DSI no mundo enfatiza ser importantíssima essa fase da operação. Um perfil bem construído é a chave para um Serviço de DSI bem sucedido.

É essencial ao sucesso do sistema que os perfis de interesse sejam bem construídos. Vários autores falam das dificuldades de construí-lo. Entre eles: AITCHINSON, citado por BORDA (6:183), e FIGUEIREDO, citado por NOCETTI (20:45). Esta última autora afirma ainda que "a dificuldade dos usuários na elaboração dos perfis tem origem na maior parte dos casos, no desconhecimento do sistema e seu potencial. Esta situação faz com que solicitem aquilo que eles pensam que o sistema seja capaz de fornecer, e não o que precisam.

Os perfis podem ser elaborados de duas formas: através de um formulário preenchido pelo próprio usuário (23:104) e (12:128), ou através de uma entrevista pessoal deste com o responsável pelo serviço (16:104, 12:128, 5:258).

Os formulários que serão preenchidos em ambas as ocasiões, deverão ter os seguintes dados (NOCETTI, 20:26):

a) cadastrais: permitem a identificação do usuário: nome, instituição a qual está vinculado, endereço do trabalho, número do telefone.



b) temáticos: descrição narrativa da área de interesse, referências bibliográficas relevantes, palavras-chave ou descritores.

Podem ser realizados dois tipos de perfis: o individual e o de grupo de pesquisas (RAULINO, 25:170). O primeiro caso é utilizado no Projeto SONAR, onde "cada pesquisador ao formular seu interesse, (deve) atentar somente para a sua parte específica, e não ver o projeto ou a pesquisa em que está engajado como um todo".

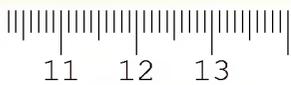
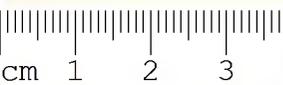
Os formulários bem elaborados, preenchidos corretamente, se possível com o auxílio da pessoa responsável pelo serviço, constituirão a lógica dos perfis e, aliados à avaliação do serviço, resultarão no retrato fiel dos interesses do usuário.

Esta etapa deve ser feita cuidadosamente, levando em conta sempre as características da Biblioteca. Como reflete BORDA (6:183), citando AITCHINSON, diferentes usuários precisam de diferentes níveis de associação, pois é grande a variação de seus interesses e atitudes em face à informação.

É preciso ter sempre em mente que o perfil não é estático, nem definitivo, devendo, portanto, ser modificado de acordo com as mudanças ocorridas na área de interesse do usuário. Para BARONE (3:259), "deve o perfil sofrer constantes modificações, na mesma proporção em que as necessidades do usuário forem se alterando e sua identificação com o programa permitir um maior aprimoramento". Esse refinamento do perfil, portanto, é de vital importância para o sucesso dos sistema.

6.3 Base de Dados e Lógicas de Recuperação

A etapa que segue a construção do perfil de interesse do usuário, refere-se a tradução dos indicadores para as linguagens compreensíveis pelo sistema. O alto nível de relevância na recuperação de informação será garantida pela identificação correta do perfil do usuário com o programa de busca do sistema.



NOCETTI (20:18), de acordo com a base de dados utilizada, agrupa a DSI em dois tipos. A base de dados pode ser a gerada na própria instituição, abrangendo os documentos que nela ingressam; ou adquiridas em serviços comerciais ou governamentais.

Segundo o mesmo autor, a opção por uma ou outra categoria depende de variáveis, tais como: tipo de instituição, usuário e infraestrutura documentária, ou seja, o acervo da biblioteca.

A utilização de base de dados gerada a partir dos documentos que ingressam na própria biblioteca garante um alto índice de relevância e assegura a obtenção imediata destes. A assinatura de bases de dados comerciais ou governamentais, apesar de oferecer idênticas vantagens às produzidas na própria instituição quanto a relevância da informação, não tem a mesma rapidez de acesso ao documento, nem mesmo a garantia de que o mesmo poderá ser recuperado.

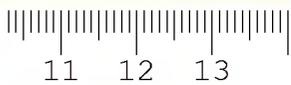
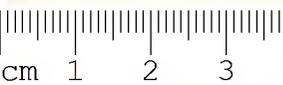
A importância de se ter um bom conhecimento e familiarização com o sistema, bem como a compreensão sobre programas e lógicas envolvidas na recuperação da informação, são apontadas por LONGO (15:104), como fundamental para um serviço competente.

De fato, não se pode esperar do usuário qualquer conhecimento do processo de busca da informação, mas sim do especialista de informação. Este tem o papel de intermediário entre o usuário e o sistema, e deve garantir um ótimo aproveitamento das bases de dados.

A lógica utilizada por todos os programas de busca de informações nos serviços de DSI é a lógica booleana, assim conhecida por ter sido criada por George Boole. Esse processo de recuperação consiste de simples operadores algébricos do tipo: E, OU e NÃO, LONGO (15:105).

Pode-se associar palavras-chave dos documentos de uma maneira significativa, através dos operadores booleanos.

“A recuperação é realizada no computador, que confronta os perfis arquivados com uma fita magnética contendo informações bibliográficas” (NOCETTI, 20:16).



Devido à complexibilidade dos programas de busca, torna-se necessário que o especialista de informação, responsável pelo serviço de DSI, tenha um bom conhecimento destes, de forma a conseguir uma ótima expansão dos indicadores.

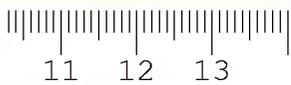
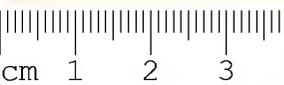
6.4 *Retroalimentação e Avaliação*

Segundo BARONE (3:260), é "através de um mecanismo de retroalimentação que a biblioteca é informada sobre o grau de utilização do programa".

A importância da retroalimentação do sistema por parte do usuário, para que o mesmo obtenha sucesso, é apreendido através das palavras de PASQUARELLI (24:123), ao afirmar que "a estrutura do programa de DSI é dinâmica. Renova-se constantemente através de um mecanismo de realimentação. Todo interesse do usuário conduz imediatamente à mudança da unidade de informação bibliográfica final, uma vez que o bibliotecário é informado sobre o grau de utilização e utilidade do programa".

Pode-se perceber pelas afirmações acima que uma das etapas mais importantes do serviço de DSI é a retroalimentação do sistema por parte dos usuários, pois é a partir das informações enviadas por eles acerca da relevância, ou não, das referências que será feita a análise da acuracidade dos perfis de interesse, assim como seus possíveis ajustes. Tendo-se em mente ser o serviço de DSI muito dinâmico, é através da realimentação do sistema que se faz a ligação entre a mudança de interesse por parte do usuário e a necessidade de reformulação do seu perfil, para não ocorrerem discrepâncias na recuperação da informação.

A grande maioria dos autores aconselha a simplificação, o máximo possível, do formulário de retroalimentação, pois assim as possibilidades de obtenção de respostas rápidas por parte dos usuários serão maiores; esse fato é confirmado por BARREIRO (4:151), ao afirmar que "estando todos os elementos já impressos, o usuário dispense pouco tempo no preenchimento do cartão resposta, e o



sistema tem mais possibilidades de ter alto índice de cartões respondidos”.

Todo esse processo de realimentação do sistema torna-se necessário para se indicar a relevância, ou não, das referências recuperadas.

BARONE e PASQUARELLI (3:262) opinam que a avaliação do sistema é de suma importância. E através do *feedback* dos usuários que se pode saber se o serviço está fornecendo informação relevante. O fato de o sistema não estar atendendo satisfatoriamente ao usuário, ocasionará a opinião negativa em relação ao serviço, e isto poderá constituir-se em séria barreira na interação sistema/usuário.

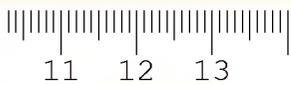
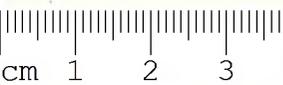
A pessoa mais indicada para dizer se a informação recuperada é, ou não, relevante, é o próprio usuário. Como bem diz LONGO (15:111): quando os usuários deixam de apresentar o *feedback* ao serviço, corre-se o risco de que o mesmo pare de ser eficiente, podendo-se esperar um decréscimo do número de beneficiados pelo sistema.

A retroalimentação garantirá ao sistema não apresentar grande quantidade de ruído, que é o termo utilizado para caracterizar as referências bibliográficas indesejadas, recuperadas junto às relevantes.

Embora seja impossível contar-se com listagens bibliográficas 100% relevantes, NOCETTI (20:39) afirma que muitos ruídos podem ser evitados com o *feedback* fornecido pelos usuários.

6.5 Saída

O produto de um serviço de DSI deve ser aquele que melhor convier ao usuário, levando-se em consideração os recursos da biblioteca. Como bem diz BARREIRO (4:141), a saída de um serviço de DSI precisa ter um formato físico que seja de fácil manuseio e passível de arquivamento. Na verdade, o produto final da DSI não deixa de ser uma bibliografia especializada corrente, em determinado assunto.



As formas comuns de saída nos sistemas de DSI são:

- pacotes bibliográficos;
- índices KWIC;
- cartões dobráveis;
- listagens comuns.

Segundo BORDA (6:184), Luhn coloca uma impressora em cada "ponto de ação", de modo a chamar a atenção do usuário para a impressão das referências bibliográficas. Uma vez notificado sobre a existência do material pertinente à sua área de interesse, o usuário requisita ao sistema a cópia do documento. Em se tratando de usuários, que mantêm seus perfis por meio de encomendas feitas via assinaturas, as listagens são enviadas automaticamente.

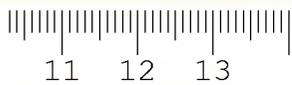
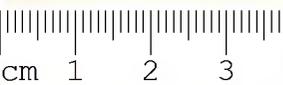
O sistema deverá contar com os recursos necessários para fornecer ao usuário, imediatamente após a sua requisição, cópias dos textos completos referenciados na notificação.

NASTRÍ (18:263) citando LONGO, ressalta que um dos sérios problemas enfrentados pelos usuários dos serviços de DSI consiste no fato de serem eles notificados da existência de determinado documento, mas não ter a possibilidade de obtê-lo. A fim de se evitar este tipo de falha no sistema, a biblioteca precisa contar com alguns serviços essenciais, tais como:

- comutação bibliográfica;
- verba para aquisição;
- empréstimo entre-bibliotecas;
- serviço de tradução ou cadastro de tradutores.

Ainda segundo NASTRI, é muito frustrante para o usuário saber da existência de trabalhos de seu interesse e não poder acessá-los.

Sendo assim, a biblioteca que desejar ostentar um serviço de DSI, deve contar com uma infra-estrutura que permita recuperar o documento, tão logo o usuário revele interesse em consultá-lo.



7 CUSTO X BENEFÍCIO

Apesar de a maioria das bibliotecas operar com recursos financeiros insuficientes, não se pode analisar, simplesmente, os custos de um serviço de DSI, sem associá-los aos benefícios que este promove aos usuários e à biblioteca.

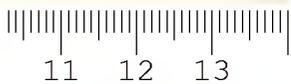
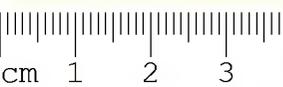
A informação tende, cada vez mais, a se tornar um produto negociável; o fato real é que serviços de DSI são normalmente vendidos como assinaturas anuais (LONGO, 16:112). De acordo com a autora, os serviços de DSI que são financiados por órgãos governamentais não visam lucro, já os que são mantidos por instituições privadas são orientados ao lucro.

Dentre os autores estudados, poucas são as análises profundas sobre os custos da DSI para as bibliotecas. E este aspecto deveria receber atenção especial, uma vez que a maioria das bibliotecas opera com deficiências de verba.

NOCETTI (20:112) explica que num serviço de DSI a questão dos custos pode ser dividida em vários pontos. Inclui nesse particular, desde o custo de produzir ou arrendar fitas magnéticas e o de reformatá-las; aqueles despendidos na busca (tempo de computador); o de imprimir os documentos resultantes das pesquisas, o salário do pessoal; manutenção dos perfis até o de expedição pelo correio.

Outro aspecto que eleva o custo de um serviço de DSI é citado pelo mesmo autor, quando afirma que ao se levantar as bases de dados mais adequadas para atender às necessidades desta ou daquela instituição, nota-se que não há padronização na produção destas. Cada entidade faz o que considera melhor e mais adequado para a sua operação, que significa custo efetivo. Com as bases de dados, tendo em vista seus formatos próprios, há a dificuldade e o encarecimento na aquisição ou arrendamento das mesmas.

Na opinião dos autores pesquisados, pode-se notar que os



custos são um componente secundário se comparado aos benefícios que o serviço traz à biblioteca e, conseqüentemente, para os usuários.

De fato, o serviço de DSI aumenta o rendimento da biblioteca, tornando-a um organismo vivo, ao mesmo tempo que dinamiza o trabalho do bibliotecário. Quando se presta mais atenção ao usuário, há maiores possibilidades de se identificar os seus interesses e oferecer serviços cada vez melhores (ANDRADE, 1:214) e (LONGO, 15:83).

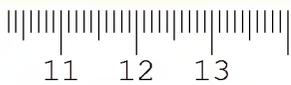
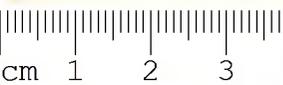
BORDA (6:190) explica que o usuário de um serviço de DSI pode empregar seu tempo nas atividades de pesquisa, sem se preocupar com a busca pela informação e, que terá, ainda, atualização constante acerca dos progressos em sua área de interesse. O maior acesso à informação complementar a educação do usuário e reduzirá seu nível de obsolescência técnica.

NOCETTI (20:17) ressalta os benefícios que o pessoal da informação obterá com a implantação do sistema, pois poupará o tempo utilizado em pesquisas bibliográficas manuais e elaboração de listagens, o que permite canalizar os esforços à otimização dos serviços. Segundo o autor, ainda, a instituição patrocinadora é recompensada duplamente pelos benefícios gerados, maximizando o aproveitamento dos recursos humanos.

Há um consenso comum entre os autores sobre os benefícios que um serviço de DSI traz à biblioteca, os quais giram em torno da maximização do aproveitamento dos recursos humanos e documentários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda que o conceito de DSI seja adaptado à realidade das bibliotecas brasileiras, confirma-se a expectativa de que um serviço de DSI seja a solução para conciliar a necessidade de informação atualizada e pertinente, por parte do usuário, com a explosão bibliográfica.



Por agir como um “filtro” entre o pesquisador e os documentos publicados, a DSI, ao canalizar os novos itens de informação e dirigí-los ao usuário certo, reduz sensivelmente o tempo dedicado à pesquisa bibliográfica.

Sua característica de continuidade no fluxo de recebimento da informação garante, ao usuário, a atualização necessária verificada dentro de sua área, podendo inclusive cobrir publicações marginais ainda não disponíveis aos leitores.

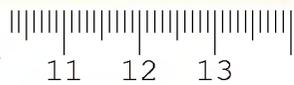
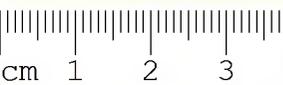
Além das vantagens que a DSI apresenta aos usuários, pode-se notar um impacto na biblioteca com a implantação deste serviço. O setor de aquisição passa a sofrer pressão por parte dos leitores; os itens “cooperação” e “convênios” passam a ser de vital importância; o bibliotecário de referência, que antes empregava seu tempo em pesquisas bibliográficas, pode remanejar sua rotina de trabalho visando uma melhor interação usuário/sistema, fornecendo esclarecimentos e colaborando na elaboração e refinamento de perfis de interesse. Enfim, a implantação de um serviço de DSI eleva o conceito da biblioteca perante o usuário e, ao mesmo tempo, produz um impacto global no Serviço de Informação.

ABSTRACT: Review of 26 national documents published between 1973 to 1989, which debates SDI on theoretical point of view. Approach to the concept, source, characteristics, profiles, recuperation logics and others SDI topics. Propose the implementation of a SDI as a conciliating informational necessity of researches with the bibliographic explosion of the present days.

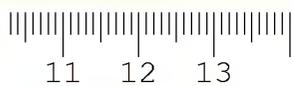
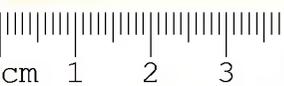
KEY WORDS: Bibliographic review, SDI.

BIBLIOGRAFIA CITADA E CONSULTADA

1. ANDRADE, M.T.D. et al. Disseminação seletiva da informação para alunos de pós-graduação em saúde pública e administração hospitalar. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 203-215, jul./dez. 1978.
2. ARAUJO, V.M.R. Estudo de usuários: uma visão do problema. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.3, n.2, p. 175-192, set. 1974.



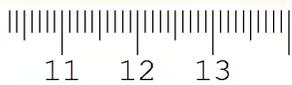
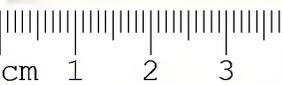
3. BARONE, A.M.S., PASQUARELLI, M.L.R. Programa de disseminação seletiva da informação da Biblioteca da Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n. 2, p. 256-265, jul./dez. 1978.
4. BARREIRO, S.C. *Avaliação do serviço de disseminação seletiva da informação do Centro de Informações Nucleares em relação à precisão, recuperação e novidade*. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1979.
- *5. ————. Sonar, DSI Automatizado do Centro de Informações Nucleares. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 139-154, jul./dez. 1978.
6. BORDA, J.C.S. Disseminação seletiva de informações: revisão bibliográfica e projeto para a Companhia Vale do Rio Doce. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.1, n.2, p. 181-191, jul./dez. 1973.
7. CAVALCANTE, M.N.N.T. Interdependência entre a aquisição planejada e a disseminação seletiva da informação – uma experiência do Centro de Informação Científica para a saúde da Secretaria do Estado de Saúde do Rio de Janeiro. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 179-188, jul./dez. 1978.
- *8. ————. Sistema de Informação Científica: uma experiência da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 189-201, jul./dez. 1978.
9. CHASTINET, Y.S. et al. Análise da expansão do serviço de bibliografias personalizadas em agricultura (BIP/AGRI): um serviço brasileiro de DSI. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 217-229, jul./dez. 1978.
- *10. ESPÍRITO SANTO, A. do. Implantação de um serviço de disseminação seletiva de informação em biblioteca especializada. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.3, n.2, p. 165-174, set. 1974.
- *11. FALDINI, G. et al. Serviço de DSI em biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 3., São Paulo, 1989. *Anais . . .* São Paulo, 1989. p. 73-78.
12. FERRAZ, T.A., FIGUEIREDO, R.C. O Serviço de disseminação seletiva da informação e documentação científicas do Instituto de Energia Atômica de São Paulo. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 127-138, jul./dez. 1978.
13. FIGUEIREDO, R.C. Estudo comparativo de relevância do usuário e não-usuário de serviços de DSI. *Ciência da Informação*, Brasília, v.7, n.2, p. 69-78, 1978.
14. FREUND, J.E., TOMITA, M. Comunicação científica e tecnológica: a disseminação seletiva da informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 155-170, jul./dez. 1978.
15. LONGO, R.M.J. Disseminação seletiva da informação. In: ————. *Sistemas de recuperação da informação e bases de dados*. Brasília: Thesaurus, 1979, 275 p.
16. ————. Disseminação seletiva da informação (DSI): “estado de arte” e tendências futuras. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 101-120, jul./dez. 1978.
- *17. MOREIRA, C. Literatura brasileira sobre disseminação seletiva da informação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 270-273, jul./dez. 1978.
18. NASTRI, R.M. Disseminação seletiva da informação: uma revisão bibliográfica. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.15, n.2, p. 249-269, set. 1986.



19. NOCETTI, M.A. et. al. Avaliação dos pacotes bibliográficos do serviço automatizado de disseminação seletiva de informação da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária: DSI – EMBRAPA. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 247-255, jul./dez. 1978.
 20. ————. *Disseminação seletiva da informação: teoria e prática*. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1980. 62 p. (Teoria e Praxis, 2).
 - * 21. ————. Perfis de interesse de usuários de serviços de disseminação seletiva da informação: técnicas de elaboração e refinamento. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.13, n.1/2, p.45-54, jan./jun. 1980.
 - * 22. ————. Serviço automatizado de DSI da EMBRAPA. *Ciência da Informação*, Brasília, v.7, n.1, p. 63-64, 1978.
 23. ————. SDI/EMBRAPA: o serviço de disseminação seletiva da informação do Sistema de Informação Técnico-científico da EMBRAPA. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p.230-246, jul./dez. 1978.
 24. PASOJARELLI, M.L.R., BARONE, A.M.S. Modelo cibernético do programa de disseminação seletiva da informação em biblioteca universitária. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.2, p. 121-126, jul./dez. 1978.
 25. RAULINO, P.C. Um sistema de disseminação seletiva de informação para o Congresso Nacional. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.1, n.2, p. 169-179, 1973.
 26. SOUZA, C.G., BRIGUENT, N.C. Disseminação seletiva da informação: um serviço de referência. *Bol. ABDF: nova série*, Brasília, v.41, n.1, p. 28-37, jan./mar. 1981.
- * As referências bibliográficas precedidas do asterisco implicam em obras consultadas, porém não citadas no texto.

OBRAS DE REFERÊNCIA CONSULTADAS

- 1A. ENCYCLOPEDIA of Library and Information Science. New York: Marcel Deffer, 1977. v. 20.
- 2A. FERREIRA, A.B.H. *Pequeno dicionário brasileiro da língua portuguesa*. 11.ed. Rio de Janeiro: Gamma, 1971.
- 3A. HARROD, L.M. *The librarians glossary of terms used in librarianship and the book GROFTS*. 3.ed. London: s.ed., s.d.



EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS: REVISÃO DE LITERATURA NACIONAL*

Maria Elizabete de Carvalho Ota**

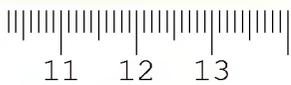
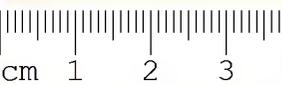
RESUMO: Análise de literatura nacional sobre educação de usuários, com base principal na dissertação de mestrado de Regina Célia Baptista Belluzo. Focaliza o tema, no âmbito universitário, com questões básicas para sua compreensão, dando ênfase ao planejamento de programas de educação de usuários.

1 INTRODUÇÃO

Dada a complexidade de como tem sido tratado o tema Educação de Usuário na literatura brasileira, com diferentes conceitos e terminologia e vista a sua importância no meio universitário, propõe-se, com esta revisão, discutir questões que levem a uma compreensão clara do que seja Educação de Usuários. Desta forma, serão abordados alguns aspectos relevantes, dando ênfase ao Planejamento de Programas de Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias, a exemplo do que faz a Profa. Regina C. B. Belluzo em sua dissertação de mestrado (2:77-83).

* Trabalho apresentado à Profa. Dra. Neusa Dias de Macedo, para o "Projeto Experimental em Biblioteconomia e Documentação", do curso de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da USP, 8º Semestre, 1989.

** Bibliotecária do Serviço de Biblioteca e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da USP.



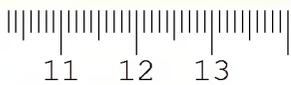
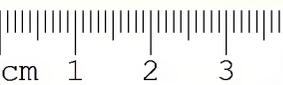
A primeira parte do trabalho, relativa a questões básicas para a compreensão da Educação do Usuário, compreende três tópicos: 1) referente à evolução histórica do tema, objetivando situar a Educação do Usuário no meio universitário brasileiro; 2) abordando os diferentes conceitos e terminologia arrolados na literatura selecionada; e 3) tendo como objetivo destacar a importância do tema no meio universitário.

A segunda parte, referente ao planejamento de programas de Educação de Usuários, constará de quatro tópicos, os quais visam esclarecer sobre as tomadas de decisões relativas à escolha de qualquer espécie de treinamento, por parte do bibliotecário. Objetiva possibilitar melhor escolha, de acordo com as necessidades de cada tipo de usuário, de programas de Educação de Usuários, adequando-os à realidade de cada biblioteca. Isso possibilitará, ao mesmo tempo, por parte dos usuários, sua integração na biblioteca e, por parte da biblioteca, a sua melhor interação aos usuários, proporcionando a estes facilidade na realização de seus trabalhos acadêmicos e pesquisas e, ainda, fazendo-os conhecer não só os recursos informacionais existentes como, também, os serviços oferecidos por ela.

A interação dos sistemas de informação de bibliotecas universitárias, por parte dos usuários, será a linha norteadora deste trabalho, o qual não terá caráter de comprovar idéias pessoais mas, apenas, analisar do ponto de vista dos autores selecionados, suas idéias relevantes.

A documentação aqui utilizada ficou delimitada ao acervo da Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes da USP. O levantamento foi realizado manualmente com base nas seguintes fontes secundárias: ABCD – Sumários e Resumos; BAMBI – Banco de Bibliografias em Ciência da Informação; Bibliografias Brasileiras de Documentação; e, nas fontes primárias nacionais: Teses e Dissertações; Artigos de Periódicos; Anais de Congressos.

Os trabalhos uma vez reunidos foram selecionados de acordo com os objetivos pretendidos. Vale ressaltar que a maioria dos trabalhos levantados são de caráter mais prático do que teórico, de di-



vulgação de serviços de treinamento e/ou orientação realizados em algumas bibliotecas universitárias brasileiras.

Esta revisão terá como base principal para conhecimento do assunto a dissertação de mestrado, recentemente defendida na ECA/USP, de Regina Célia B. Belluzzo, sob orientação da Profa. Dra. Neusa Dias de Macedo, que trata o problema da Educação do Usuário com mais profundidade e, sem dúvida, foi o ponto de partida para a proposta dos tópicos deste trabalho. Uma revisão mais extensa do assunto já é feita pela autora nessa dissertação.

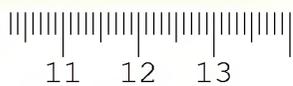
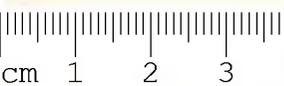
2 QUESTÕES BÁSICAS PARA A COMPREENSÃO DA EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

2.1 *Evolução Histórica da Educação do Usuário*

BONN, citado por NOCETTI & SCHLEYER (10:219), analisou, em 1960, a literatura referente à educação de usuários, no período que abrange de 1876 a 1958. Essa preocupação representa, no âmbito internacional, quase um século de pesquisas realizadas, embora sua documentação esteja mais fortemente representada em países mais desenvolvidos como Estados Unidos e Inglaterra, conforme ressaltam os mesmos autores, em sua revisão de literatura, publicada em 1981 (Cf. p. 220).

O interesse pelo tema educação de usuários tem ocorrido principalmente no ambiente universitário, e, mais freqüentemente, nas áreas biomédicas e de ciência e tecnologia. Talvez, esse fato se deva a grande demanda de informações existentes nessas áreas (AH TON & VALÉRIO, 1:178).

NOCETTI & SCHLEYER (10:220) salientam um ponto em comum a nível nacional e internacional, que contribuiu para maior divulgação do tema educação de usuários: intensificação de atividades escolares e acadêmicas na década de 70:

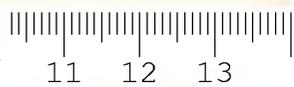
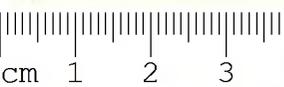


- No Brasil, nesta década, houve um avanço na área de biblioteconomia devido à criação de vários cursos, tanto a nível de graduação quanto de pós-graduação e especialização. Iniciou-se a produção técnico-científica na área, surgindo quatro revistas especializadas. O número de trabalhos publicados em congressos e artigos tenderam a aumentar.
- No plano internacional, o número de congressos e seminários, dedicados exclusivamente à educação de usuários, tem crescido devido à criação do LOEX (Library Orientation Instruction Exchange) e ao programa da SCONUL para educação de usuários. Revisões de literatura no assunto se intensificaram durante essa década.

Entretanto, em pesquisa realizada por MACEDO, em 1987, verifica-se não ter havido grande preocupação para essa temática nos estudos acadêmicos, no Brasil. A autora, analisando 279 teses e dissertações defendidas, entre 1973 e 1985, em Ciência da Informação, Biblioteconomia e áreas correlatas, verificou a existência de apenas 4 teses dedicadas à educação de usuários (9:140).

Vale ressaltar que, em 1989, BELLUZZO dedicou-se a estudar com extensividade à problemática existente acerca da educação de usuários em bibliotecas universitárias, sistematizando os diversos conceitos e terminologia utilizadas na literatura especializada. Estudos já têm a seu dispor as primeiras discussões conceituais sobre o assunto.

A experiência brasileira em educação de usuários se iniciou, fundamentalmente, em 1955, com a iniciativa da bibliotecária Terezine Arantes Ferraz, da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, instaurando os primeiros cursos para orientar usuários de bibliotecas universitárias na pesquisa bibliográfica (Cf. BEL-



LUZZO, 2:14 E NOCETTI & SCHLEYER, 10:220).

Desde então, continua BELLUZZO (2:1), "outros cursos semelhantes foram desenvolvidos em diferentes áreas e instituições como, por exemplo, Faculdade de Medicina da USP, Instituto Tecnológico de Aeronáutica (São José dos Campos, SP), Faculdade de Higiene e Saúde Pública da USP, Federação das Indústrias do Estado de São Paulo, entre outros, gerando vários textos didáticos e manuais de pesquisa". Reflexões críticas a trabalhos a nível teórico, são inexistentes no Brasil.

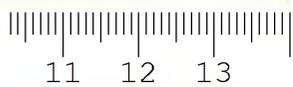
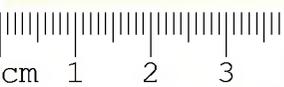
Apesar da existência de vários estudos sobre educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras, com o intuito de diagnosticar quais bibliotecas já o realizam, existem claros no que diz respeito à avaliação dos programas de educação para as bibliotecas que já o implantaram, isto é, quais foram os sucessos ou os fracassos obtidos. Esse ponto será nosso objeto de análise no item que se refere a planejamento de programas de educação de usuários.

De modo geral, pode-se acenar para o fato de que são poucos os Cursos de Biblioteconomia que incluem módulos sobre Educação de Usuários, sendo que para Estudo de Uso e Usuário, a literatura é farta!

2.2 *Conceitos de Tipologia da Educação de Usuários*

BELLUZZO (2:32-37), em sua dissertação de mestrado, defendida em 1989, na ECA/USP, sobre educação de usuários, buscou apoio junto a outras áreas do conhecimento, tais como a Educação, a Psicologia e a Administração. Procurando sistematizar o assunto e fixar terminologia adequada sobre educação de usuários, essa pesquisadora apresenta um quadro sintético digno de ser divulgado.

A seguir, transcrevemos o quadro I, elaborado pela autora citada, o qual se encontra na página 37 de sua dissertação.

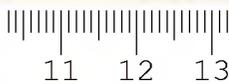
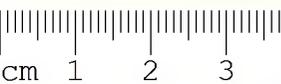


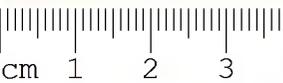
QUADRO I – Determinação de Conceito-Síntese de Educação de Usuários em Biblioteconomia, comparando com Conceitos de outras Áreas do Conhecimento*

TERMO	CONCEITUAÇÃO			CONCEITO-SÍNTESE
	EDUCAÇÃO	PSICOLOGIA	ADMINISTRAÇÃO	BIBLIOTECONOMIA
Educação	Processo pelo qual o educando adquire a compreensão do mundo, promove mudanças em seu comportamento e desenvolve suas potencialidades, propiciando integração ao meio.	Processo que tem como finalidade principal promover mudanças desejáveis e relativamente permanentes nos indivíduos, modificando o comportamento nas áreas cognitiva, sócio-emocional e psicomotora e propiciando o seu ajustamento ao meio.	Processo centrado no indivíduo objetivando sua integração na organização, mediante mudanças comportamentais para garantir seu aperfeiçoamento, produtividade e bem-estar social.	Processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da Biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação.
Formação	Aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de atitudes e habilidades que, incorporados ao educando promoverão alterações e/ou inovações em seu comportamento, incorporando-se à sua educação.	Desenvolvimento da personalidade do indivíduo, influenciado por motivações internas e externas e que modificam o seu comportamento, integrando-o ao meio.	Aquisição de conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades do indivíduo como aprendiz, preparando-o para realizar com eficiência, o programa de atividades da organização.	Aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de atitudes e habilidades, de acordo com o tipo de usuários de Biblioteca (docente, discente, pesquisador, etc.) previamente definido.
Treinamento	Aprendizagem de estratégias indicadas para o Educando lidar com situações específicas.	Seqüência de ações, em caráter repetitivo, previamente definidas, voltadas para o desenvolvimento de uma capacidade ou habilidade específica no indivíduo.	Conjunto de meios e ações, mediante os quais se produzem mudanças ou aperfeiçoamento de atitudes, padrões de eficiência ou de comportamento específicos do indivíduo na organização.	Ações e/ou estratégias para desenvolver determinadas habilidades do usuário por desconhecer situações específicas de uso da Biblioteca e de seus recursos informacionais, envolvendo o conjunto de meios necessários para tal.
Instrução	Ato ou ação de informar sobre um procedimento relacionado a um assunto ou ao manejo de instrumento desconhecido pelo Educando.	Definição rigorosa do caminho a seguir pelo indivíduo para a consecução de uma tarefa, com detalhes sobre como percorrê-lo.	Conjunto de ações que objetivam o aprimoramento técnico do indivíduo no processo de execução de suas tarefas na organização.	Descrição rigorosa de procedimentos acompanhada de pormenores, para o usuário manejar eficientemente os recursos informacionais da Biblioteca.
Orientação	Ação de esclarecer ao Educando em questões de âmbito mais global que a instrução, mostrando-lhe alternativas e/ou opções.	Visão global de alternativas possíveis ao indivíduo que tem uma tarefa nova ou desconhecida a realizar.	Ações voltadas para oferecer ao indivíduo uma visão global sobre a organização e as alternativas para a realização das suas atividades.	Ação de esclarecer o usuário sobre a organização da Biblioteca "Layout" e serviços oferecidos tem um sentido mais abrangente do que a instrução.
Ensino	Processo formal e intencional voltado para o Educando objetivando fornecer-lhe a aquisição do conhecimento e o desenvolvimento de atitudes e habilidades.	Ação sobre o indivíduo visando a ensinar-lhe a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de atitudes e habilidades.	Processo formal e planejado para transmitir ao indivíduo os conhecimentos de seu interesse e da organização, possibilitando o desenvolvimento de atitudes e habilidades no desempenho funcional.	Processo formal e intencional voltado para o usuário cujo objetivo é propiciar condições para seu desempenho efetivo no uso da Biblioteca e dos recursos informacionais.
Aprendizagem	Ato ou ação de assimilar o que foi ensinado, propiciando a aquisição / modificação de comportamento do Educando.	Aquisição de conhecimentos, desenvolvimento de atitudes e habilidades novos e/ou modificação de comportamentos anteriormente adquiridos; acontece no e com o indivíduo que aprende.	Aquisição de novo modo de agir e/ou modificação de comportamento, atitude e habilidade do indivíduo na organização, mediante a assimilação do que foi ensinado.	Aquisição de novo comportamento e/ou modificação de atitude do usuário frente ao uso da Biblioteca e dos recursos informacionais, mediante e assimilação do que foi ensinado por meio de orientação ou instrução.

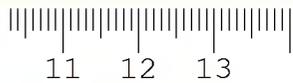
* Baseado na condensação de textos lidos, depoimentos e discussão com especialistas.

Fonte: BELLUZZO, R. C. B. *Educação de usuários de bibliotecas universitárias*; São Paulo, 1989. [Diss. (Mestr.) ECA/USP].





Digitalizado
gentilmente por:



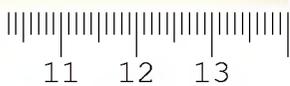
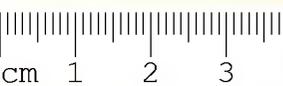
Para ilustrar as divergências terminológicas, foram coletados alguns conceitos.

Do ponto de vista da Biblioteconomia, estas expressões são utilizadas freqüentemente de forma substitutiva quando realmente significam coisas diferentes. De acordo com alguns autores, os termos adotados na literatura biblioteconômica, são usados indiscriminadamente "sob expressões tais como orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica", instrução e/ou treinamento sobre o uso da biblioteca" (BELLUZZO, 2:6). Para CUNHA (5:177), isto se torna "compreensível, porque este tema está ainda em fase inicial de estudo." Para ele, a educação do usuário engloba todas essas expressões, o que "significa não somente acessar a informação, mas também comunicar e gerar nova informação" (Cf. p. 178).

FIGUEIREDO (6:2), também refere-se ao tema, conceituando o "treinamento de usuários" como "o ensino de técnicas para descobrir informação relevante, realizar buscas nas fontes e organizar a informação para uso." Conforme o quadro apresentado por BELLUZZO, esta definição está mais relacionada com "instrução", pois para a autora, "treinamento" são ações de caráter repetitivo, produzindo mudanças de atitudes no usuário para o desenvolvimento de habilidades em situações específicas de uso da biblioteca e de seus recursos informacionais.

Em estudo realizado por OLIVEIRA; CUNHA MARMET, (11:139) eles ressaltam o tema, afirmando ser o "treinamento de usuários" "a primeira e fundamental atividade de ligação entre a biblioteca e seus leitores, informando-os sobre sua forma de organização e vocabulário comumente utilizado." Esta definição está mais relacionada com "orientação", segundo o quadro apresentado por BELLUZZO, é uma visão global da organização da biblioteca e dos serviços oferecidos por ela.

AH TON & VALÉRIO, em sua revisão, não apresentam definição clara do que seja a "formação de usuários", mas no desenvolver de suas idéias, percebe-se que eles a tratam como um desenvolvimento de atitudes e habilidades de acordo com o tipo de usuário,



definição esta que condiz com as definições tratadas por BELLUZZO em seu já citado quadro.

Como pode-se observar, BELLUZZO (2:37), foi mais além em suas reflexões, preocupando-se, não apenas com o uso da biblioteca, mas com a "interação permanente" dos usuários com os "sistemas de informação", dos quais a biblioteca é parte e, ainda, com a programação educativa para os usuários, com base em Diretrizes, as quais estão apresentadas no final de sua dissertação.

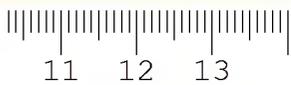
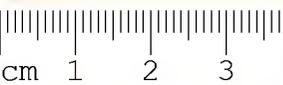
2.3 *Importância da Educação de Usuários no Meio Universitário*

Com este tópico, objetiva-se destacar a importância da educação de usuários no meio universitário brasileiro.

A biblioteca universitária deve ter os seus objetivos centrados nos objetivos da unidade de ensino e pesquisa da qual esta unidade está inserida e nos objetivos específicos da instituição da qual esta unidade faz parte. Sendo assim, o papel primordial da biblioteca universitária deve estar voltado para o ensino e à pesquisa e aos serviços prestados à comunidade "em função do atendimento das necessidades e solicitações" da comunidade como um todo e, especialmente, da comunidade acadêmica, proporcionando a esta o "acesso imediato ao conhecimento e à informação" (BELLUZZO, 2:5, 8).

Alguns autores reconhecem a importância da educação do usuário no ambiente universitário, baseados no fato de que houve falta de treinamento adequado durante o primeiro e segundo grau e até mesmo a precariedade das bibliotecas públicas e escolares.

A título de comprovação, pode-se citar as palavras de OLIVEIRA, CUNHA & MARMET (11:140): "a conhecida deficiência brasileira em bibliotecas públicas e escolares salienta a importância desses programas, uma vez que a maioria dos estudantes têm seu primeiro contato com a biblioteca ao ingressar na universidade." Afirmativa esta que coincide com a de COSTA (4:98), que a complementa dizendo ser "este um problema comum também a nível de pós-gra-



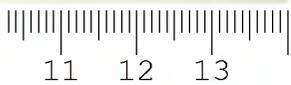
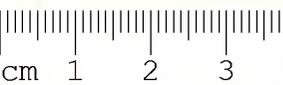
duação, indício possivelmente de lacuna idêntica na formação de graduação." MACEDO (8:1), aborda também esta questão, destacando que "o desempenho inadequado na biblioteca, quando da realização dos trabalhos de pesquisa, desde alunos de 1º e 2º graus até especialistas, é fato comum e natural em contexto brasileiro que para muitos poderá causar espécie estudá-lo, mas para nós constitui um problema de interesse permanente."

Voltando aos objetivos propostos por esta revisão, sem dúvida, a educação de usuários no âmbito universitário tem grande representatividade para a comunidade acadêmica como um todo, e principalmente para os graduandos, pois será no ambiente da biblioteca que eles encontrarão o apoio bibliográfico que irá suprir suas necessidades de informação em sua área acadêmica e/ou de pesquisa. E sem conhecimentos básicos de como funciona e do que possui um organismo informacional, é difícil obter a informação independentemente.

BELLUZZO (2:47) enfatiza que "a biblioteca deve ser o organismo que ofereça reais facilidades para a formação de habilidades e aptidões na busca e uso da informação aos seus usuários, para a prática de um trabalho científico e, conseqüentemente, à aquisição de uma postura científica." MACEDO (8:3) em sua tese de doutorado, muito procedemente, explica:

Entende-se que a postura científica é uma aquisição gradativa naquele tipo de ambiente universitário onde ensino é aliado à pesquisa. A base inicial da aquisição desta postura tem íntima relação com os instrumentais de trabalho que devem ser fornecidos ao aluno para o desenvolvimento de seus estudos pessoais.

Se a aquisição de hábitos de trabalho intelectual e de metodologia de pesquisa depende em grande parte de auto-determinação do estudante, sua efetivação dependerá de todo um esquema didático-pedagógico de instrumentalização que as escolas de nível superior tiverem montado,



bem como de infra-estrutura própria para a realização do trabalho intelectual e busca de fatos novos, como é o caso da biblioteca.

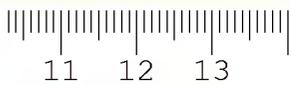
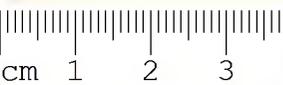
Alguns autores abordam sobre a importância do papel do bibliotecário, enquanto "profissionais da informação", no sentido dessa formação, além de "quebrar a barreira psicológica inconscientemente erguida entre a biblioteca e os leitores", possibilita a tomada de consciência por parte dos bibliotecários da missão de educador, "que lhe acarreta esta formação" (AH TON & VALÉRIO, (1:195).

A biblioteca universitária brasileira se tornará mais eficiente quando houver mudanças, não apenas do ponto de vista educacional mas, também, quando melhor definir os seus objetivos, redimensionando-os em função das necessidades de sua comunidade, e tendo nas linhas que estruturam o Serviço de Referência: a Educação do Usuário.

3 PLANEJAMENTO DE PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O planejamento é uma atividade necessária antes de se realizar qualquer tarefa. Em se tratando de educação de usuários, é necessário definir bem, não só os objetivos e metas a serem alcançados, como, também, realizar diagnóstico da realidade da ambiência institucional de cada biblioteca onde se pretende desenvolver um programa de educação de usuários. É necessário certificar-se das reais necessidades e interesses da comunidade acadêmica, por categorias: graduandos, pós-graduandos, pesquisadores e docentes etc. (AH TON & VALÉRIO, 1:179; BELLUZZO, 2:78).

Na verdade, na área biblioteconômica, ainda, não se tem encarado um dos papéis do bibliotecário como educador. Desta forma, ele tem dado cursos de Orientação Bibliográfica, sem conhecimento



mínimo de questões pedagógicas e didáticas. Com isso, deixa de ter atitudes corretas, no sentido de planejar cursos, dentro de normas próprias da área educacional.

Para BELLUZZO (2:76-77), "um programa de educação de usuários de bibliotecas corresponde ao conjunto de ações planejadas e desenvolvidas continuamente, de acordo com as características e necessidades do usuário, para que a biblioteca seja um instrumento educativo, facilitador da interiorização de comportamentos adequados ao uso eficiente dos seus recursos informacionais e da interação permanente com os sistemas de informação."

Vários autores já descreveram as etapas de um programa de educação de usuários. Entre eles, merecem destaque, Belluzzo, Ah Ton & Valério, Figueiredo e outros.

Para efeito da análise proposta no início deste trabalho, dar-se-á ênfase a quatro fases, as quais são recomendáveis em um planejamento de programas de educação de usuários: finalidades, objetivos, atividades do programa, e avaliação.

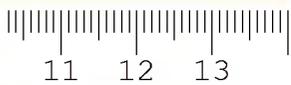
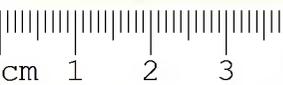
Os bibliotecários têm que contar com parâmetros para programar a educação dos usuários, já que não tiveram iniciação pedagógica. Neste sentido, BELLUZZO, em sua dissertação de mestrado, apresentou na parte final Diretrizes para servir de subsídios aos bibliotecários interessados em planejar esses programas educacionais.

Embora muitos autores tenham tratado o tema com certa importância, Belluzzo foi a única autora, cremos nós, que, tratando de educação de usuários, entrou mais fundo nessa questão.

As Diretrizes, segundo BELLUZZO, (2:77-83) incluem os seguintes itens:

1 Diagnóstico da realidade – no âmbito universitário existem três elementos que são fundamentais: ambiente, comunidade acadêmica e executores do programa;

2 Definição dos objetivos – devem abranger três domínios: cognitivo, sócio-emocional e psicomotor;



3 Escolha dos conteúdos e atividades do programa – alguns critérios são importantes para a seleção dos conteúdos: validade, flexibilidade, significação, possibilidade de elaboração pessoal e utilidade;

4 Seleção dos procedimentos e recursos;

5 Avaliação.

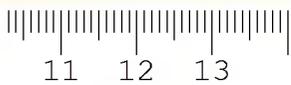
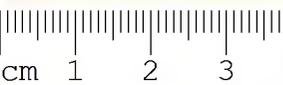
3.1 Finalidade

Um programa de educação de usuários deve ter suas finalidades e objetivos centrados nos objetivos gerais da biblioteca, que, por sua vez, estarão voltados para o objetivo da instituição da qual essa biblioteca esta integrada, como já mencionado anteriormente. Desse modo, no contexto universitário, esses programas deverão estar voltados para atender às necessidades de informação da comunidade acadêmica, no que diz respeito ao ensino e à pesquisa, que é o objetivo maior de toda universidade. Para que isto aconteça é preciso haver interação entre a biblioteca e seus usuários, possibilitando um fluxo de conhecimentos recíprocos.

Um estudo de usuários se faz necessário como primeiro passo, antes de programar a educação.

O estudo da comunidade possibilitará, ao mesmo tempo, por parte dos usuários, sua integração na biblioteca e, por parte da biblioteca, sua interação aos usuários, proporcionando a estes facilidade na realização de seus trabalhos acadêmicos e de pesquisas e, ainda, fazendo-os conhecer não só os recursos informacionais existentes como, também, os serviços oferecidos por ela.

Esse estudo não deverá ser medido através da quantidade de uso da biblioteca, segundo FIGUEIREDO (6:3) e CUNHA (5:176) é necessário um estudo mais profundo das questões que dizem respeito ao comportamento dos usuários, bem como seus hábitos, barreiras, suas habilidades e interesses.



O que se pode perceber na maioria dos autores analisados é que todos se preocupam com a falta de planejamento bibliotecário, relacionado à educação de usuários. Algumas bibliotecas o realizam, sem planejamento prévio, supondo ser aquelas, às necessidades dos usuários. Veja-se estudo de NOCETTI & SCHLEYER (10:229), que, de 131 bibliotecas analisadas, apenas 26 (19,89%) realizaram estudo de usuários e (. . .) das 42 bibliotecas que desenvolvem cursos de educação de usuários, "somente 12 (28,57%)" o fizeram.

Segundo AH TON & VALÉRIO (1:188), as finalidades e os objetivos da educação de usuários, deverão:

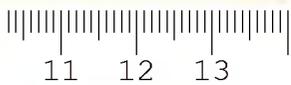
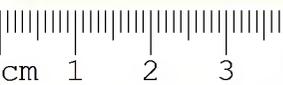
- permitir que o usuário utilize ao máximo a biblioteca, isto é, da maneira mais inteligente e conveniente possível durante seus estudos e adquira assim uma atitude positiva junto a documentação, atitude esta que lhe será útil para toda sua vida profissional;
- aumentar a exploração qualitativa e quantitativa da biblioteca.

3.2 *Objetivos*

Assim como as finalidades, os objetivos de um programa de educação de usuários deverão estar voltados para os objetivos gerais da biblioteca, coincidindo com a finalidade educativa da universidade, conforme salientado no item anterior deste trabalho.

Os objetivos gerais de um programa de educação de usuários de uma biblioteca universitária, segundo BELLUZZO (2:79) "é promover a interação do usuário com o sistema de informação, dando-lhe oportunidade para a aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de hábitos, atitudes e habilidades adequadas ao uso da biblioteca e dos recursos informacionais."

De acordo com os autores AH TON & VALÉRIO, e BELLUZZO, os objetivos de um programa de educação de usuários devem abranger três planos: plano cognitivo, plano afetivo e plano psicomotor.



Plano cognitivo: relaciona-se com a capacitação do usuário quanto ao conhecimento dos recursos informacionais, redes de informações, para sua eficiente utilização. (1:188; 2:78; 10:224).

Plano afetivo: relacionado aos sentimentos, atitudes, valores, interesse, apreciação. Preocupa-se em mudar os valores e atitudes negativas que alguns usuários possam ter em relação à biblioteca, aos bibliotecários e à informação. (1:188; 2:78-9; 10:224).

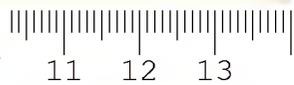
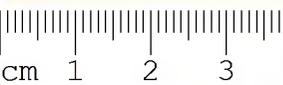
Plano psico-motor: relaciona-se com habilidades motoras e manuais que possibilitam o uso efetivo e regular dos recursos bibliográficos, integrando-os nas suas atividades. (1:188; 2:79).

Para que os objetivos do programa de educação de usuários seja eficiente, alguns autores salientam a importância da integração entre bibliotecários e professores.

A esse respeito, NOCETTI & SCHLEYER (10:223) afirmam que a cooperação entre bibliotecários e professores é fundamental para se definir, por exemplo, em que época deverão ser oferecidos esses programas. Segundo os mesmos autores e, também, FIGUEIREDO; E AH TON & VALÉRIO essa programação deve ser oferecida em época em que os estudantes precisem desenvolver trabalhos de pesquisas, os quais poderão exigir conteúdos programáticos e atividades diversas.

Para OLIVEIRA; CUNHA & MARMET (11:140) embora, o uso da biblioteca seja uma decorrência de exigências dos professores em sala de aula, os treinamentos de usuários são realizados sem maior interação entre ambos. Para eles, essa interação possibilita:

a realização dos programas de educação de usuários a partir de uma necessidade real proposta pelo professor em classe; motivação dos alunos pelo envolvimento com os professores; utilização da biblioteca como um método alternativo de ensino; maior promoção no uso da biblioteca pelos alunos; aproximação entre bibliotecários e corpo docente, facilitando o fluxo de informações entre os dois grupos.



3.3 Atividade do Programa

Como nas outras partes do programa de educação de usuários, essa também requer conhecimento prévio das necessidades dos usuários para uma melhor adaptação e escolha das atividades a programar.

Segundo literatura analisada por FIGUEIREDO, "nenhum método é melhor do que outro, em termos de eficiências em transmitir conhecimentos" (6:3). Basta, então, o bom senso do bibliotecário para distinguir dentre os métodos disponíveis o que melhor se adapta a realidade de sua biblioteca e discernir em que época deverá ser aplicado, para melhor eficácia.

Segundo AH TON & VALÉRIO (1:180), os principais pontos do programa de educação de usuários devem considerar:

necessidade de informação científica e técnica no país interessado e no mundo inteiro, características gerais, importância e tipos de fontes de informação, organização dos sistemas documentários e de redes de bibliotecas em nível nacional e internacional, instrumentos de busca da informação (catálogos, fichários, bibliografias, periódicos, boletins, etc.), sistemas de classificação, técnicas modernas de tratamento e recuperação da informação, tipos de trabalhos de documentação (análise e estudos documentários) e as tendências da evolução da informação e da documentação.

Para demonstrar os métodos educacionais mais comumente utilizados, extraímos do artigo de CUNHA (5:182) a tabela 1, que apresenta esses métodos com adaptação a partir de FJALLBRANT & STEVENSON:

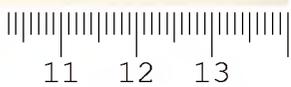
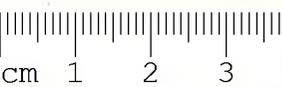


TABELA 1: Métodos de Ensino e os mídia educacionais mais úteis de acordo com o tamanho do grupo.

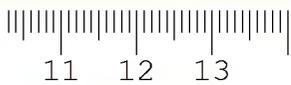
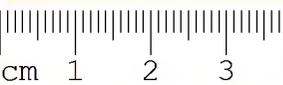
Métodos de Ensino/Mídia Educacionais	Tamanho do Grupo
<ul style="list-style-type: none"> ● palestra ● seminário, demonstração ● excursão orientada 	instrução em grupo
<ul style="list-style-type: none"> ● filme ● vídeo-tape/tape-slide ● audio tape 	instrução em grupo e individual
<ul style="list-style-type: none"> ● livros, guias, impressos, etc. ● exercício prático ● instrução programada ● assistência instrucional de computador (CAI) ● apoio individual 	instrução individual

3.5 Avaliação

A avaliação do programa educacional é uma das fases mais importantes desse processo. É através dela que verificamos se as finalidades e os objetivos propostos foram alcançados. Essa verificação permite, ainda, uma reformulação dos objetivos e fins, de acordo com as necessidades dos usuários, se aqueles formulados anteriormente, não tiverem sucesso. O programa obtendo êxito poderá ser melhorado (AH TON & VALÉRIO, 1:192, BELLUZZO, 2:83).

Segundo NOCETTI & SCHLEYER (10:224), a falta de clareza dos objetivos no planejamento de programas tem prejudicado sua avaliação, o que, por sua vez, dificulta a remodelação dos mesmos para uma melhor satisfação do usuário.

São vários os métodos que poderão ser utilizados como instrumento



de avaliação; no entanto, a literatura não traz indicação alguma da superioridade de um sobre o outro. De acordo com BELLUZZO (2:83), a escolha do método deverá recair naquele que mais se adapte ao programa desenvolvido e às características dos usuários participantes.

Dentre os vários métodos existentes, a autora destaca a observação, a entrevista, os questionários, os testes etc.

Outros meios que possibilitam avaliar a eficácia dos programas educacionais são citados por AH TON & VALÉRIO (1:192). São eles: o nível bibliográfico das teses, dissertações e trabalhos; bibliotecas superlotada sem lugar para sentar; perguntas dirigidas ao bibliotecário; melhor uso das bibliotecas.

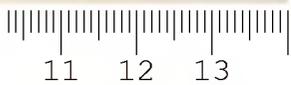
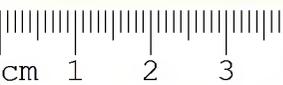
Os estudos de avaliação, quando realizados com frequência, permitem acompanhar as necessidades e expectativas dos usuários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de quase 35 anos de preocupação a nível nacional com a educação de usuários em bibliotecas universitárias, só agora o tema está sendo alvo de estudos e pesquisas na área acadêmica. Só agora, também, nas disciplinas de Serviço de Referência e Informação, os alunos de graduação estão sendo despertados para este importante tema. Na USP, onde temos controle direto, além da graduação, essa temática tem sido divulgada pela Profa. Dra. Neusa Dias de Macedo, em cursos de atualização, bem como em disciplinas de mestrado.

No que se refere aos conceitos e tipologia de educação de usuários, pode-se inferir que os termos são realmente utilizados, indiscriminadamente, de forma substituta, quando na verdade significam coisas diferentes.

Depois de tantas tentativas para explicar a importância do tema no contexto universitário, por vários autores aqui analisados, supõe-se que educação de usuários deveria, na verdade, ser com-



petência do sistema maior: a Universidade. Nesse sentido, BELLUZZO coordenou um Seminário sobre o tema, no mês de agosto, na ECA/USP, com participação de vários representantes de bibliotecas universitárias, divulgando as idéias de sua dissertação para que as bibliotecas tentem desenvolver um programa educacional com base nas diretrizes ali propostas.

Infere-se também que a interação entre bibliotecários e professores se faz necessária para um planejamento eficiente, tendo em vista que esses são os maiores motivadores dos alunos quanto ao uso das bibliotecas.

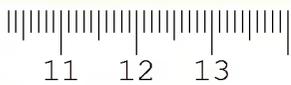
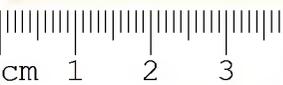
Antes de qualquer planejamento de programas de educação de usuários, é necessário um estudo de usuários para se saber quais são as suas reais necessidades, antes mesmo de formular objetivos e finalidades.

Conclui-se, ainda, que a avaliação é um estudo tão necessário quanto o estudo de usuários e, quando realizada freqüentemente, possibilita realizar mudanças, readaptando os programas ou melhorando-os, de acordo com as necessidades dos usuários.

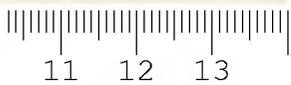
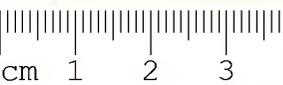
ABSTRACT: Based on the M. Sc. Dissertation of Regina Célia Baptista Belluzzo, this bibliographic review analyses the national literature on user's education. It focuses the subject, academically, using basic questions for its comprehension, emphasizing the plannings and the programs for the user's education.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AH TON, Ah Tin & VALÉRIO, D.H. A formação dos usuários no meio universitário: uma revisão bibliográfica (1974-1978) In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, 10., Curitiba, 1979. *Anais*. Curitiba, ABPr, 1979. p. 177-200.
- BELLUZZO, R.C.B. *Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimentos de diretrizes*. São Paulo, 1989. (Dissertação – Mestrado, Escola de Comunicações e Artes/USP).
- BONN, G.S. Training LLAYMENT in the use of the library. In: The state of library art. New Brunswich, Rutgers University, 1960. Apud. NOCETTI, M.A. & SCHLEYER, J.R. Educação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SNBU, 2., Brasília, 1981. *Anais*. Brasília, CAPES, 1981.



- COSTA, M.C.M. de A. Considerações sobre a necessidade de implantação de treinamento de discentes da Universidade Federal de Pernambuco. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 16(1):97-113, mar. 1987.
- CUNHA, M.B. da Biblioteca universitária e educação do usuário. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-88, jul./dez. 1986.
- FIGUEIREDO, N.M. de. Treinamento de usuários. *Ângulo*, Lorena, n. 30, p. 2-3, abr./jun. 1986.
- FJALLBRANT, V. & STEVENSON, M. *User education in libraries*. London, Clive Bingley, 1977. p. 23. Apud CUNHA, M.D. da Biblioteca Universitária e educação do usuário. *Rev. Bibliotecon. Brasília*, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-88, jul./dez. 1986.
- MACEDO, N.D. de. *A biblioteca universitária: o estudante e o trabalho de pesquisa*. São Paulo, 1980. (Tese – Doutorado, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas/USP).
- MACEDO, N.D. de. Pesquisa em Ciência da informação e biblioteconomia: questões de base; implicações na pós-graduação, análise temática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 16, n. 2, p. 29-44, jul./dez. 1987.
- NOCKETTI, M.A.; SCHLEYER, J. R. Educação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., Brasília, 1981. *Anais*. Brasília, CAPES, 1981. p. 219-45.
- OLIVEIRA, Z.C.P. de; CUNHA, P.L.D. da; MARMET, L. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 14, n. 1, p. 139-46, jan./jun., 1986.



DA EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS AO TREINAMENTO DO BIBLIOTECÁRIO

Regina Célia Baptista Belluzzo*

Neusa Dias de Macedo**

RESUMO: A relação "educação do usuário" e "treinamento do bibliotecário em serviço", proveniente de reflexões conceituais do Serviço de Referência/Informação, é tratada aqui em sentido de prover princípios diretos para a conscientização e alerta aos bibliotecários como temática das mais urgentes de efetivação e dinamização.

PALAVRAS-CHAVE: Educação de usuários. Treinamento de bibliotecários em serviço. Serviço de Referência/Informação. Brasil.

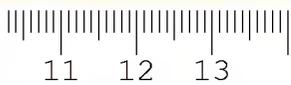
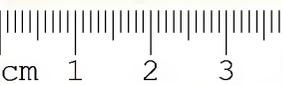
1 ORIGEM DO TEMA

No plano internacional, principalmente nos Estados Unidos da América, já quase há um século vem sendo revelada na literatura especializada da biblioteconomia a necessidade do estudo e das aplicações da "educação de usuários" dos mais diversos tipos de utilizadores de unidades informacionais.

No Brasil, embora tenha sido registrado pouca coisa do ponto de vista teórico e crítico, muitos artigos ensaísticos e normativos têm sido dirigidos à "orientação da pesquisa bibliográfica", podendo-se ter como ponto de referência histórico a presença incansável

* Diretora Técnica do Serviço de Biblioteca e Documentação da FOB-USP e Doutoranda do Curso de Pós-Graduação da ECA/USP.

** Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP.



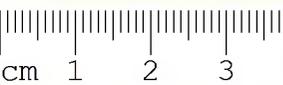
da já falecida bibliotecária Terezine Arantes Ferraz, como a grande mentora deste particular tema. Deve-se ao IBBB o primeiro tipo de treinamento especializado ao bibliotecário para esse fim, na década de 50, via Cursos de Pesquisas Bibliográficas.

Não nos cabe fazer história dos cursos chamados de Pesquisa e/ou Orientação Bibliográfica da USP, mesmo porque Maria Luiza Rigo Pasquarelli irá brevemente defender tese de doutorado na USP neste particular, mas sim levantar fatos, dos quais temos controle por termos participado do processo em São Paulo.

No terreno das bibliotecas universitárias, Terezine A. Ferraz, em 1955, iniciou, na USP, os primeiros cursos de "orientação bibliográfica", na área da Farmácia e Odontologia, depois proliferados no Brasil todo.

O problema da falta de orientação a escolares (que continua até hoje) tem gerado a necessidade premente de se instaurar nas escolas superiores, tanto em nível de graduação como de pós-graduação, esse tipo de orientação aos estudantes. Além de situar o alunado no complexo universo bibliográfico que vai fazer pesquisa e, necessariamente, se servir da biblioteca, cabe aos bibliotecários que atuam no setor de Referência essa tarefa de orientação. Na verdade, pequena parte dos docentes de ensino superior se preocupam com esse tipo de instrumentalização, e até desconhecem fontes de informação básicas para pesquisa bibliográfica de sua área de especialização. Ao verem-se estudantes abaratinados, na biblioteca, no momento de preparação dos seus *papers* semestrais, o bibliotecário, no decorrer dos tempos, tem prestado assistência até na preparação das monografias científicas, mas principalmente no que se refere ao aparato bibliográfico das mesmas.

Uma das autoras deste artigo – Neusa Dias de Macedo – desde 1970 vem tentando atingir o professorado do ensino de 2º grau, enviando-lhe mensagem e dando-lhe algum subsídio (1970 a 1987)^{5, 6, 7, 11}, e, mais tarde, em sua tese de doutoramento "A Biblioteca universitária: o Estudante e o Trabalho de pesquisa (1975-1980)"⁹, entre outros pontos, perseguiu o problema da falta de habilitação de es-



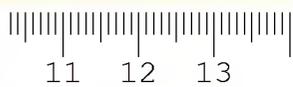
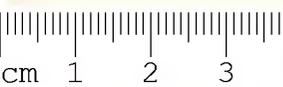
tudantes da pós-graduação, quando realizavam trabalhos acadêmicos que exigiam fundamentação documental-bibliográfica.

Decorrente desta permanente preocupação com o problema em foco, criou-se na linha de pesquisa "Geração e Uso da Informação" da pós-graduação do Departamento de Biblioteconomia e Documentação, uma abertura para estudos dirigidos à "educação do usuário". Assim, esta autora orientou a dissertação de Regina Célia Baptista Belluzzo (1985 a 1989) nessa temática¹. Seu trabalho acadêmico, talvez pioneiro, foi conduzido no sentido de oferecer à comunidade bibliotecária uma primeira sistematização, que a partir de questões críticas e conceitos constituiria alguns princípios fundamentais para que se esclarecesse e compreendesse a "educação dos usuários de bibliotecas universitárias", culminando com "diretrizes" para a sua programação.

O traçar Diretrizes para o Serviço de Referência em geral, e seus segmentos, em particular, tem sido a forte preocupação da linha de pesquisa citada.

Defendida a dissertação, a autora principal deste artigo – Regina Célia Baptista Belluzzo – que, além de experimentada gerente de unidade informacional na área de biblioteca universitária odontológica, é professora de Referência, acometeu-se da perseguição de outro tipo de problema: as falhas da formação do bibliotecário no sentido de a escola não prepará-lo para ser também um educador, ou melhor, aquele que cuidará da orientação e treinamento específico do usuário. Agora, em nível de pesquisa para programa de doutorado, o seu objeto de pesquisa é o treinamento específico do bibliotecário, pós-escola, ou seja, "treinamento em serviço". Em decorrência (e ainda com a mesma orientadora, na ECA/USP), procede a uma extensiva revisão de literatura e estudos formais, no campo dos recursos humanos. Desejando estender os principais resultados de sua observação ao público, irá comunicar algumas idéias.

Daí, a sincronia dos dois temas deste artigo e a conjugação de experiências das duas autoras, para uma melhor complementação de idéias e pontos de vista.



2 DA CONSCIENTIZAÇÃO À SEDIMENTAÇÃO DE DOIS TEMAS EMERGENTES NA ÁREA BIBLIOTECÔNOMICA BRASILEIRA

2.1 *A questão da educação do usuário no contexto de bibliotecas*

Este assunto é amplo e multidisciplinar, mas em princípio tem sido preocupação mais de bibliotecários do que de profissionais de outras áreas, em particular os educadores. A expressão geral educação, que tem implicações várias em tipos de orientação formal, instruções e treinamentos específicos dos usuários, é o termo mais abrangente escolhido para englobar o assunto como linha necessária do Serviço de Referência.

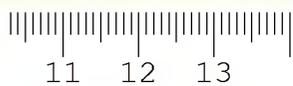
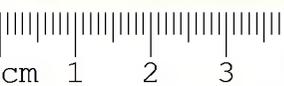
2.1.1 *Conscientização do tema*

A literatura é escassa em termos brasileiros. Ressente-se a falta de trabalhos frutos de pesquisa e daqueles provenientes de experimentações em variados tipos de unidades informacionais e nas várias áreas de conhecimento.

O assunto precisa ser debatido criticamente, por diversos meios para sensibilizar todos aqueles que têm interesse em solucionar problemas de educação do usuário. O levantar deste tema e sua problemática, neste artigo, já é início de atentar-se para a conscientização e alerta para a temática.

2.1.2 *Sistematização do assunto*

Interessados em geral, não só docentes e alunos de mestrado/doutorado; diretores de unidades informacionais como educadores; administradores de cúpula e outros interessados na matéria deveriam estar atentos para a questão, e realizando estudos/pesquisas neste particular. A comunidade bibliotecária necessita de sistematizações, incluindo não só pontos reflexivos como princípios diretivos para compreensão do assunto. Comunicações de experiências já rea-

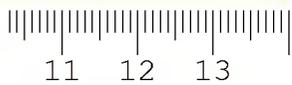
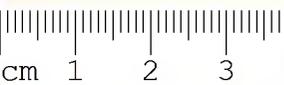


lizadas com êxitos serão importantes, também, para constar como formas de modelos nessas sistematizações. Tanto professores e alunos como profissionais na prática bibliotecária precisariam contar com essas sistematizações e modelos de programações para calouros; visitas orientadas nas bibliotecas públicas e/ou universitárias; instruções específicas para usos de fontes bibliográficas e equipamentos; treinamento no uso de novas tecnologias etc.

Para justificar aos administradores a necessidade do treinamento do usuário e da preparação de programas e recursos didáticos para tal, é só lembrar idéias lógicas de algum postulado, por exemplo, o de EVANS⁴: Se bibliotecas existem para serem utilizadas convenientemente pelos usuários, e estes são o ponto de convergência final do fluxo de transferência da informação, conseqüentemente esses usuários devem ser devidamente capacitados para obter a informação relevante que lhes foi canalizada e está em disponibilidade nas bibliotecas.

Refletindo nesse postulado, espera-se que essas agências não falhem nos objetivos básicos a que se propõem atingir. Em termos brasileiros, na verdade, nem sempre os objetivos das bibliotecas têm sido bem explicitados e convenientemente dirigidos à detecção de necessidades informacionais dos vários grupos de usuários que representam a comunidade institucional onde elas estão inseridas.

Desta forma, por uma questão de cultura bibliotecária, o tema "educação do usuário" não se incorporou como uma linha normal de atribuições de seus serviços-fim. É preciso ficar bem claro que a educação do usuário não nasce ao acaso, por modismo, ou para simplesmente figurar nos relatórios administrativos, e/ou impressionar os mantenedores da unidade informacional onde está inserida a biblioteca. É algo sério, que exige observações permanentes e estudos programados de caracterização da comunidade a ser servida, de uso da informação, de comportamentos de públicos vários, bem como de conhecimento do estágio de normalidade dos serviços-meios e condições satisfatórias da infra-estrutura geral da biblioteca a fim de que as programações da "educação do usuário"



decorram sem tropeço.

Todavia, qualquer tipo de sistematização, em forma de estudo de caso, de metodologia, ou de manual específico para respaldar a quem se interessar pelo planejamento e conseqüente programação da "educação do usuário", será bem-vindo. Bibliografias e recursos instrucionais, não devem ser esquecidos, também, para completar a assistência aos interessados.

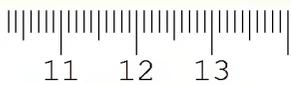
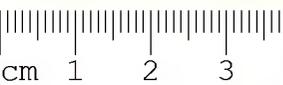
2.1.3 *Inserção do tema "educação do usuário" no conceito do Serviço de Referência*

Por experiência na ministração da disciplina "Serviço de Referência e Informação" há mais de 20 anos, e já há algum tempo incorporando o módulo "Educação do Usuário" no programa, tem sido constatado que esse tema é um dos itens mais apreciados pelos estudantes. Assim, gradativamente, esse módulo tem crescido em sedimentação de idéias, A conscientização de sua importância deve ser tomada como "bandeira" nas atribuições do Serviço de Referência, desde o período de preparação do bibliotecário.

2.1.4 *Inserção do tema "educação do usuário" no currículo mínimo de Biblioteconomia*

Particularmente, professores da matéria "Disseminação da Informação" devem refletir neste particular.

Algo a pensar, para futuras reformulações, é a conjugação de unidades didáticas que abordem resultados de estudos de usuários, segundo perfis gerais de área de conhecimento e públicos comunitários somadas aos estudos formais sobre "educação do usuário" e a estudos de caso que contenham uma série de modelos de instruções, orientações e treinamentos. De qualquer maneira, em fase inicial, a "educação do usuário" é tópico a ser incorporado nas linhas que constituem a estrutura do Serviço de Referência/Informação, e deve ser objeto de atenção das pessoas que estão cuidan-



de de avaliação e reformulação do currículo mínimo da área. De outro lado, programações em nível de extensão e pós-graduação estrito senso, devem atentar para inclusão do tema "educação do usuário".

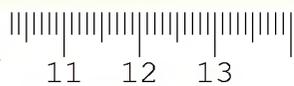
2.1.5 *Treinamento específico do bibliotecário para tornar-se agente educador*

Entre as múltiplas facetas de atribuições do bibliotecário no desempenho de suas funções no complexo organismo que é a biblioteca moderna, uma delas têm sido a de orientar o usuário no uso da biblioteca e das fontes de informação. Não tem sido, porém, o bastante, a formação em si do bibliotecário em nível de seu curso de graduação. Nem sempre os conteúdos de disciplinas de ordem administrativa têm sido fortes suficientemente para preparar o futuro bibliotecário em questões de formação de recursos humanos. Pela observação, tem-se constatado que o gerenciamento de bibliotecas não tem dado a devida atenção a questões de seleção e treinamento em serviço ao pessoal profissional e nem ao pessoal de apoio. Conseqüentemente, que condições terão os bibliotecários e funcionários em geral para orientar os usuários?

Este tema emergente é objeto de estudos acadêmicos, em decorrência, será um dos pontos de discussão deste trabalho.

2.1.6 *Divulgação do tema "educação do usuário" em eventos da classe*

Já se falou em divulgação do tema por meio de sistematizações, de cursos e educação contínua, resta chamar atenção ao que se refira a eventos da classe, não só de encontros e congressos, mas em forma de debates (não muito utilizado na área biblioteconômica). Organismos e associações de classe, principalmente de caráter nacional, quer ligados a setores de educação/cultura, quer aqueles de apoio à informação e os administradores de unidades informacionais em geral, devem tomar iniciativas em divulgar a idéia da "edu-



cação do usuário". Diretrizes e Políticas de Informação (quando formalizadas e divulgadas a comunidade em geral) devem ter como um dos objetos de atenção este tema.

Postas, estas primeiras considerações, este trabalho discutirá em sincronia dois grandes pontos:

- a) A educação de usuários de bibliotecas
- b) Treinamento específico do bibliotecário de referência.

3 A EDUCAÇÃO DOS USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS

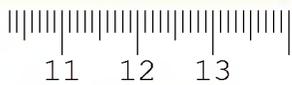
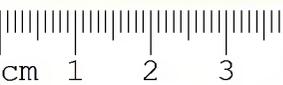
3.1 *Necessidade de sistematização do tema e conscientização dos profissionais de referência*

O interesse da autora – Regina Célia Baptista Belluzzo – por esse tema teve origem em colóquios por volta de 1973, aproveitando a experiência de Neusa Dias de Macedo, que desde essa década tem como preocupação a questão da orientação de estudantes nas bibliotecas brasileiras.

Na dissertação de mestrado ¹ fruto de pesquisa voltada para essa temática, mediante a revisão da literatura nacional e estrangeira em documentos considerados relevantes, buscou-se sistematizar a matéria dispersa, o que levou às seguintes constatações:

1) existência de produção nacional mínima em níveis teórico e crítico, com ausência de sistematização;

2) os trabalhos publicados sobre o assunto surgiram somente na década de 70, após a implantação dos cursos de pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil, constituindo-se quase sempre em simples relatos de experiências;

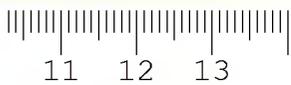
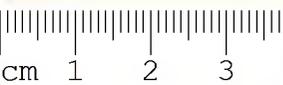


- 3) existência de confusões terminológicas sobre: educação, treinamento, instrução, orientação, pesquisa bibliográfica etc.;
- 4) ausência de modelos de programações, detectando-se maior preocupação com o aprendizado de técnicas.

A partir dessas constatações, buscou-se oferecer enunciados necessários a melhor conscientização e sistematização do assunto. Desse modo, como contribuição primeira é interessante salientar as diferenças de natureza conceitual que existem entre as principais situações de um programa de orientação destinado aos usuários de bibliotecas: educação, formação, treinamento, orientação e instrução.

A "Educação do Usuário" deve ser entendida como o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com as unidades de informação. Logo, é importante salientar que a ação educadora na biblioteca deverá deslocar o seu interesse do conteúdo do simples uso da informação para a formação de atitudes de valorização da mesma. Ao invés de instilar informações apenas sobre "como fazer uma pesquisa bibliográfica", ou simplesmente aprimorar as "técnicas de elaboração de um trabalho científico", os bibliotecários precisam se conscientizar de que devem promover a educação da *vontade* do usuário, mediante o desenvolvimento orientado de sua inteligência para novas formas de pensar, agir e sentir em relação a biblioteca. Isso inclui não apenas cursos e palestras, mas também a ambientação física adequada, acervos formados e desenvolvidos de acordo com as necessidades dos usuários e o oferecimento de serviços e produtos, com qualidade e eficiência desejados, por pessoal qualificado e treinado devidamente para tanto.

A "Formação de Usuários" compreende a transmissão de conhecimentos e o desenvolvimento de atitudes e habilidades voltados para os diferentes tipos de usuários de bibliotecas. Tal situação é

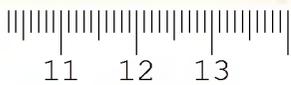
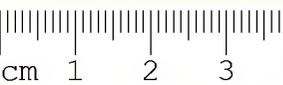


decorrente do desejo dos bibliotecários de que os usuários apreendam certas idéias, dominem técnicas e estructurem atitudes frente à biblioteca e ao uso da informação. Acha-se estreitamente ligada ao esforço educativo deliberado e consciente que vem sendo traduzido em "cursos de orientação bibliográfica", e nos quais propiciam um conjunto de experiências de modo sistemático. É necessário, portanto, conhecimento de natureza pedagógica por parte dos bibliotecários, conforme enfatiza Neusa Dias de Macedo, na parte inicial deste artigo.

Por sua vez, uma situação de "Treinamento de Usuários", ocorre quando existem ações e/ou estratégias de natureza repetitiva, com o intuito de desenvolver determinadas habilidades no usuário, tais como: a) o uso de obras de referência e dos catálogos, b) formas de solicitação de documentos por empréstimo e/ou comutação bibliográfica, c) desenvolvimento sistemático de uma pesquisa bibliográfica etc.

Dessa forma, pode-se dizer que os procedimentos de um treinamento são voltados para tarefas específicas, compreendendo uma seqüência de ações, previamente definidas. Têm como objetivo aprimorar o desempenho do usuário frente às situações que envolvem o uso da biblioteca e dos recursos informacionais. Neste particular, é inútil pensar que o processo educativo em uma unidade de informação possa se resumir apenas em "treinamento prático". Que fique claro, portanto, que a palavra "treinamento" está ligada à idéia de formação para o desenvolvimento de habilidades específicas, enquanto que a "educação" refere-se às mudanças no acervo de conhecimentos e atividades dos usuários no sentido mais amplo, em busca de um processo contínuo de interação com a biblioteca e a informação.

A "Orientação do Usuário" difere da "Instrução do Usuário" por ter um sentido mais abrangente, e como ação principal o esclarecimento do usuário acerca da organização da biblioteca e seu *layout*, serviços oferecidos e espaços ambientais. Em resumo, a orientação preocupa-se com a capacitação ao usuário para torná-lo cons-



cio da importância da biblioteca e dos recursos nela disponíveis, e aprender sobre o seu uso em geral: horário de funcionamento, onde obter/tomar emprestado o material desejado, regulamento da biblioteca etc.

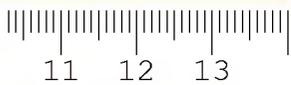
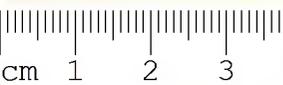
Convém notar que, em geral, a "Instrução do Usuário" é efetuada sob modalidades de cursos e palestras, e a "orientação" poderá ser realizada através de visitas orientadas, folhetos e, até mesmo, de sinalização adequada ao uso e circuito dentro e fora da biblioteca. Ressalte-se, ainda, que tanto a "instrução" como a "orientação" podem estar integradas a um programa em níveis de treinamento ou de educação, dependendo do interesse e das necessidades dos usuários, voltados respectivamente para o simples aprendizado de uma atividade específica e momentânea ou para a interação permanente com a unidade de informação.

Em decorrência do estudo de campo realizado como parte integrante da pesquisa já mencionada anteriormente, buscou-se conhecer uma realidade brasileira na área odontológica frente à educação de usuários, mediante a opinião de coordenadores de cursos de pós-graduação e de bibliotecários envolvidos com a educação de pós-graduandos no contexto nacional. Dos resultados obtidos, pode-se depreender raros indícios de conscientização sobre o que seja um programa de educação do usuário, bem como quem teria competência e qualificação para ministrá-lo.

Com base nesses resultados, na terceira parte da citada dissertação, são apresentadas diretrizes básicas para orientar bibliotecários e interessados no planejamento de programações de educação de usuários de bibliotecas universitárias, bem como conscientizando àqueles que ainda não acenaram para o problema. Assim, alguns extratos principais de tais diretrizes serão evidenciados a seguir.

3.1.1 *Diretrizes para planejamento de educação de usuários*

Têm as diretrizes a finalidade de oferecer parâmetros àqueles interessados em desenvolver "Programas de Educação de Usuários



de Bibliotecas Universitárias Brasileiras'', devendo ser consideradas como projeções e postas em experimentação e continuamente revistas.

Antes de qualquer programação, deve-se, ainda, proceder a estudos que evidenciem as necessidades educacionais e informacionais de cada segmento da comunidade universitária, lembrando estudos de uso desse público-alvo.

Planejar um Programa de Educação de Usuários em Bibliotecas Universitárias envolve a tomada de decisões prévias, fundamentadas nos seguintes passos:

1) Diagnóstico da realidade institucional

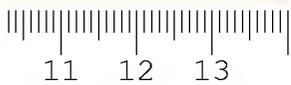
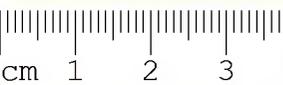
A realidade onde será implantado o Programa de Educação de Usuários deve ser estudada sob diferentes aspectos: ambiente em que o programa será desenvolvido, comunidade que abrangerá e executores do programa.

Na biblioteca universitária, em particular, isso se traduz no estudo dos seguintes elementos fundamentais: características da universidade, seus objetivos e programações, áreas envolvidas, especificação da comunidade acadêmica em níveis de graduação e pós-graduação, docentes/pesquisadores, facetas de ensino, pesquisa e extensão.

2) Definição dos objetivos do programa

Implica em definir comportamentos a serem alcançados, constituindo-se em base para a seleção de experiências de aprendizagem e de meios de avaliação.

Os objetivos devem abarcar três domínios: cognitivo (relacionados com o pensamento, o conhecimento e a situação de problemas); sócio-emocional (relacionados com atitudes, valores, interesses e apreciações); psicomotor (relacionados com habilidades motoras e manuais).



O objetivo geral de um Programa de Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias é promover a interação do usuário com o sistema de informação, dando-lhe oportunidade para a aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de hábitos, atitudes e habilidades adequadas ao uso da biblioteca e dos recursos informacionais. Os objetivos específicos, serão determinados de acordo com as necessidades das diferentes situações de ensino-aprendizagem da realidade diagnosticada, dos diferentes níveis da comunidade em foco.

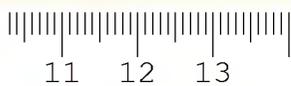
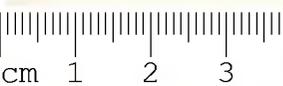
3) Escolha dos conteúdos e atividades do programa

Os conteúdos correspondem às informações, fatores, conceitos, princípios, generalizações etc. selecionados em função dos objetivos que se pretende atingir.

Em se tratando de Educação de Usuários de Bibliotecas, os conteúdos básicos deverão estar voltados, principalmente, para a importância da biblioteca, sua organização e uso; fontes de informação, procedimentos de pesquisa bibliográfica, preparação da documentação que fundamentará o trabalho final de comunicação da pesquisa. É importante, ainda, considerar o nível evolutivo, interesses e necessidades da comunidade que será atendida.

Programas de Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias, dada a abrangência do processo educativo, podem englobar uma gama bastante diversificada de atividades, tais como:

a) Palestra, incluída como parte integrante da programação da universidade, podendo compreender até mesmo o conteúdo de uma aula inaugural ou ser realizada durante a primeira semana de aula. Deve oferecer uma visão global da biblioteca na vida acadêmica, enfatizando a sua importância para uma aprendizagem qualitativamente superior. Deve ser acoplada com outros programas específicos no decorrer dos semestres.



b) Visita orientada, corresponde à oportunidade oferecida aos usuários para um contato inicial com a biblioteca, prestando informações acerca de como utilizar os seus serviços e produtos informacionais. Pode ser a complementação da palestra efetuada inicialmente.

c) Cursos, em geral, diferenciam-se de outras orientações feitas espontaneamente por constituírem-se em programações de modo sistemático e articuladas em formas pedagógicas em que conste: objetivos, número de alunos, conteúdo programático, atividades didáticas e discentes, avaliação e bibliografia.

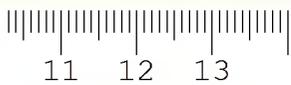
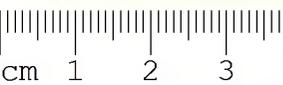
4) Seleção dos procedimentos de ensino e recursos

Procedimentos em um Programa de Educação de Usuários de Bibliotecas Universitárias, compreendem as ações, processos ou comportamentos planejados para colocar os usuários em contato direto com coisas, fatos ou fenômenos que lhes possibilitem modificar sua conduta, em função dos objetivos previstos.

De acordo com os recursos disponíveis e o interesse e necessidades dos públicos-alvo, selecionam-se os procedimentos e recursos adequados às atividades a serem desenvolvidas individualmente ou em grupo. Deve-se atentar para a sua adequação às seguintes modalidades: sinalização da biblioteca, audiovisual sobre a biblioteca e seus serviços etc.

É importante considerar a motivação dos usuários, devendo ser usados os meios mais apropriados para captar o seu interesse e a sua atenção. A época própria e o tempo de duração também não devem ser negligenciados.

Alguns dos procedimentos de ensino que podem ser utilizados para o desenvolvimento de Programas de Educação de Usuários de Bibliotecas são: aulas expositivo-dialogadas; estudo em grupo; leitura programada, seguida de discussão; seminário; instrução programada e simulação de problemas. Tais procedimentos podem ser



enriquecidos com o acompanhamento de guias de bibliotecas; folhetos instrucionais; audiovisuais; instrução programada etc. com o apoio de microcomputadores e outras tecnologias.

Na verdade, não existe um procedimento que seja superior ou melhor que o outro; a escolha adequada acha-se ligada a fatores tais como: características e nível dos usuários, objetivos pretendidos, especificidades, área e tipo de biblioteca, e recursos disponíveis.

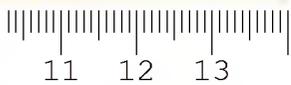
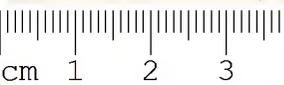
5) Avaliação

Sua finalidade é verificar, no decorrer do desenvolvimento das atividades de ensino-aprendizagem, se os objetivos propostos foram atingidos, após julgamento valorativo dos resultados e comparação entre aquilo que era pretendido e o que foi realizado.

Não se deve confundir a avaliação com a simples verificação das informações que os usuários tenham adquirido em função da instrução recebida. Se a Educação de Usuários de Bibliotecas visa ao desenvolvimento de aspectos comportamentais nas áreas cognitiva, sócio-emocional e psicomotora, a avaliação deve estar em consonância necessariamente com essas três áreas.

Vários instrumentos podem ser usados, formal ou informalmente, para a avaliação, destacando-se observação, entrevistas, questionários, testes etc. Necessariamente, a escolha deve recair naquele que melhor se adaptar ao programa desenvolvido e às características dos usuários participantes. Assim, se essa escolha recair, por exemplo, em testes ou questionários, os mesmos poderão conter desde questões acerca do conhecimento prévio dos usuários, decorrente de contatos anteriores com bibliotecas até à verificação da aprendizagem que tenha ocorrido em razão do curso oferecido formalmente.

Além disso, é preciso que se faça também uma avaliação periódica do Programa de Educação de Usuários de Bibliotecas, a fim de se obter informações a partir das quais modificações e melhoramentos possam ser introduzidos. Exemplo disso é a necessidade de se



avaliar a reação do usuário em relação ao uso audiovisual, ou de fatos ou desenhos, solicitando-lhe sugestões ainda acerca dos temas dos conteúdos programáticos, verificar qual a utilidade real de materiais que são oferecidos durante uma visita orientada etc. Os dados coletados, certamente, indicarão quais procedimentos devem permanecer e o que realmente precisa ser modificado.

Diretrizes para planejamento de educação do usuário, pelas orientações oferecidas, apontam a necessidade de adequada infraestrutura para possibilitar as programações.

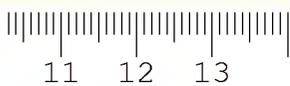
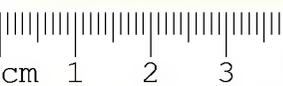
Como programar qualquer tipo de orientação, instrução ou treinamento se a "casa não estiver em ordem"? Se não forem detectados os hábitos e necessidades de uso do público-alvo? Como pensar nas formas de motivação do usuário, se não se conhece que tipo de barreiras físicas, lingüísticas, psicológicas que dificultam o melhor desempenho daqueles que devem ser "educados" ao uso da informação?

Finalmente, fica bem claro que todo processo de Educação de Usuários de Informação está diretamente ligado à promoção do uso da informação, da satisfação do usuário e da geração de nova informação, que voltará ao sistema se esse usuário for instrumentalizado a bem se desempenhar na busca da informação.

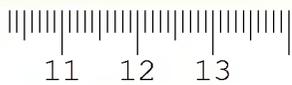
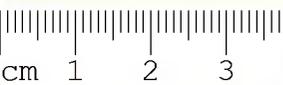
Daqui, reafirma-se o posicionamento de MACEDO a respeito do Serviço de Referência:

É o esforço organizado de toda biblioteca para, no fluxo final de transferência da informação, fornecer informação pertinente e relevante ao usuário por meio do Serviço Referência/Informação propriamente dito, e, através de atividades-fim, operacionalizadas em linhas de atuação, otimizar o uso da informação.

Entre as cinco linhas, agora, propostas para o Serviço de Referência e Informação, repetimos o que constantemente temos feito em outros trabalhos^{9,10}.



- a) **SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO**, chamado de Serviço de Referência e Informação propriamente dito, por ser a linha que encerra o processo em si da Referência: a assistência direta ao usuário, respondendo aos mais diferentes tipos de questões e encaminhamentos.
Neste ponto: realiza-se a orientação informal.
- b) **EDUCAÇÃO DO USUÁRIO**, linha em que se configura a preocupação com o usuário, determinando atribuições ao bibliotecário de referência para observar questões de uso, hábitos, necessidades do usuário e, no momento certo, promover instruções e treinamentos dirigidos aos públicos já previamente diferenciados.
Trata-se, pois, da educação propriamente dita do usuário no ambiente específico da unidade informacional: o Serviço de Referência e Informação.
- c) **ALERTA E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO**, cobrindo todas as atividades que alertam o usuário para o que há de novo e corrente na(s) sua(s) linha(s) de interesse, influenciando na sua atualização e aumento de produtividade.
Principalmente, no que diz respeito à Disseminação da Informação, a mordomia informacional oferecida pelas atividades de disseminar informação de modo dirigido e sistemático a usuários que estejam realizando pesquisas e projetos de certa duração, a biblioteca indiretamente estará "educando" o usuário. . . Este adquirirá, sem o sentir, hábitos de utilizar instrumentos bibliográficos e documentos primários correntes, de sua especialidade.
- d) **COMUNICAÇÃO VISUAL/DIVULGAÇÃO DA BIBLIOTECA**, esta linha que, aparentemente, se relaciona com atribuições da administração da biblioteca, incide em programações sentidas pelo Serviço de Referência e Informação, tendo em



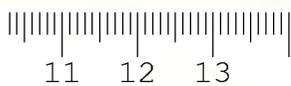
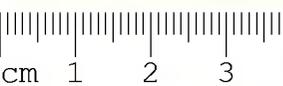
vista que é a equipe de Referência que estará de "antena ligada" para as questões de interação do usuário à ambientação física da biblioteca. Por meio da observação e de estudos do comportamento do usuário no setor, o bibliotecário de referência perceberá as barreiras que lhe dificultam a maior permanência na biblioteca e o mais fácil encontro da informação. A sinalização da biblioteca é um sistema planejado de informação gráfica para situar o usuário nos espaços da biblioteca. Já a comunicação gráfica (guias bibliográficas, guias de biblioteca, folhetos divulgativos ou instruccionais). Enfim, a interpretação da biblioteca têm vários objetivos, entre eles:

- quebrar bloqueios psicológicos;
- orientar o usuário no circuito da biblioteca, e, conseqüentemente, economizando o tempo do pessoal da biblioteca em repetições corriqueiras;
- dinamizar o uso da biblioteca;
- tornar a ambiência física da biblioteca mais harmoniosa e atrativa e convidativa, promovendo maior permanência de usuário no recinto de consulta e leitura.

Indiretamente, esta linha promoverá a educação automática do usuário. Se a questão da interação ambiental for incluída em algum tipo de programação da biblioteca o usuário tornar-se-á, gradativamente, independente na identificação dos espaços, serviços e localização de materiais e encontro da informação.

e) ADMINISTRAÇÃO/SUPERVISÃO DO SETOR DE REFERÊNCIA

Finalmente, esta quinta linha tem em vista o planejamento em si da estrutura do Setor e o início de estudos vários. Entre eles, os que visam a: detecção de necessidades informacionais dos usuários, e a conseqüente diferenciação de grupos de usuários; determinação de espaços administrativos e desempenho de atividades: determinação de critérios de



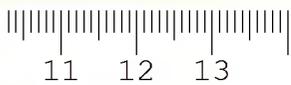
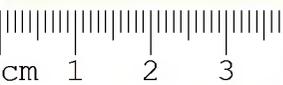
formação, desenvolvimento e desbastamento de materiais de referência ao estabelecimento de diretrizes, políticas, padrões e regulamentos do setor; interseções com outros serviços-fim: a circulação, reprografia etc.

No tocante à educação do usuário, tanto no que concerne ao planejamento educacional em si desta linha como nas questões do treinamento específico do bibliotecário de referência, quer para educação do usuário ou para qualquer outra atividade do Setor, a determinação desses itens deve ser objeto, numa primeira instância, de formulações feitas nesta quinta linha.

4 TREINAMENTO ESPECÍFICO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Tendo-se em vista os múltiplos papéis ou funções do bibliotecário, um deles deve ser o que vai orientar os usuários em diversas situações e irá planejar e executar programas no âmbito da linha "Educação do Usuário". Entra aí uma função de caráter educacional, mormente em se tratando de palestras ou cursos. A questão do treinamento do bibliotecário para que exerça uma série de papéis na prática da Referência, será aqui discutida com pormenores.

Primeiramente, há que se reportar à sua formação que tem sido mencionada na literatura como essencialmente técnica e "sentida" por nós na experiência como profissionais, docentes e observadores da área em si, em diversas circunstâncias. Não se trata simplesmente de oferecer aos estudantes de biblioteconomia noções básicas de caráter pedagógico que facilitará seu desempenho, mais tarde, em tarefas docentes. Assim, "espírito" didático é algo a ser adquirido principalmente "ao longo da prática diária", por leituras independentes e bom senso, e mais ainda: a partir da sensibilidade no procurar soluções dos problemas que os usuários comumente enfrentam no momento da realização de pesquisas bibliográficas. É

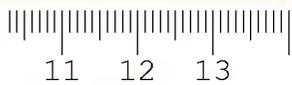
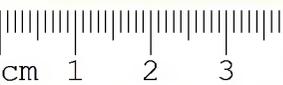


sentir empatia às dificuldades de usuários que tentam desenvolver seus primeiros trabalhos escolares ou acadêmicos na biblioteca.

É importante salientar que, para a capacitação dos usuários ao uso adequado da biblioteca e dos seus recursos, o objetivo primordial das programações de Educação de Usuários recai na ação de propiciar ao mesmo a interação com o sistema de informação. A consequência esperada é a aquisição de hábitos adequados de obtenção da informação e de postura científica de um trabalho de pesquisa. Em contrapartida, existe o fator de integração da biblioteca universitária no processo ensino-aprendizagem, a fim de que haja o seu reconhecimento como instrumento informativo-educacional imprescindível ao desenvolvimento de atividades didáticas e de pesquisa.

Face ao cenário exposto, entende-se que os objetivos da Educação de Usuários possam ser alcançados no contexto acadêmico em sua extensividade quando houver maior conscientização e qualificação do bibliotecário para as citadas funções educadoras, de modo que este profissional possa trabalhar par a par com os docentes de sua instituição. Tal constatação torna-se uma questão crítica e que deve ser abertamente discutida, considerando-se a necessidade do Serviço de Referência poder receber, sem receio, profissionais habilitados para suas funções particulares neste setor. Na verdade, esta preocupação deveria despontar em contextos de bibliotecas escolares. . .

Além disso, não se pode deixar de estar alerta sobre os avanços tecnológicos entrando de sopetão nas bibliotecas, bem como sobre as diversidades de usuários e de recursos informacionais despontando de tempos em tempos, o que implica em inovações normais dos serviços e/ou aperfeiçoamento dos existentes nas bibliotecas. Para atender a esses desafios, urge que os bibliotecários sejam mais capacitados e treinados, redefinindo o seu verdadeiro papel de profissionais de uso da informação. São facetas múltiplas, já detetadas nas linhas de atuação do Serviço de Referência, reafirmadas constantemente por MACEDO neste trabalho.



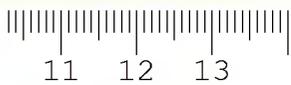
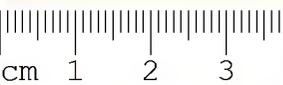
Essas reflexões, ou melhor, a situação crítica existente, nos levaram a novos estudos no sentido de encarar a questão do treinamento do bibliotecário de referência para prestar serviços mais eficientes. Esta, certamente, deverá ser uma preocupação básica do profissional de informação quando no exercício da função de administrador de Recursos Humanos.

Esse estudo está sendo desenvolvido com vista à defesa de tese de doutoramento na ECA/USP, sob a orientação da Profa. Dra. Neusa Dias de Macedo. Para tanto, como passo inicial realiza-se extenso levantamento bibliográfico com enfoque especial ao tema dos "Recursos Humanos no Serviço de Referência e Informação".

Resultante da revisão bibliográfica feita com documentos nacionais e estrangeiros, principalmente da área de Administração de Recursos Humanos, pudemos observar diferenças de conceituação entre Programas de Orientação, Programas de Treinamento e Programas de Desenvolvimento, cujos conhecimentos, foram reformulados para a área de Biblioteconomia. Entretanto, deve-se salientar que as colocações que serão apresentadas a seguir são noções ainda preliminarmente concebidas e deverão ser objeto de estudos mais acurados.

Desse modo, reportando-nos uma vez mais às linhas de atuação do Serviço de Referência e Informação, é mister salientar a importância da recente inclusão da linha de teor administrativo nesse contexto, resultado da vivência e das reflexões de MACEDO, em pesquisa em andamento. Isso não oportunizou reforçar o interesse em particular, por essa área de atuação, considerando a nossa experiência como administradora de uma biblioteca odontológica e conhecendo os problemas que somos obrigados a enfrentar para a formação de equipe de trabalho devidamente qualificada e treinada para promover o uso adequado da informação e dos recursos informacionais existentes.

Com relação aos Recursos Humanos no Serviço de Referência e Informação (SRI), numa abordagem inicial de nosso estudo, entende-se que os programas de Orientação podem ser conceituados co-



mo "um conjunto de instruções que objetiva familiarizar os novos bibliotecários com seus papéis, com a biblioteca e a organização onde se insere, bem como com os demais membros do *staff*, abordando tópicos relacionados aos assuntos organizacionais, benefícios e questões referentes ao cargo de bibliotecário de referência".

Já a distinção entre Treinamento e Desenvolvimento nem sempre é clara. Em geral, na própria área de Administração, os autores limitam suas fronteiras através de variáveis de **tempo e espaço**. Assim, como resultado preliminar, entendemos ser o **Treinamento** "um processo de efetuar mudanças no comportamento do bibliotecário de referência aplicado na aquisição de habilidades relacionadas à sua tarefa". Por outro lado, o **Desenvolvimento** pode ser considerado como "o processo de crescimento integral do bibliotecário de referência, a expansão da sua habilidade de utilizar totalmente as suas capacidades e aplicar o seu conhecimento e experiência para a solução ou resolução de novas e diferentes situações".

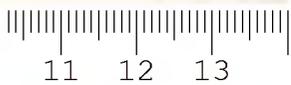
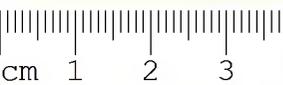
A partir desses conceitos e do desenvolvimento desses programas com a Teoria Geral da Administração, pode-se dizer que, no Serviço de Referência e Informação, os mesmos serão oferecidos com diferentes ênfases:

ênfase nas tarefas

Os bibliotecários de referência precisam ser treinados para desempenhar suas tarefas o melhor possível, o que conseqüentemente também aumenta a produtividade da biblioteca como uma organização. Daí, a necessidade de serem bem especificadas e operacionalizadas em padrões e manual de serviço específico.

ênfase nos indivíduos

O aumento da produtividade e a eficiência no desempenho são alcançados com base em:



a) necessidades sociais, organizacionais e individuais;

b) cultura e mudança com ênfase na dimensão psicológica do desenvolvimento organizacional.

Portanto, além do treinamento técnico e da padronização, existe a intenção das mudanças comportamentais, valores sociais etc., envolvendo atividades do Serviço de Referência e Informação, principalmente o aspecto das relações humanas.

Assessoramento de especialistas na área e de oferecimento de cursos básicos de extensão para redimensionar atitudes do profissional e meta a ser alcançada neste sentido.

ênfase no ambiente e na tecnologia

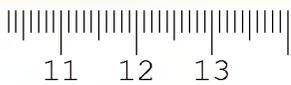
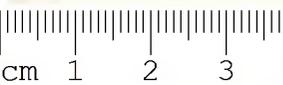
Implica na análise das variáveis ambientais para a identificação de mudança no ambiente, o que irá determinar um certo impacto na biblioteca e no Serviço de Referência e Informação.

Uma variável importante nesse contexto é a tecnologia, que implica em duas abordagens:

a) facilidades de acesso à informação, oferecidas com o uso das novas tecnologias no processo de automação das bibliotecas e as conseqüências dessa mudança na gerência de recursos humanos no Serviço de Referência e Informação.

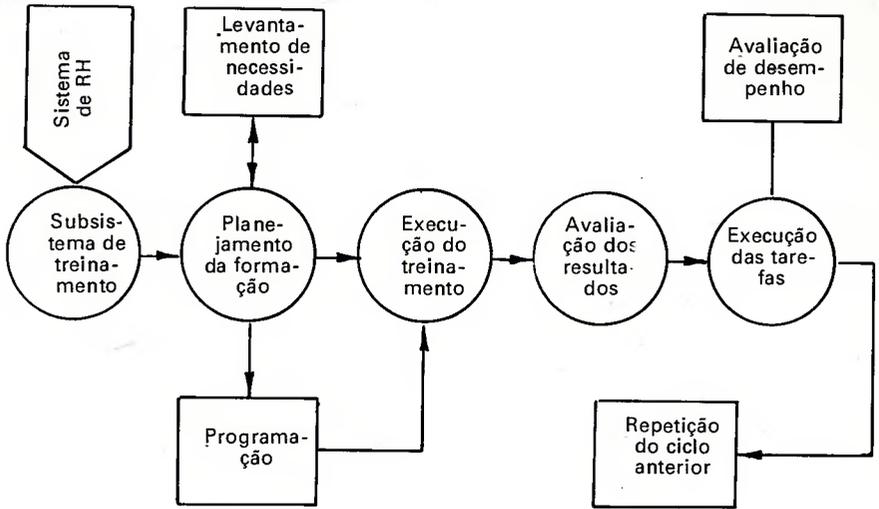
b) necessidade do oferecimento de programas de treinamento de recursos humanos decorrentes da introdução dessas novas tecnologias, como, por exemplo, o desenvolvimento de habilidades técnicas no bibliotecário de referência para operacionalizar o uso de base de dados on-line e em CD-ROM; para acessar o sistema de comunicação como o BITNET; usar equipamentos de fac-símile, correio eletrônico etc.

De modo geral, o treinamento é conhecido como "solucionador

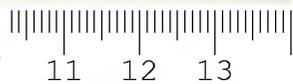
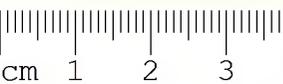


de problemas de desempenho humano dentro das organizações". Assim, suas atividades visam, predominantemente, a preparar pessoas para desempenharem de modo adequado suas atribuições e responsabilidades.

O esquema a seguir, procura dar uma visão geral do processo de treinamento:



Fonte: CARVALHO, Antonio V. Treinamento de recursos humanos. São Paulo, Pioneira, 1988, p. 9.



No Serviço de Referência e Informação, o processo de treinamento em serviço do pessoal bibliotecário envolve as seguintes etapas básicas:

1) Identificação das necessidades de treinamento

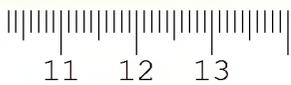
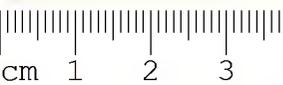
Nessa etapa, é importante atentar para alguns pressupostos teóricos e metodológicos que auxiliarão no estudo da dinâmica do SRI, em seus pontos de relevância e em suas limitações, combinados com as necessidades individuais, a saber:

a) pressupostos teóricos básicos:

- o SRI é um "organismo vivo" e está inserido em um ambiente (interno e externo).
- o SRI e ambiente interagem mutuamente.
- o pessoal constitui a força viva do desenvolvimento do SRI e deve favorecer as constantes adaptações às exigências do ambiente interno e externo.
- o SRI é um organismo sistêmico e deve interagir com os demais serviços/setores da biblioteca e com o ambiente externo.
- o resultado final obtido pelo SRI é consequência da dinâmica interna dos seus serviços/setores, mais o relacionamento com os demais setores da Biblioteca e com o ambiente externo.

b) pressupostos metodológicos básicos:

- as formas mais indicadas para pesquisar necessidades são



aquelas em que os levantamentos efetuados abordam o SRI como um todo, incluindo aspectos estáticos e dinâmicos, técnico-operacionais e psicossociais.

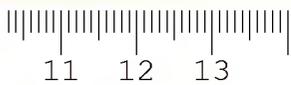
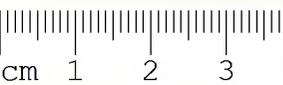
- como o SRI é um complexo de atividades interdependentes, o levantamento requer a participação conjunta dos bibliotecários dos diferentes setores a fim de se propiciar a interação entre os mesmos.
- o processo de levantamento deve conter características de generalização, de forma que os participantes sejam capazes de entender o SRI como um todo, em seus aspectos de relevância e nas suas carências.
- as respostas verbais e/ou escritas devem ser registradas em formulários próprios, de modo organizado, para formarem a amostra representativa de opiniões e observações do grupo de pessoas consultados.

O levantamento de necessidades de treinamento no SRI é um diagnóstico constituído de três áreas decisivas, a saber:

a) **análise da organização:** envolve o SRI como um todo e engloba a análise dos objetivos a curto e longo prazos, a adequação dos recursos humanos aos objetivos da biblioteca e a análise da influência do ambiente externo.

b) **análise da tarefa:** ligada aos requisitos necessários para o desempenho de atividades, é feita através da análise de cargos, das rotinas de trabalho e dos fluxos de comunicação.

c) **análise do pessoal:** enfatiza o bibliotecário no desempenho das atividades no Serviço de Referência e Informação, caracterizando habilidades, conhecimentos e atitudes necessários para o seu de-



sempenho. Aqui, é importante a existência de um sistema de avaliação desse desempenho e também o fator "motivação" como recurso para levar o pessoal bibliotecário a executar bem e com boa vontade suas tarefas.

Procura-se responder, assim, às seguintes questões:

- **QUEM** necessita de treinamento?
- **ONDE** há maior urgência de treinamento?
- **QUE** tipo de treinamento é necessário?

Resta lembrar que os principais fatores que influenciam a pesquisa de necessidades de treinamento são:

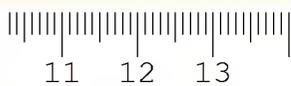
- situação do SRI em relação às demais bibliotecas congêneres;
- nível tecnológico em que se encontra;
- racionalização administrativa;
- ambiente onde atua e população-alvo.

2) Planejamento e execução de um programa de treinamento

Por sua vez, a execução de um programa de treinamento requer sempre um planejamento prévio.

O planejamento da atividade de treinamento no SRI envolve a seleção dos objetivos de uma determinada atividade ou de todo o serviço, apontando as diretrizes, programas e procedimentos para atingir as metas propostas.

Para que os objetivos do treinamento possam ser alcançados, há necessidade de se ater às seguintes questões:



- **O QUE** será transmitido no treinamento (conteúdo programático);
- **QUEM** receberá o treinamento (treinandos);
- **QUANDO** ocorrerá o treinamento (época);
- **ONDE** será o treinamento (local);
- **COMO** se processará o treinamento (metodologia).

Há diversas maneiras para se alcançar os objetivos de um treinamento em serviço a ser oferecido a bibliotecários de referência. Para tanto, existem diferentes métodos. Entretanto, não existe apenas um único método para cada tipo de objetivo.

Para a escolha de um método de aprendizagem, devem ser considerados os seguintes aspectos fundamentais:

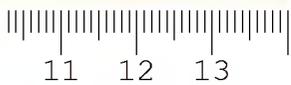
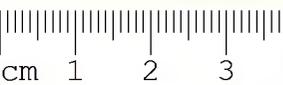
- a) coerência entre o tipo de objetivo e o método de aprendizagem;
- b) custo de cada método, quando comparado com os benefícios esperados.

Num programa de treinamento, o que importa são os resultados obtidos. Assim, estes devem ser medidos em termos de:

- aprendizagem do bibliotecário na condição de "educando";
- desempenho do bibliotecário enquanto funcionário.

3) Avaliação do treinamento

Essa avaliação consiste em um processo contínuo, e deve fornecer informações para o replanejamento de todo o programa de



treinamento, à medida da sua necessidade. Deve ocorrer em três etapas, interdependentes e interligadas ao processo de aprendizagem, a saber:

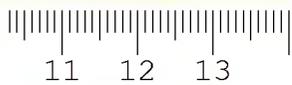
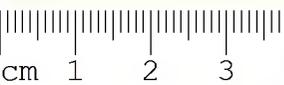
1) **Avaliação de reações:** procura aferir as impressões, opiniões e atitudes do bibliotecário em treinamento face ao treinamento que recebe (Exemplo: quando da instrução formal para o desenvolvimento de habilidades para o uso do CD-ROM, o ministrador deverá proceder à verificação da reação dos b. em treinamento quanto à forma com que o assunto foi transmitido: de modo confuso, muito rapidamente, claramente etc.)

2) **Avaliação do aprendizado e do comportamento:** busca verificar o aprendizado de conhecimentos, habilidades e atitudes do b. em treinamento durante o programa de treinamento. Requer a utilização de diferentes técnicas tais como: testes objetivos (para aferir o conhecimento de um assunto ensinado), observação do desempenho (habilidades ensinadas para a operacionalização de fontes de referência) e auto-relatório e observação direta de comportamento durante a instrução (atitudes do bibliotecário de indiferença, participação com perguntas etc.)

3) **Avaliação dos resultados:** deve ser feita pelo próprio b. em treinamento ao término do programa de treinamento a que foi submetido, envolvendo a aplicação de questionário, com perguntas sobre o interesse no programa, condições ambientais, organização, temas abordados, duração, sugestões para melhoria etc.

É importante, também, ao final, efetuar uma avaliação dos custos do treinamento, tendo em vista o fator "custo/benefício". Para tanto, existem inúmeros procedimentos, destacando-se, nesse sentido, a proposta de BOOG², que pela sua extensão e complexidade deixamos de registrar aqui e recomendamos a leitura do seu trabalho.

Cabe-nos ressaltar, ainda, que existem outros aspectos pe-



dagógicos envolvidos no treinamento de bibliotecários de referência que são de suma importância: a aprendizagem ocorre quando o b. em treinamento domina inteiramente o assunto objeto do aprendizado. Esse domínio é traduzido na aquisição de atitudes e habilidades necessárias à realização de tarefas específicas do bibliotecário de referência, atendendo às linhas de atuação do Serviço de Referência e Informação preconizadas por MACEDO¹⁰. O treinamento só é completo na medida em que a aquisição de conhecimentos e informações possibilita ao bibliotecário a mudança de comportamento em relação ao desempenho eficiente de suas tarefas¹³.

Fundamentado também nesses princípios, STABLER¹² recomenda que no treinamento para bibliotecários de referência, é mister lembrar que:

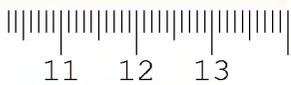
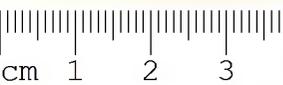
a) todo o sistema de formação deve verificar o que o b. em treinamento já conhece do assunto, pesquisando seu conhecimento, habilidades e atitudes a respeito do tema;

b) os objetivos do treinamento devem estar ligados às necessidades específicas dos treinandos;

c) após a fixação dos objetivos, o b. em treinamento deve vivenciar certas experiências indispensáveis ao seu aprendizado, abrangendo os níveis cognitivo, afetivo e motor.

Cabe ao "instrutor de treinamento" a responsabilidade pela transmissão, aos b. em treinamento, dos conhecimentos profissionais teóricos e práticos. Embora o bibliotecário/instrutor não precise, necessariamente, ser diplomado em pedagogia ou psicologia da aprendizagem, mas precisa apresentar alguma qualificação também nesse sentido.

Assim, pode-se resumir a qualificação necessária ao bibliotecário/instrutor no treinamento no Serviço de Referência e Informação, como sendo:



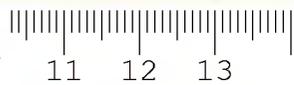
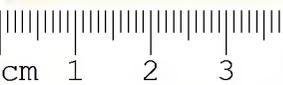
a) **qualificação profissional:** que se baseia na experiência no cargo (vivência profissional relacionada com o tema que abordará) e conhecimento do assunto;

b) **qualificação didática:** que implica no conhecimento e aplicação de preceitos pedagógicos para a obtenção da eficiência no desempenho funcional do b. em treinamento (motivação, comunicação, utilização de métodos e técnicas instrucionais etc.).

Portanto, é importante o conhecimento técnico, o domínio administrativo, a capacidade de liderança, a habilidade e o trato político para gerenciar e ministrar um programa de treinamento aos bibliotecários que atuam no Serviço de Referência e Informação. Isso requer também um estudo das tendências do futuro, pois toda biblioteca em que esse serviço estiver inserido é uma unidade de informação de caráter dinâmico e mutável. Os recursos materiais, financeiros e tecnológicos simplesmente deixam de ter finalidade, a não ser como instrumento da ação dos recursos humanos no Serviço de Referência e Informação das Bibliotecas, para oferecer o atendimento e assistência aos usuários como qualidade e eficiência.

Qualquer mudança no ambiente interno ou externo onde se situa o Serviço de Referência e Informação e seus profissionais (ampliação ou redução do número de usuários; introdução de novas descobertas tecnológicas; existência de maiores ou menores fontes de recursos; complexidade no recebimento de novas metas da organização; novas formas ou valores sociais), a consequência disso recairá na alocação de Recursos Humanos capacitados a operar tais mudanças.

Acreditamos que aos bibliotecários de referência, em particular, caberá a iniciativa de promover e participar das mudanças do mercado da informação, lançando-se em novas direções. À medida que a sociedade aumenta a sua percepção do valor da informação, existirá um conseqüente aumento de responsabilidade de todos aqueles que sabem como acessá-la, sendo necessário oferecer me-



Ihor qualidade nos serviços prestados. Se os bibliotecários não tiverem a qualificação e competência necessárias para enfrentar esse desafio, outros passarão a executar a função de "especialistas da informação" em seu lugar, tornando inviável a sobrevivência do Serviço de Referência e Informação como parte integrante indispensável de uma unidade de informação.

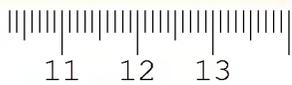
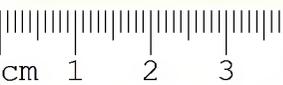
Certamente que os temas aqui abordados e as colocações feitas pelos autores não os esgotam, pois precisam ser continuados com novas idéias que levem em conta a necessidade eminente de projetos voltados para o cerne do Serviço de Referência das bibliotecas brasileiras.

ABSTRACT: User's education and librarian in training service relationship, coming from conceptual reflexions in Reference Service/Information context, is here treated in order to design some directive principles to the consciousness and warning for the importance of this thematic as more urgent of effectiveness and dinamization.

KEY-WORDS: User education. Librarian in training service. Reference Service/Information: Brazil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BELLUZZO, R.C.B. *Educação de usuários de bibliotecas universitárias: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes*. São Paulo, 1989. 170p. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.
- BOOG, G.G. *Desenvolvimento de recursos humanos: investimento com retorno?* São Paulo: McGraw-Hill, 1980.
- CARVALHO, A.V. *Treinamento de recursos humanos*. São Paulo: Pioneira, 1988.
- EVANS, A.J. et. al. *Formation des utilisateurs de l'information scientifique et technique: guide de l'UNISIST pour les enseignants*. Paris: UNESCO, 1977. 201p.
- MACEDO, N.D. de. *Orientação bibliográfica ao estudante: mensagem ao professor secundário por um bibliotecário*. São Paulo: APB, 1970.
- _____. *A biblioteca como centro de pesquisa e informação*. São Paulo: Centro Tecnológico de Hidráulica, 1972.



MACEDO, N.D. de. *Metodologia da pesquisa bibliográfica*. São Paulo: FFCH-USP, 1972.

———. *Orientação bibliográfica ao estudante*. 3. ed. São Paulo: ECA-USP, 1972.

———. *A biblioteca universitária: o estudante e o trabalho de pesquisa*. São Paulo, 1980. 211p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo.

———. Conceitos e diretrizes para o serviço de referência: primeiros passos para a sua discussão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., Campinas, 1985. *Anais*. Campinas, 1985. p. 239-53.

———. *Metodologia da pesquisa bibliográfica, tendo em vista o trabalho de pesquisa*. São Paulo: Edição do Autor, 1987.

STABLER, R.Y. Introductory training of academic reference librarians: a survey. *Reference Quarterly*, v. 26, n. 3, p. 363-9, 1987.

TRAINING in libraries. London: The Library Association, 1977.

LEITURA COMPLEMENTAR

ALBUQUERQUE, L.G. de *O papel estratégico de recursos humanos*. São Paulo, 1987, 262p. Tese (Livre-Docência) – Faculdade de Economia e Administração, USP.

AQUINO, C.P. de. *Administração de recursos humanos*. São Paulo: Atlas, 1980.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO. *Manual de treinamento e desenvolvimento*. São Paulo: McGraw-Hill, 1980.

BERTERO, C.D. O administrador de recursos e o planejamento empresarial. *Revista de Administração de Empresas*, v. 22, n. 1, p. 5-13, jan./mar. 1982.

BLANKSBY, M. *Staff training: a librarian's handbook*. Newcastle: AAL Publishing, 1988.

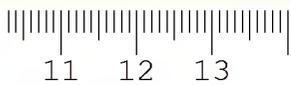
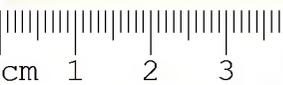
CHIAVENATO, I. *Recursos humanos*. São Paulo: Atlas, 1983.

———. *Administração de recursos humanos*. São Paulo: McGraw-Hill, 1985.

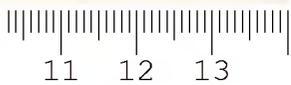
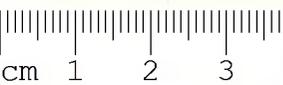
CORDEIRO, L.L. et al. A formação do administrador de pessoal na sociedade em desenvolvimento. In: CONGRESSO INTERAMERICANO DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL, 3., São Paulo, 1967, *Anais*. São Paulo, 1967.

DAVIES, I.K. *A organização do treinamento*. São Paulo: McGraw-Hill, 1978.

DRUCKER, P.F. *O gerente eficaz*. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1974.



- FLIPPO, E.B. *Princípios de administração de pessoal*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1980.
- FONTES, L.B. *Manual de treinamento na empresa moderna*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1977.
- HILL, T.C. Technical training: finding money on the factory floor. *Training and Development Journal*, p. 81-90, Dec. 1984.
- LODI, J.B. *Recrutamento de pessoal*. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1986.
- LUCENA, M.D.S. *Avaliação de desempenho*. São Paulo: McGraw-Hill, 1977.
- MACDOUGALL, A. *Pre-licenciate training: theory and practice* s. 1.: University College and Research Section, 1985.
- MIRVIS, P.H. Formulating and implementing human resource strategy: a model of how to do it, two examples of how it's done. *Human Resource Management*, v. 24, n. 4, p. 385-412, 1985.
- SIQUEIRA, B. *Elementos de administração de pessoal, recursos humanos, sua gerência*. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1978.
- SOUZA, C.C.S. Afinal, a administração de recursos humanos é realmente uma função estratégica? *Revista de Administração Pública*, v. 13, n. 3, p. 69-83, jul./set. 1979.
- . Vamos demitir o gerente de recursos humanos? *Revista de Administração*, v. 16, n. 2, p. 48-68, abr./jun. 1981.
- TOLEDO, F. de. *Administração de pessoal: desenvolvimento dos recursos humanos*. São Paulo: Atlas, 1974.
- TOMEI, P.A. *Análise comparativa dos programas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: Brasil-Estados Unidos*. São Paulo, 1988. 332p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia e Administração, da Universidade de São Paulo.
- WALKER, J.W. Human resources planning: managerial concerns and practices. *Business Horizons*, p. 56-7, June 1976.
- WERTHER, W.B.; KEITH, D. *Administração de pessoal e recursos humanos*. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.



RECUPERAÇÃO TEMÁTICA DA INFORMAÇÃO* (nota 1)

José Augusto Chaves Guimarães**

RESUMO: A Documentação enquanto atividade de seleção, tratamento e disseminação da informação, em uma "corrente de elos indissociáveis" (fluxo da informação). A etapa de tratamento da informação envolvendo dois procedimentos interdependentes: análise documental, abordada sob aspecto metodológico, com especial enfoque às formas de linguagens documentárias, e a recuperação da informação, abordada em seu conceito e nos problemas intervenientes no processo, tais como "ruídos" e "silêncios". Análise dos fatores especificidade e expressividade como características das linguagens documentárias, mostrando sua direta influência no processo de recuperação temática da informação, através de exemplos da área de Direito do Trabalho.

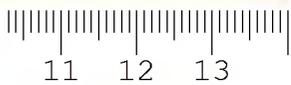
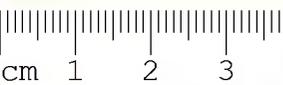
PALAVRAS-CHAVE: Análise documental; Indexação; Linguagens documentárias; Recuperação da informação; Representação temática da informação.

A recuperação da informação deve ser entendida em seu aspecto mais dinâmico, como "elo de uma corrente", ou ainda, etapa de um fluxo: o fluxo da informação.

Para tanto, necessário se torna fazer referência a seu macro-universo: a Documentação, como área do conhecimento que visa a reunir e organizar a informação para disseminá-la ao usuário. SMIT

* Extraído da dissertação de mestrado: "A recuperação temática da informação em direito do trabalho no Brasil: propostas para uma linguagem de indexação na área", defendida em 27.01.89, na Escola de Comunicações e Artes da USP, tendo como orientadora a Profa. Dra. Johanna W. Smit.

** Professor-Assistente do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP – Marília.



(27:11), de forma sintética e objetiva, mostra o "fazer" da Documentação como a atividade de "reunir e organizar para achar", englobando, assim, três atividades básicas: seleção, tratamento e disseminação da informação.

A etapa de tratamento da informação, como atividade-meio ou intermediária do fluxo, envolve dois procedimentos interdependentes, segundo COLL-VINENT (16:27):

- a) análise documental
- b) busca ou recuperação (nota 2)

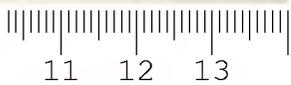
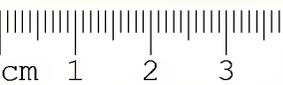
1. Análise documental

A análise documental, como processo de caracterização do documento, pode, conforme seu objetivo, ser subdividida em duas espécies, a saber: (CESARINO 12:269)

- análise descritiva ou bibliográfica; visa a registrar os dados referentes às características físicas do documento, como autor, título, edição, local de publicação, editor, data de publicação, tradutor, tamanho, volume(s), número de páginas, etc.
- análise temática ou de conteúdo (notas 3 e 4): visa a registrar o(s) assunto(s) ao(s) qual(is) o documento se refere.

A análise descritiva, em que pesem os numerosos estudos na área, tem-se deparado com maiores entraves, "talvez por ser menos reduzível a regras e por trabalhar com fatores que não identificam realmente determinada obra" (CESARINO 12:270), mas um conjunto, categoria ou classe de documentos.

Enquadram-se nesse âmbito a CLASSIFICAÇÃO como "processo mental de agrupamento de elementos portadores de características comuns e capazes de serem reconhecidos como uma entidade ou



conceito" (CAMPOS 6), e a INDEXAÇÃO, etapa subsequente, voltada para o estabelecimento de índices ou noções do conteúdo temático do documento, visando a responder a indagações ou solicitações dos usuários (disseminação) (AMAT-NOGUEIRA 1:127).

O processo de análise temática segue uma metodologia, como mostram CESARINO (13:271), CHAUMIER (14:43), CAVALCANTI (9:227) e COLL-VINENT (16:32), dentre outros, comportando, via de regra, as seguintes etapas:

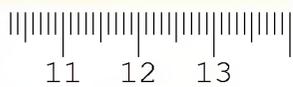
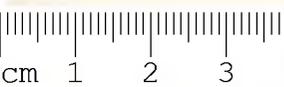
- a) extração de conceitos representativos do conteúdo temático, baseada em uma "leitura técnica do documento" (notas 6 e 7)
- b) seleção dos conceitos extraídos, de acordo com a "política de indexação" do sistema (nota 8), alertando-se para questões como profundidade de indexação, revocação e precisão, dentre outras.
- c) tradução dos conceitos selecionados para uma linguagem artificial, chamada linguagem documentária ou de indexação, visando ao controle do vocabulário e à padronização da linguagem no processo de busca. Nessa fase, o documentalista promove a representação dos conceitos, extraídos em linguagem natural (nota 9) para uma linguagem padronizada, denominada "instrumento de indexação", por CHAUMIER (14:48).

As linguagens documentárias são comumente classificadas de acordo com dois critérios:

- Quanto à coordenação dos conceitos:

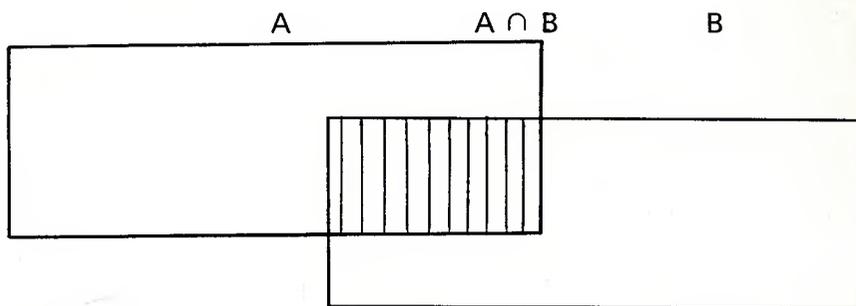
- a) Pré-coordenadas: o DOCUMENTALISTA coordena os conceitos no momento da INDEXAÇÃO;

Ex.: Sindicatos de bibliotecários



- b) Pós-coordenadas: o DOCUMENTALISTA, ou ainda o próprio USUÁRIO, no momento da RECUPERAÇÃO ou busca, realiza a coordenação dos conceitos, apresentados dispersos no registro informacional ou ainda na própria linguagem de indexação. Nesse caso, torna-se necessária uma operação de intersecção, conforme a lógica booleana (nota 10);

Ex.:

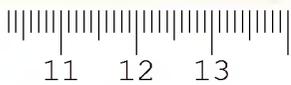
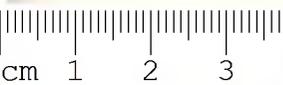


A Sindicatos

B Bibliotecários

$A \cap B$ Sindicatos de Bibliotecários

- Quanto à forma de apresentação dos conceitos:
 - a) Classificadas (ou hierárquicas): apresentam os conceitos através de um esquema hierárquico, possuindo cada assunto suas divisões primárias, secundárias, etc., dentro de uma escala arborescente (princípio de divisões sucessivas). Muitas vezes as linguagens hierárquicas valem-se do sistema decimal como orientador do processo de divisão de assuntos. (Ex.: Classificação Decimal Universal, Classificação Decimal de Direito, etc.)



As linguagens classificadas preocupam-se, via de regra, com a estruturação de conceitos, de forma a manter a hierarquia das relações gênero/espécie, todo/parte, etc., através de notações ou códigos numéricos, alfabéticos ou alfa-numéricos, representativos do grau de especificidade atingido.

No entanto, como trabalham com conceitos e não com termos descritores, os sistemas de classificação têm sido muito utilizados (e úteis) como norteadores do arranjo sistemático de documentos (também denominado arranjo relativo), mas insuficientes no processo de busca ou recuperação, uma vez que o catálogo sistemático (ou classificado), ainda que a possibilite ao usuário uma visualização da estrutura temática do acervo, gera ao documentalista um segundo trabalho: o de traduzir os conceitos expressos no sistema de classificação, para termos específicos e normalizados (termos descritores), utilizados como entrada para o índice alfabético de assuntos.

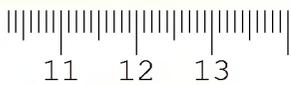
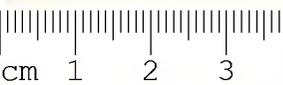
Assim, por exemplo, o chamado GATILHO SALARIAL, tal como é conhecida a cláusula de escala móvel nos salários, encontra-se na CDU (10), sob a notação 331.22, que engloba os seguintes conceitos:

“Espécies de salários. Salário móvel. Salários baseados em índices. Escala móvel de salários.”

Face ao exposto, pode-se perceber que os sistemas de classificação, enquanto linguagens para representação temática de documentos podem, por um lado, permitir que se atinja a especificidade, ao passo que a expressividade será, via de regra, prejudicada (nota 11) se analisada comparativamente ao outro tipo de linguagens documentárias, também denominadas:

b) Alfabéticas (ou de estrutura combinatória, como prefere CHAUMIER 14:48)

De acordo com CESARINO & PINTO (13:273), as linguagens alfabéticas utilizam-se de termos da própria linguagem natural (nota



12) determinando, dessa forma, uma ordenação alfabética dos registros informacionais. Nesse rol, incluem-se dois tipos básicos de linguagens: listas de cabeçalhos de assunto e "thesauri".

As listas de cabeçalhos de assunto tiveram sua origem a partir dos trabalhos de CUTTER (EUA), no final do século XIX e, mais especificamente, a partir de 1876, com a obra: *Rules for a dictionary catalog*, estabelecendo princípios para a construção de catálogos alfabéticos de assunto (nota 13).

Essas listas, na maioria das vezes, de abrangência geral, apresentam-se alfabeticamente, utilizando sinais como traço, vírgula e parêntesis na caracterização de cabeçalhos invertidos, bem como negrito para indicar os cabeçalhos autorizados ou adotados (VALE 28:15).

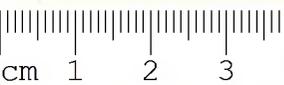
No tocante às relações entre assuntos, as listas de cabeçalhos limitam-se às relações de equivalência (através de "x" ou "ver") e às relações de associação (através de "xx" ou "ver também"), não se preocupando com as chamadas relações hierárquicas (gênero/espécie, todo/parte, etc.) (nota 14).

Reside justamente aí uma das diferenças entre as listas de cabeçalhos de assunto e os "thesauri".

Ainda no rol das linguagens alfabéticas e decorrentes de uma evolução (ou poderíamos dizer, aperfeiçoamento) das listas de cabeçalhos de assunto, os "thesauri" apresentam em sua estrutura as três relações identificadas por CHAUMIER (de equivalência, associativa e hierárquica), utilizando-se de uma sinalização própria:

- BT ou TG (termo genérico)
- NT ou TE (termo específico)
- RT ou TR (termo relacionado)
- USE (usar)
- UF ou UP (usado para)
- SN ou NA (nota de aplicação) (nota 15)

FOSKETT (19:316) apresenta ainda como característica dos



“thesauri”, em contraposição às listas de cabeçalhos de assunto, o fato de apresentarem tão-somente termos simples (sendo, assim, instrumentos pós-coordenados), fato que não pode ser tomado como regra, face aos “thesauri” comumente utilizados.

Vale salientar o desenvolvimento de “thesauri” em áreas muito específicas, atingindo, assim, maior profundidade. São os chamados “thesauri” setoriais ou especializados (LAUREILHE 23:23) (nota 16).

Como os “thesauri” prevêm relações hierárquicas entre descritores, muitos deles possuem duplo arranjo: alfabético e sistemático, alguns incluindo a classificação facetada (VALLE 28:23), como os chamados “Classaurus” e o “Thesaurofacet” de Jean Aitchison. Quanto à forma de apresentação, existem ainda os “thesauri de esquemas flexados”, onde o assunto genérico encontra-se graficamente disposto no centro do esquema (LAUREILHE 23:24).

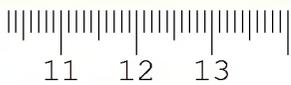
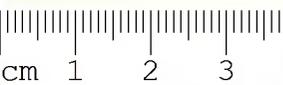
Uma vez caracterizado o processo de análise documental, passemos agora a considerar sua etapa subsequente ou, ainda diríamos, seu objetivo imediato: a busca ou recuperação da informação (nota 17).

2. *Recuperação da Informação*

BROWN (5) define recuperação da informação como o “processo que visa a satisfazer as necessidades/pedidos dos usuários, fornecendo-lhes as informações relevantes existentes no acervo” (nota 18).

Na definição apresentada, temos a destacar seus elementos:

- a) **PROCESSO:** a recuperação da informação é de caráter dinâmico (ação) e, como tal, necessita de partes interagindo. Aplica-se aqui o esquema de comunicação de SHANNON e WEAVER (12:158) onde, de um lado, encontra-se o usuário e, de outro, a informação, tendo os registros informacionais como ponte ou elo.



- b) **PEDIDOS/NECESSIDADES DO USUÁRIO:** o usuário, como “parte do processo”, desencadeia-o a partir de uma indagação (questão, dúvida, pedido), fazendo com que sejam acionados os registros informacionais.
- c) **RELEVÂNCIA DA INFORMAÇÃO:** entende-se aqui a adequação entre a solicitação feita e a informação fornecida, propiciando não só que a informação chegue ao usuário mas, baseada nos documentos disponíveis, esteja tão-somente nos limites da questão.

A questão da informação relevante suscita que salientemos dois problemas básicos no processo de recuperação da informação, ou seja, “Ruído” e “Silêncio”.

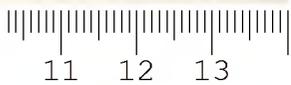
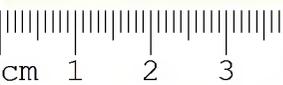
RUÍDO: documentos fornecidos ao usuário e que não correspondem à solicitação feita, seja:

- a) por erro no procedimento de busca.
- b) pelo diferente grau de especificidade entre a questão e o tratamento temático dos documentos.

Ex:

- a) o usuário deseja informação sobre “Direito do Trabalho” e recebe “Direito ao Trabalho” (nota 19).
- b) o usuário deseja informação sobre “Enquadramento sindical” e recebe “Sindicato”.

SILÊNCIO: “conjunto de documentos pertinentes que existem na memória documental e que, portanto, deveriam responder a uma pergunta, mas não foram selecionados no momento da interrogação devido a características não concordantes entre a formulação da



pergunta e a análise do documento" (1:206).

Aqui, novamente surge a questão da especificidade do tratamento temático, ou "profundidade de indexação" como sugere FOSKETT (20:26), senão vejamos: um documento sobre "Desídia", mas tematicamente representado por "Dispensa por justa causa" (termo genérico imediatamente superior), não será recuperado caso a solicitação do usuário tenha especificidade maior que o tratamento temático (ex.: se o usuário solicita por "Desídia").

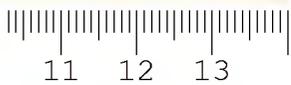
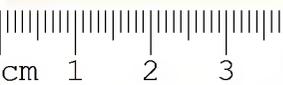
Poder-se-ia, então, desenvolver o seguinte raciocínio: se o usuário pede a informação pelo assunto específico e não a obtém, porque não passa a pedi-la pelo assunto mais genérico? Tal raciocínio resolveria parcialmente a questão, ocultando uma falha do sistema, mas traria ao usuário um outro problema: "ruídos", pois ao solicitar pelo gênero ("Dispensa por justa causa"), estará recuperando não apenas a espécie desejada ("Desídia"), como também outras do mesmo nível ("Ato de improbidade", "Embriaguez habitual", "Abandono de emprego" e todos os demais casos previstos no art. 482 da CLT).

Ressalta AMAT-NOGUEIRA (1:206) que um silêncio de até trinta por cento pode ser ainda considerado aceitável, taxa que deverá necessariamente ser reduzida em áreas mais especializadas, onde a quantidade de documentos disponíveis é significativamente menor.

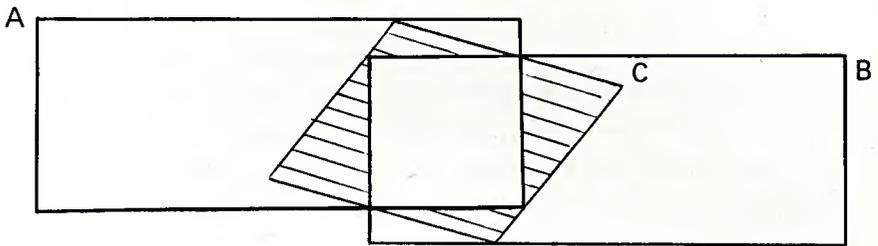
A Teoria dos Conjuntos fornece subsídios para um melhor entendimento dos RUÍDOS e SILÊNCIOS, através de intersecções onde:

- A = assunto de interesse do usuário
- B = documentos existentes
- A B = documentos relevantes existentes
- C = documentos efetivamente recuperados

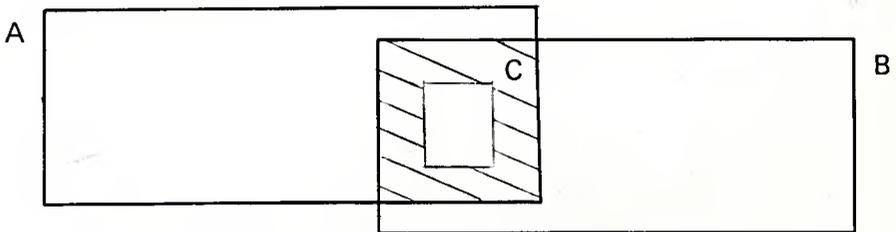
Assim, partindo-se da premissa que a situação ideal corresponde à identidade entre A, B e C, temos:



$$\text{RUÍDO} = C - (A \cap B)$$

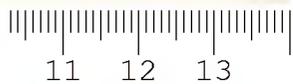
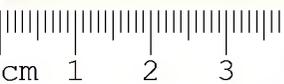


$$\text{SILÊNCIO} = (A \cap B) - C$$



Podemos identificar, a partir do exposto, um princípio da recuperação da informação, ou seja, a capacidade de levantar apenas parte do acervo (nota 20) em resposta a cada pedido, identificando "classes" do acervo relevantes à necessidade do usuário. Reside aí o chamado "Princípio da Seletividade" (CHAUMIER 14:44).

A recuperação da informação tem se tornado, cada vez mais, alvo de estudos, principalmente no que se refere ao desenvolvimento de novas estratégias de busca e formas de avaliação de sua eficácia. Tal fato se dá em razão de um fator apontado, dentre outros, por SMIT (27:18), COLL-VINENT (16:25) e FOSKETT (19:3), qual seja: a explosão da informação. Esse aumento de volume da "massa documental" existente passa a requerer mecanismos cada vez mais



sofisticados de tratamento temático, de forma a que o usuário continue a receber informação relevante com um percentual mínimo de "ruídos" ou "silêncios" (nota 21).

Dessa forma, instaura-se uma "via de dupla mão": de um lado aumentam (em volume e especificidade) as informações produzidas em uma determinada área do conhecimento e, de outro, aumentam – da mesma forma – as solicitações da comunidade usuária. Isso se dá de forma interdependente, pois o aumento da produção bibliográfica em uma área presume a maior atenção dada àquela área e, portanto, maior número de pesquisadores dedicados a seu estudo, necessitando de maior número de informações, estas na exata conformidade com seus pedidos (sem "ruídos" ou "silêncios").

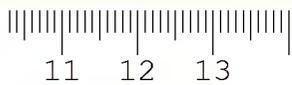
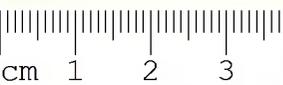
3. *Especificidade*

A questão da especificidade encontra-se presente toda vez que se abordam problemas atinentes a linguagens de indexação. CARNEIRO (7:32) coloca o nível de especificidade como "uma importante decisão política" a ser tomada pela biblioteca ou centro de documentação, tendo em vista suas peculiaridades. Nesse sentido, coloca a questão como mais preponderante em entidades especializadas.

Acreditamos ser ponto pacífico que a especificidade no tratamento temático da informação (com a conseqüente especificidade da informação recuperada) deve ser tanto maior quanto mais especializada a biblioteca. Tal fato se dá em razão de fatores humanos (exigências ou "necessidade informacional" da comunidade usuária) e documentais (características da informação a ser tratada).

PIEADADE (26:12) define especificidade como "a exatidão com que os descritores ou símbolos de classificação utilizados permitem representar o assunto dos documentos" (nota 22).

A idéia, desenvolvida a partir dos princípios de CUTTER (princípio sintético, princípio de uso e – em especial – o princípio específico), tem influência direta sobre duas características de qualquer processo de busca informacional: Revocação e Precisão, uma vez que



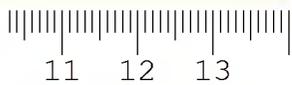
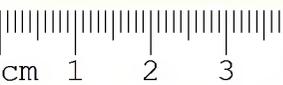
maior especificidade na representação temática acarreta menor revocação (nota 23) e maior precisão (FOSKETT 19:14 e PIEDADE 26:12). Assim, o usuário terá em mãos um menor número de documentos mas, por outro lado, maior será a probabilidade de que os mesmos atendam satisfatoriamente à solicitação feita, poupando-lhe tempo na seleção de documentos relevantes (nota 24).

CHAUMIER (14:43), ao referir-se à etapa de tradução de conceitos em linguagem de indexação, refere-se à especificidade como regra a ser adotada a dois níveis:

- a) vertical: "o descritor deve se situar ao mesmo nível de especificidade do conceito".
- b) horizontal: "um conceito composto deve ser traduzido preferencialmente por um descritor composto – caso exista – do que pela associação de descritores simples".

Exemplificando, tomemos o assunto "Juntas de Conciliação e Julgamento" que, em sua especificidade máxima, poderia ser expresso tal como se apresenta. Verticalmente, teríamos essa expressão, para designar os órgãos de primeiro grau na Justiça do Trabalho brasileira, compostos por três juízes (um togado e dois vogais) e cuja competência encontra-se prevista nos artigos 651 e 652 da CLT. Caso a representação temática do assunto não atingisse esse grau de especificidade, teríamos uma expressão mais genérica, tal como "órgãos da Justiça do Trabalho", ou ainda, "Justiça do Trabalho", estes já bem menos precisos com relação ao documento em questão, pois a Justiça do Trabalho engloba três graus (Juntas de Conciliação e Julgamento, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunal Superior do Trabalho), bem como os Juízos de Direito, os Auxiliares da Justiça e as Penalidades a serem atribuídas (conforme Título VIII da CLT) (nota 25).

No que se refere à especificidade horizontal a questão parece, a nosso ver, um tanto mais evidente, pois a expressão "Juntas de



Conciliação e Julgamento”, pré-coordenada como se apresenta, fornece sentido preciso, sem o perigo das falsas coordenações possíveis na seguinte associação de descritores:

JUNTA + CONCILIAÇÃO + JULGAMENTO

A especificidade, nos sistemas hierárquicos, é apresentada por LANGRIDGE (22:67), ao referir-se às “Relações de Abrangência”. Nesse sentido, tais sistemas partem de conceitos genéricos, aplicando-lhes divisões sucessivas, atingindo níveis crescentes de especificidade ou, como prefere o referido autor, “extensão decrescente e intensão crescente”, fato mais facilmente observável nos sistemas decimais onde notações mais extensas representam assuntos mais específicos.

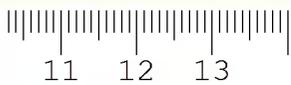
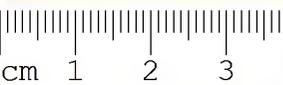
Ex.: 341.6	Direito do Trabalho	
341.65	Contrato individual de trabalho	
341.654	Obrigações do empregador. Salário. Remuneração	
341.6543	Elementos suplementares do salário	
341.65436	Prêmios de produtividade	(8:85)

Nos sistemas alfabéticos ou combinatórios, a especificidade é objetivamente observável apenas naqueles que apresentam relações hierárquicas (“thesauri”):

Ex.: Labour dispute / Conflict du travail / Conflicto de trabajo	
BT Social conflict	
NT Lock-out	(25:74)

onde NT indica o nível de especificidade atingido (nota 26).

É GULL (21:343) quem, a nosso ver, atribui à especificidade (ou “profundidade de indexação”), sua função mais importante nos sis-



temas especializados: modular a qualidade do processo de busca (nota 27).

Passemos agora à outra questão atinente ao processo de representação e recuperação temática: a expressividade da linguagem e, por conseguinte, dos registros informacionais, ponto de acesso do usuário à informação.

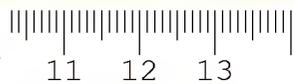
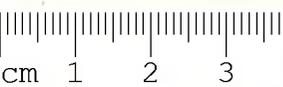
Aqui, empregamos o termo de forma genérica, diferenciando-o, pois, da maneira como é entendido em Teoria da Classificação, ou seja, a capacidade de uma notação refletir a estrutura de um esquema de classificação.

Dessa forma, temos por expressividade a capacidade de um termo de linguagem de indexação representar fielmente o conceito que pretende substituir, em adequação com o vocabulário da área a que se destina (nota 28).

Cabe aqui uma observação: a co-existência de duas linguagens no processo de recuperação da informação, ou seja: a linguagem natural e a linguagem documentária, artificial enquanto preocupada com questões ligadas não apenas ao conteúdo da mensagem a ser transmitida, mas também com a padronização, o controle de vocabulário. Assim, poder-se-ia argumentar que os termos componentes de uma linguagem documentária (ou de indexação) não têm, em primeiro plano, o compromisso de serem fiéis ao vocabulário do usuário.

Acreditamos que deve haver um duplo intuito, ou seja: fornecer uma linguagem consistente, mas refletir, com a maior fidelidade possível, o vocabulário especializado de uma área, pois este, uma vez consolidado, constituir-se-á na maneira pela qual o sistema é acionado ou, melhor dizendo, no "input" do processo de busca.

A expressividade, nas linguagens hierárquicas, é consideravelmente menor que nas linguagens alfabéticas. Tal fato se dá uma vez que as primeiras trabalham com conceitos, objetivando fornecer ao classificador uma idéia da área de assuntos a ser representada por uma determinada notação.



Ex.: 331.896 Mesures pour combattre les conséquences des grèves (11)

Na notação apresentada temos não um termo descritor, mas uma área de abrangência. Observe-se que o significado atribuído à referida notação dificilmente consistir-se-á, em situação real, na maneira pela qual um usuário acionará o sistema, uma vez que o pedido poderá ser feito, seja pelas medidas, especificamente, ou pelo gênero: "Greve".

Alia-se aqui a questão das notações de função meramente estrutural, sem qualquer intuito de representação temática.

Ex.: 331.8 Questions diverses relatives au travail (11)

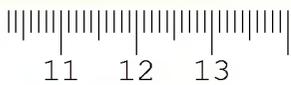
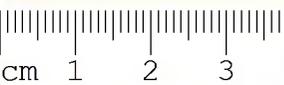
Nas linguagens alfabéticas, uma vez que seus termos componentes visam a constituir-se em descritores ou pontos de acesso, vale ressaltar a necessidade de os mesmos refletirem o linguajar da área seguindo, assim, o léxico consolidado nas publicações existentes.

Ex.: Contrato coletivo de trabalho
UP Convenção coletiva do trabalho (4)

O exemplo, ainda que possa refletir uma preocupação em estabelecer paralelo entre as esferas individual e coletiva do contrato do trabalho, não reflete o vocabulário da área, uma vez que a própria CLT (2), em seus artigos 611v a 625 dispõe expressamente sobre a Convenção Coletiva do Trabalho. A isso alia-se a existência de obras doutrinárias especificamente sob esse título.

Ficam prejudicadas maiores considerações sobre o fator expressividade em linguagens estrangeiras, uma vez que visam a refletir uma realidade léxica e doutrinária de seu local de origem.

Vale salientar, por fim, a exemplo da indissociabilidade das etapas do fluxo da informação (tal como argumentado no início



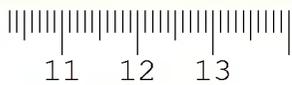
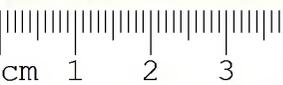
deste artigo) que todos os procedimentos relativos à análise e à recuperação temática da informação somente poderão ser efetivamente delimitados em função de um objetivo único: a DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO.

ABSTRACT: Documentation as selection treatment and dissemination activity in an "inseparable links' string" (information flow). The step of information treatment involving two interdependent procedures: document analysis, in its methodological aspect, with special focus in the kinds of documentary languages, and information retrieval, in its concept and the problems occurring in the process, like "noises" and "silences". Analysis of the specificity and expressivity factors as characteristics of documentary languages, showing their direct influence in the subject information retrieval process, through some examples in the Labor Law field.

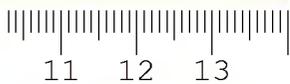
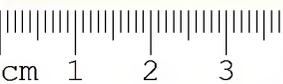
KEY WORDS: Document analysis; Indexing; Indexing languages; Information retrieval; Subject cataloguing.

NOTAS

- (1) A expressão RECUPERAÇÃO TEMÁTICA DA INFORMAÇÃO, é empregada para delimitar o processo de busca cujo ponto de acesso aos registros informacionais seja ASSUNTO. Assim, excluem-se do contexto as buscas por autor, título, período e todas as demais formas não referentes ao conteúdo temático da informação desejada.
- (2) Ainda que o processo de busca ou recuperação da informação seja visto por muitos como etapa independente, dividindo assim o fluxo da informação em Seleção / Tratamento / Recuperação / Disseminação, preferimos, tendo em vista os objetivos deste trabalho, encará-lo como sub-tema do Tratamento, uma vez que, ao se tratar o aspecto temático da informação, a Representação (linguagens) e os Registros informacionais compõem um todo que se interage e retroalimenta.
- (3) Os Resumos ou "Abstracts", ainda que enquadrados nesse âmbito, por representarem uma condensação do conteúdo temático do documento em seus aspectos preponderantes, não se encontram aqui abordados, uma vez que se objetiva analisar questões de representação temática de documentos com vista à sua recuperação através de registros informacionais.
- (4) A expressão "análise de conteúdo", conforme empregada por CESARINO deve ser entendida tão-somente em seu aspecto temático, diferenciando-se, dessa forma, do conceito apresentado por CUNHA (7:41): "conjunto de técnicas destinadas a ressaltar o conteúdo das diversas categorias de documentos escritos, certos elementos singulares de onde se inferem características psico-sociológicas do objeto analisado".



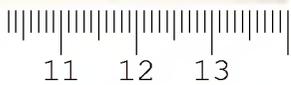
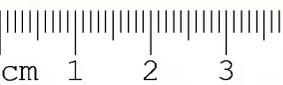
- (5) PIEDADE (26:9) define sinteticamente indexação como "o ato de incluir o registro de um documento em um repositório de informações (índice)", ao passo que MATOS (24), baseando-se nos "Princípios de Indexação" do UNISIST, mostra, de forma mais analítica, a indexação como a "representação do conteúdo do documento por meio de símbolos especiais, quer retirados do texto original (palavras-chave ou frases-chave), quer escolhidos em uma linguagem de informação".
- (6) CINTRA (15) traça um paralelo entre a leitura propriamente dita, como processo interativo leitor/texto e aquela que denomina "leitura para fins documentários", na qual o princípio de cooperação autor/leitor é rompido pelo documentalista, que realiza uma leitura com objetivo determinado, lançando mão de um conhecimento prévio.
- (7) CHAUMIER (14:43) denomina "leitura em diagonal" àquela que visa a extrair o(s) assunto(s) do documento, através de suas "passagens mais ricas em informação", tais como: título e subtítulo, introdução, sumário, conclusão, etc.
- (8) A questão da política de indexação é amplamente discutida por CARNEIRO (7) que a situa no âmbito do planejamento bibliotecário necessitando, dessa forma, de identificação da organização, da clientela e dos recursos financeiros, materiais e humanos disponíveis. Como elemento do processo de indexação, a autora aponta: nível de exaustividade e de especificidade do sistema e capacidade de revocação e precisão do mesmo.
- (9) "Termos tal como empregados pelo autor analisado" (FOSKETT 19:40).
- (10) Nesse caso, devem ser utilizados artifícios que impeçam a ocorrência de falsas ordenações (do tipo "Bibliotecários de sindicatos", ao invés de "Sindicatos de Bibliotecários"), tais como os operadores de relação, instrumentos que indicam os tipos de coordenação de conceitos que podem ser feitos.
- (11) A questão da especificidade e da expressividade dos assuntos encontra-se discutida no item 3.
- (12) Aqui a autora emprega o termo "linguagem natural" como aquela expressa em palavras, em contraposição às linguagens codificadas (hierárquicas).
- (13) Vale ressaltar os três princípios básicos estabelecidos por CUTTER: a) "princípio específico" – o assunto deve dar entrada pelo termo mais específico e não pela classe a que está subordinado; b) "princípio de uso" – deve-se dar entrada pelo termo mais conhecido (mais usual) pela comunidade usuária; c) "princípio sintético" – deve-se prever estruturas relacionando assuntos (redes de referências cruzadas).
- (14) CHAUMIER (14) define os três tipos de relações em linguagens alfabéticas: a) relação de equivalência – remete ao termo descritor (autorizado) os termos considerados sinônimos ou quase-sinônimos. Ex.: camponês VER trabalhador rural; b) relação de associação: permite unir os termos que possuem conotações entre si. Ex.: contrato de trabalho VER TAMBÉM contrato de experiência; c) relação hierárquica: permite situar um termo em relação ao outro, do geral para o particular.
Ex.: Conflito trabalhista
TG Direito do trabalho
TE Greve
- (15) LAUREILHE (23:1) define "thesaurus" como: "uma lista de autoridade organizada de descritores e não descritores que obedecem regras terminológicas próprias, sendo ligados entre si por relações hierárquicas ou semânticas".



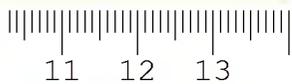
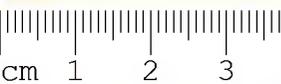
- (16) A prática tem mostrado que a maioria das linguagens alfabéticas em áreas especializadas inicia-se com o levantamento do vocabulário da área, passando posteriormente para o estabelecimento de relações horizontais (equivalência e associação), gerando listas de cabeçalhos de assunto, tornando-se "thesauri" em uma terceira etapa, com o estabelecimento de relações verticais e poli-hierárquicas.
- (17) Dizemos objetivo imediato por entendermos que o objetivo mediato de todas as etapas da documentação é justamente sua atividade-fim: a disseminação da informação.
- (18) Vale salientar que a expressão "recuperação da informação" passou a ser empregada a partir da década de 50, sendo primeiramente utilizada por MOORS (13:270).
- (19) Note-se que no exemplo apresentado houve uma falha gritante, conduzindo o usuário para outra área do Direito, considerando-se que o "Direito ao Trabalho" pode ser visto no rol dos direitos fundamentais ou direitos humanos, estudados doutrinariamente pelo Direito Constitucional (vide art. 153 da Constituição Federal de 1967).
- (20) O termo PARTE se faz necessário, uma vez que um todo documentário (acervo) é por si só recuperável, sem necessidade de métodos preliminares de organização, ou ainda, registros informacionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AMAT-NOGUEIRA, Núria. Técnicas documentales y fuentes de la información. Barcelona: Bibliograf, 1978. 485p.
2. BRASIL. Leis, decretos, etc. *Consolidação das leis do trabalho*. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 1988.
3. BRASIL. Constituição, 1967. *Constituição da República Federativa do Brasil: emenda constitucional nº 1, de 17 de outubro de 1969*. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 1983.
4. BRASIL. Senado Federal. Subsecretaria de Biblioteca. *Vocabulário controlado básico (VCB)*. Brasília: PRODASEN, 1986. 2v. listagem de computador.
5. BROWN, Alan George. *Introduction to subject indexing*. London: Clive Bingley, Hamden (Conn.): Linnet, 1976. v.1.
6. CAMPOS, Astério Tavares. O processo classificatório como fundamento das linguagens de indexação. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.6, n.1, p.1-8, jan./jun. 1978.
7. CARNEIRO, Marília Vidigal. Diretrizes para uma política de indexação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.221-241, set. 1985.
8. CARVALHO, Dóris de Queirós. *Classificação decimal de direito*. 3.ed. Rio de Janeiro: Ministério da Fazenda/Divisão de Documentação, 1977. 188p.
9. CAVALCANTI, Cordélia Robalinho. Indexação. In: MACHADO, Ubaldo Dantas, etc. *Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação*. Brasília: ABDF, 1982. v.1 p. 211-233.
10. CDU. *Classificação decimal universal*. ed. média em língua portuguesa. Brasília: IBICT, 1976. 3v.



11. CDU. *Classification décimale universelle*: 3 – sciences sociales. Bruxelles: Mundaneum, 1952. 288p.
12. CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Sistemas de recuperação da informação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.14, n.2, p.157-188, set. 1985.
13. ————. PINTO, Maria Cristina Melo Ferreira. Cabeçalho de assunto como linguagem de indexação. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.268-288, set. 1978.
14. CHAUMIER, Jacques. Indexação: conceito, etapas, instrumentos. Trad. José Augusto Chaves Guimarães. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v.21, n.1/2, p.63-79, jan./jun. 1988.
15. CINTRA, Ana Maria Marques. Estratégias de leitura em documentação. In: SMIT, Johanna W. (coord.) *Análise documentária*. Brasília: IBICT, 1987, p.27-35.
16. COLL-VINENT, Roberto. *Teoría y practica de la documentación*. Barcelona: A.T.E., 1978. 436p.
17. CUNHA, Isabel MARIA Ribeiro Ferin. Análise documentária. In: SMIT, Johanna W. (coord.) *Análise documentária*. Brasília: IBICT, 1987, p.38-59.
18. FERREIRA, Aurélio Buarque de Hollanda. *Novo dicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, s.d.
19. FOSKETT, Anthony Charles. *A abordagem temática da informação*. Trad. Antônio Agenor Briquet de Lemos. São Paulo: Polígono, Brasília: Ed. UnB, 1973. 437p.
20. ————. *The subject approach to information*. 4.ed. London: Clive Bingley, Hamden (Conn.): Linnet, 1982. 574p.
21. GULL, Lloyd Dake. Historical note: information science and technology: from coordinate indexing to global bran. *Journal of the American Society of Information Science*, Washington, v.38, n.5, p.338-366, Sept. 1987.
22. LANGRIDGE, Derek. *Classificação: abordagem para estudantes de Biblioteconomia*. Tradução por Rosali P. Fernandez. Rio de Janeiro: Interciência, 1977. 120p.
23. LAUREILHÉ, Marie-Therese. *Le thesaurus: son rôle, sa structure, son elaboration*. Lyon: Presses d l'E.N.S.B., 1977. 48p.
24. MATOS, Dorothy Francischelli. Indexação de microformas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e documentação*, São Paulo, v.15, n.3/4, p.7-57, jul./dez. 1982.
25. ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *ILO thesaurus: labour, employment and training terminology*. 2.ed. Geneva, 1978. 223p.
26. PIEDADE, Maria Antonieta Requião. *Introdução à teoria da classificação*. 2.ed.rev. aum. Rio de Janeiro: Interciência, 1983. 221p.
27. SMIT, Johanna W. *O que é documentação*. São Paulo: Brasiliense, 1986. 83p. (Coleção Primeiros Passos, 174).
28. VALE, Eunides A. do. Linguagens de indexação. In: SMIT, Johanna W. (coord.) *Análise documentária*. Brasília: IBICT, 1987. p.11-26.



DA IMPORTÂNCIA DOS ARTIGOS DE REVISÃO DA LITERATURA

Nice Figueiredo*

RESUMO: Abordagem sobre a importância de artigos de revisão da literatura como instrumentos de divulgação de informações didáticas e bibliográficas.

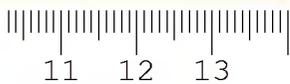
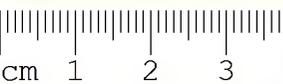
PALAVRAS-CHAVE: Revisão da literatura. Artigos de revisão.

Os artigos chamados de revisão da literatura (reviews) começaram a ser produzidos na última parte do século XIX, particularmente na Alemanha, em dois formatos:

1. Revisão anual, descritiva e ampla das contribuições da literatura à determinada área de estudos;
2. Revisão seletiva, crítica e analítica, focalizando um problema científico particular e sua solução.

O moderno artigo de revisão ainda retém as facetas destes dois formatos iniciais com abordagem para a literatura ou para o assunto; na verdade, estas duas abordagens não são mutuamente exclusivas e algum nível da outra abordagem é sempre necessário para a avaliação adequada. Assim, a avaliação do assunto requer que a literatura de apoio seja analisada e, da mesma maneira, a avaliação

* Pesquisador Titular IBICT/ECO – UFRJ.



da literatura requer que o avanço ocorrido se situe no contexto do assunto tratado.

As revisões precisam, necessariamente, conter informação didática e bibliográfica, apesar da proporção variar de acordo com a abordagem utilizada, sendo, portanto, enganador classificá-las em tipos diferentes por função ou conteúdo. De qualquer maneira, as revisões se constituem num espectro contínuo do trabalho original – talvez com referência a alguns poucos textos anteriores, considerados importantes pelo autor da revisão – até a revisão do assunto com lista contendo centenas de citações. É material dos mais úteis e mais amplamente utilizados, desempenhando um papel importante na transferência da informação entre cientistas e os seus pares, bem como facilitando a transferência da informação para os não especialistas.

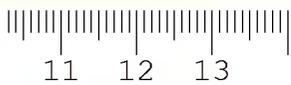
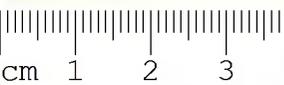
As revisões da literatura, por outro lado, preenchem dois papéis interligados:

1. Constituem-se em parte integral do desenvolvimento da ciência: *função histórica*.
2. Fornecem aos profissionais de qualquer área, informação sobre o desenvolvimento corrente da ciência e sua literatura: *função de atualização*.

O autor do artigo de revisão tem que coletar a literatura, assimilar os dados e fazer uso coerente do material, propiciando uma compreensão profunda do assunto – tarefa na qual também muito acrescenta ao seu próprio conhecimento.

As funções históricas dos artigos de revisão são:

1. Comparação de informação de fontes diferentes – já que os resultados de muitos trabalhos são agrupados para oferecer uma visão geral do estado corrente do desenvolvimento de um assunto, em um dado tempo. Fornece assim uma base conceitual, um pro-

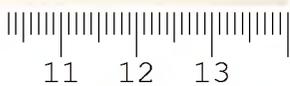


cesso unificador do conhecimento, do qual trabalhos individuais podem ser vistos em perspectiva.

2. Compactação do conhecimento existente.
3. Substituição dos trabalhos originais como o registro escrito – já que das revisões são extraídos os registros incluídos em livros e no corpo geral do conhecimento estabelecido.
4. Identificação de especializações emergentes.
5. Direcionamento da pesquisa para novas áreas.

As funções de atualização destes artigos são:

1. Notificação informativa sobre a literatura publicada, permitindo ao cientista concentrar-se nos trabalhos mais valiosos.
2. Serviço de alerta para campos correlatos, tornando o cientista ciente do que ocorre em outras áreas de menor interesse e que, portanto, não requerem a leitura do original.
3. Suporte à busca bibliográfica, assegurando que todos os documentos importantes foram levados à atenção do leitor.
4. Orientação inicial para uma nova área, já que a combinação de informação didática e bibliográfica torna as revisões um veículo ideal para fornecer informação básica para o pesquisador iniciando um novo projeto ou mudando para nova direção.
5. Auxiliar no ensino, de maneira semelhante a anterior, e particularmente para alunos envolvidos em trabalhos acadêmicos.



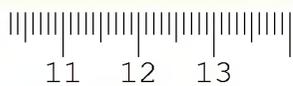
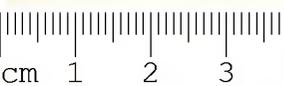
6. *Feedback*, fornecendo uma avaliação razoavelmente objetiva do valor do trabalho publicado (*).

O guia da literatura na área de Biblioteconomia/Informação, de Purcell & Schlachter, classifica as publicações de revisão dentre as mais valiosas fontes bibliográficas, dizendo que, tipicamente, estas publicações têm a forma de um ensaio bibliográfico que identifica as contribuições mais importantes à literatura de um tópico, por um período específico de tempo, sendo acrescentadas longas listas de trabalhos e monografias. Estima ainda que são publicadas, anualmente, cerca de 20.000 revisões, principalmente nas áreas científicas e médicas.

Os autores ainda conceituam *review* como sendo o mesmo que artigo de estado da arte (*state of the art*); estas publicações, por sua vez, são também conhecidas como relatórios do estado da arte, ou ainda como *progress reports* ou relatórios de avanços em determinada área. Segundo a *Terminology of Documentation*, publicada pela UNESCO, *state of the art report* é o mesmo que um levantamento analítico, ou um "relatório do estado da arte de uma área específica de assunto ou problema pela avaliação da literatura em um certo período". O *Harrod's Librarianship Glossary and Reference Book* conceitua *state of art* como uma "revisão exaustiva, sistemática e algumas vezes crítica de material publicado ou não sobre um assunto específico".

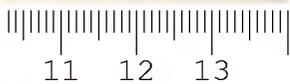
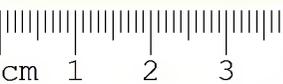
Assinalam Purcell & Schlachter que as únicas revisões nas áreas de biblioteconomia/documentação/ciência da informação, que aparecem em volumes separados, fornecendo cobertura do estado da arte de maneira sistemática e continuada são o ARIST (*Annual Review of Information Science and Technology*) e *Advances in Librarianship*.

* WOODWARD, A. M. *The roles of reviews in information transfer*. JASIS, p. 159-80, May 1977.



ABSTRACT: Approach on the importance of literature review articles as tools for divulgation of bibliographic and didatic information.

KEY-WORDS: Review of literature. Review articles.



A REVISÃO DE LITERATURA EM BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO: UMA PRÁTICA PEDAGÓGICA

Fernando Barone*

RESUMO: Revisão da literatura como forma de TCC (Tese de Conclusão de Curso) como uma nova experiência – Projeto Experimental.

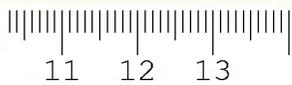
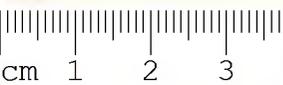
PALAVRAS-CHAVE: Tese de conclusão de curso; Revisão de literatura.

O termo revisão bibliográfica ou revisão de literatura, no dia a dia do ensino universitário, é usado para designar a representação do estado em que se encontra a pesquisa de um determinado objeto de estudo. Porém, a sistematização dessa operação deixa a desejar no plano das práticas didático-pedagógicas quando não no plano mesmo da pesquisa e na pós-graduação como um todo.

O que ora apresentamos é o resultado de uma prática de revisão de literatura que tivemos junto aos alunos do último semestre do Curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicações e Artes (CBD). A partir de uma orientação do CBD os alunos elaboraram sua “tese de conclusão de curso”, o TCC, obedecendo a forma *revisão de literatura*.

No CBD a revisão de literatura como forma do TCC (Tese de Conclusão de Curso) é prática recente. A atual experiência (1989) demonstrou que a revisão de literatura, ao contrário do que pode parecer à primeira vista, é prática legítima de otimização do futuro

* Docente do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA-USP.



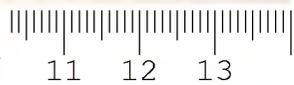
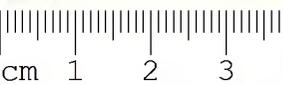
profissional pois possibilita a este uma visão prática da teoria e da reflexão aplicada às demais experiências que tiveram ao longo do curso. Todavia, a revisão de literatura é apenas parte de um programa maior de preparação do futuro profissional – no CBD esse programa chama-se Projeto Experimental – que hoje está em revisão no departamento. Esse trabalho tem por finalidade contribuir com essa reformulação.

1 O CONCEITO

A bibliografia especializada apresenta a revisão de literatura (RL) como uma prática de pesquisa que antecede ao trabalho monográfico. CASTRO (1) lembra que a RL não deve ser confundida com o trabalho monográfico pois este é fase autônoma da RL ainda que determinado em grande parte por ela.

O senso comum vê a RL como sendo uma operação de agregação, mais ou menos indistinta, das características do objeto que foram relatadas pela literatura. A revisão-tipo que daí se tira é um discurso que não se previne diante do risco de supor que a literatura, afora problemas e contradições localizados num ou noutro texto ou entre os textos, funciona como um espelho do objeto. Essa tendência faz com que a revisão tradicional, principalmente em nossa área, ignore que os textos são gerados segundo interesses que os transformam em construções modelares dos objetos e da realidade que se quer apreender. Dessa forma defendemos uma revisão que assuma por inteiro que seu objeto é um conjunto de representações e não mais uma forma de dar conta do objeto "real". Essa questão é grave na medida em que muitos textos, ditos científicos, elaboram prática ambígua entre a forma revisão e a forma monografia.

Com efeito, a RL não é uma síntese do objeto que foi elaborada através dos discursos formulados pelos vários autores – isso é conceito mais afeito à forma monografia – mas, diferentemente disso, é uma análise do comportamento dos textos frente ao que dizem ser o



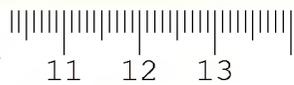
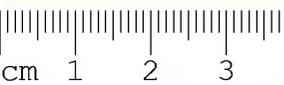
objeto. Lembramos ainda que a forma monografia implica numa opção de descrição única e original diante do objeto e isso deve necessariamente passar pelo espaço empírico o qual está naturalmente ausente da RL.

De outra forma, podemos dizer que a revisão de literatura é um texto científico que tem por objeto um conjunto de textos. Esses textos, por suas vezes, são construções passíveis de visão analítica individualizada mas constituem, acima de tudo, partes do conjunto maior que é a RL.

A RL, se encarada da forma acima, já é um passo em direção à solução de problemas teóricos na medida em que não se limita a fazer colagens das proposições constantes nos vários autores. A revisão, dessa maneira, procura um estatuto teórico que possa valer como referencialidade diante das várias/mesmas posturas descritivas, metodológicas e técnicas diante do objeto, por parte dos textos que compõem a literatura.

Assim, antes de preocupar-se com um estatuto dos objetos, a RL deve preocupar-se com um estatuto dos modelos de leituras dos objetos. Quando se trata de áreas com pouca ou quase nenhuma tradição teórica como é o caso da Biblioteconomia/Documentação e Ciência da Informação – a tradição nessas áreas é sobretudo pragmática – torna-se imperativa a necessidade de se trabalhar com um modelo de RL indócil à crença de que tudo o que se escreve sobre o objeto, e tenha aparência acadêmica, é teoria.

A área de pesquisa em Biblioteconomia, com efeito, não tem por tradição perguntar-se pela natureza de um processo documentário ou comunicacional e, por isso, tende a chamar de teoria um conjunto de técnicas fundadas em princípios intocáveis tais como aquele da utilidade da informação *a priori*. Dessa forma não nos parece tão temerário assim dizer que a revisão de literatura fundada nas estruturas de representação dos textos, se levada a cabo de forma sistemática, poderá limpar a área do rebotalho puramente pragmático e redirecioná-la em busca de uma teoria de fato. Cremos, pessoalmente, que se isso for implementado irá ocasionar a



“desaparição” de uma grande porcentagem dos temas tornados correntes pela prática histórica da literatura na área. O desenvolvimento dessa questão é vital para a área pois garante o surgimento de *constructos* teóricos básicos dos quais a área, até hoje, sofre a falta. Sabemos que a ênfase ao pragmatismo, tornada prática histórica de uma área do conhecimento, transforma esta última em pura matéria instrumental destituída de essência científica.

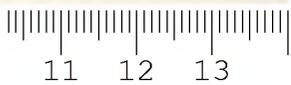
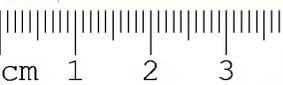
2 A PRÁTICA DA REVISÃO

2.1 Pré-requisitos didáticos

Quanto aos requisitos didáticos da prática do TCC enquanto RL podemos atentar para o preparo do aluno quanto a:

- a) capacidade de estabelecer, com ajuda dos orientadores temáticos, os textos adequados para a RL.
- b) capacidade de ler e analisar textos corretamente.
- c) capacidade de selecionar categorias (traços distintivos), metodológicas e temáticas, internas aos textos e organizá-las em forma recuperável (formas mecânica ou automatizadas).
- d) capacidade de conceber e redigir textos de teor científico de forma correta mas, sobretudo, raciocinar para além da justaposição óbvia de categorias do objeto, ou seja, capacidade de deduzir traços distintivos implícitos no conjunto de textos.

Atualmente, o Departamento de Biblioteconomia tem operado, quanto ao trabalho de conclusão de curso, apenas com a fase revisão de literatura. Isso se deve à falta de infra-estrutura quanto a recursos humanos e laboratórios.



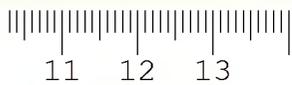
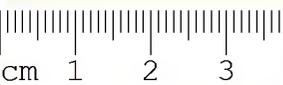
Para que o trabalho final vá além da RL o Departamento deverá prover a disciplina Projeto Experimental com infraestrutura para o trabalho monográfico. Trabalho monográfico, aqui, está sendo entendido como a representação (discurso científico) fruto de uma pesquisa que possuiu por objeto um conjunto de fatores dado no cotidiano (objeto não bibliográfico). Portanto, trabalho monográfico não é mistura incontrolada entre os campos empírico e teórico.

Para haver trabalho monográfico, então, a pré-condição mínima é que haja a presença de instrumentos básicos tais como métodos e técnicas de pesquisa já apreendidos e dominados pelos alunos, bem como recursos humanos adequados para efeito de observar, de forma excelente, fenômenos tangíveis na área documental.

Quanto à questão acima, sugerimos que a disciplina Métodos e Técnicas de Pesquisa se constitua como o conjunto que proverá o aluno do instrumental necessário para dar conta de um objeto não bibliográfico na área documental. Dessa forma, urge que a disciplina citada estabeleça um programa apto a preparar o aluno para tal empresa.

2.2 Seleção da literatura e orientação temática

A primeira etapa de uma revisão de literatura é a fase seletiva onde um conjunto de textos será destacado de um universo maior de textos. A fase seletiva já é por sua vez uma fase crítica dado que se trata de reduzir campos e descartar unidades de representação. CASTRO (2) sobre essa questão sugere o bom senso: "De resto é necessário entender que a revisão de literatura não é ler tudo que se escreveu sobre um assunto. Isto só é possível, tratando-se de um assunto assaz abandonado ou quando temos acesso a biblioteca de acervo limitado. Devemos ler, isso sim, os trabalhos melhores no campo. E para identificá-los em fases iniciais de nossa pesquisa, na falta de bibliografias comentadas, nada melhor do que a orientação de uma pessoa mais experimentada".

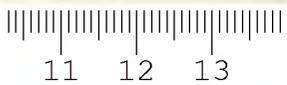
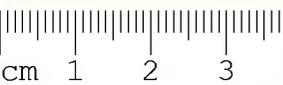


A questão acima implica em que devemos pensar a revisão de literatura como prática que deve ser acompanhada do trabalho de duas figuras didáticas: a do professor orientador de estrutura ou orientador metodológico e a do professor orientador temático. No caso específico de nossa experiência no primeiro semestre de 1989, muitas falhas observadas e comentadas pelos especialistas convidados, referiam-se à pertinência da literatura selecionada. Cremos que isso se deva à ausência de um acompanhamento temático adequado pois não estávamos trabalhando sistematicamente com orientadores especialistas de área.

Ainda na fase seletiva, que se dá integrada com a fase de leitura dos textos, é necessário atentarmos para o problema da revisão integral ou revisão recortada. Com isso queremos distinguir uma seleção temática que se dá no âmbito do conjunto de textos selecionados. Selecionado o conjunto de textos, a revisão integral significará que todos os dados temáticos ou metodológicos presentes nos textos serão levados em conta. Por seu lado, a revisão recortada significará que o revisor fez opções e subtraiu categorias que lhe interessavam. Em se tratando de um trabalho didático que ponha problemas teóricos para o aluno sugerimos que o TCC na sua forma ou fase RL tenha sempre base na revisão integral.

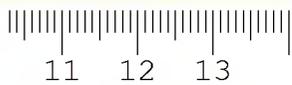
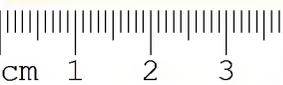
2.3 Orientação metodológica. Proposta de um modelo de RL

Quanto à questão do acompanhamento de estrutura – o acompanhamento temático ao aluno pode ser tratado em outra oportunidade – há que se atentar para o problema do modelo de RL que está em pauta. Nesse trabalho propomos um modelo fundado na estrutura epistemológica dos textos científicos proposta por GARDIN (3) e SMIT (4) e com o qual trabalhos em nossa dissertação de mestrado (5). Por ora, apresentaremos apenas a estrutura básica com a qual trabalhamos e, num outro momento, teremos material mais concreto – respostas dos alunos, por exemplo – para julgar e talvez reformular essa prática.



Os autores acima partem do pressuposto que os textos científicos não podem prescindir de certas categorias lógicas de construção, principalmente das duas fases básicas de abordagem do objeto: a fase da descrição e a fase da interpretação do objeto. A partir dessa lógica, um modelo estrutural se delineia e concebe o texto científico dotado dos seguintes *traços distintivos*:

- a) *Objeto* – O fenômeno ou conjunto de fenômenos que será estudado pelo texto.
- b) *Objetivo* – A razão/intenção que faz com que o objeto seja estudado.
- c) *Universo de referência* – O contexto que foi selecionado para envolver o objeto.
- d) *Modelos de descrição genéricos* – Modelos já existentes ou hipotéticos aplicados ao “corpus” do objeto em causa.
- e) *Fontes externas* – Fontes citadas pelos textos. Bibliografia apresentada e utilizada.
- f) *Postulados* – Princípios básicos dos quais o estudo parte e não põe em causa sua validade.
- g) *Traços descritivos* – Enunciados que atribuem ao objeto características intrínsecas (propriedades). Tais enunciados são sempre relativos aos traços Objeto/Objetivo/Universo de Referência/Modelos de descrição.
- h) *Traços interpretativos* – Formulações que generalizam um conjunto de unidades descritivas do objeto (traços descritivos).



- i) *Conclusão ou Traço interpretativo conclusivo* – enunciado que sintetiza os traços interpretativos acumulados e “responde” a questão posta ou implícita no Objetivo.

Através dos elementos acima, e concluída a fase de seleção das unidades textuais para a RL, o revisor de literatura pode então iniciar o desmembramento (decupagem) dos textos nas formas das categorias/traços distintivos.

De maneira geral, para as categorias não descritivas do objeto – todas elas menos a categoria traços descritivos –, podemos aplicá-las às unidades textuais da literatura elaborando a pergunta padrão:

Como cada unidade textual se comporta quanto à formulação do objeto? ou, seguindo a mesma direção.

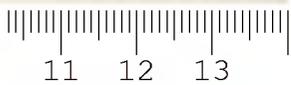
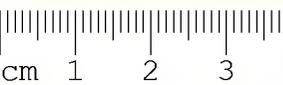
Como cada unidade textual se comporta quanto à formulação do objetivo?

Quais fontes bibliográficas a unidade textual usa? Como usa? Quem cita quem quanto ao conjunto de textos selecionados?

Qual a natureza dos postulados presentes na unidade textual? Quais os postulados capitais?

Da mesma forma a pergunta deverá ser feita para todos os tópicos categoriais. Lembramos aqui que, se as respostas dos textos, as questões postas pelo revisor, resultarem vazias, isso de modo algum deverá ser ignorado pelo revisor. A ausência ou falta de clareza de um tópico categorial em um texto é tão importante quanto a sua presença e clareza nesse mesmo texto. Essa *categoria vazia*, portanto, é um dado vital para se concluir sobre a natureza do texto, mas principalmente, para se concluir sobre a natureza da literatura.

A aplicação dos traços distintivos sobre cada unidade textual da RL pode, ser feita de forma prática e didática através de *mapas de RL*. No exemplo abaixo os campos horizontais representam as unidades textuais (UT) e os campos verticais os traços distintivos:



UT1 UT2 UT3 UT4 UT5

Objeto

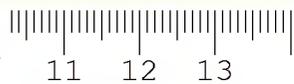
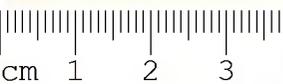
Objetivo

Universo de
Referência

Para se preencher o campo UT1/Objeto devemos observar como a unidade textual número 1 determinou o objeto, ou seja, como está concebendo o objeto em termos de sua dimensão e natureza básica, e também com quais nomes o identifica. Quando forem cotadas todas as unidades textuais para essa categoria poderemos notar que os nomes podem ser variados dependendo-se do tempo, da postura acadêmica ou ideológica e de outros fatores. A partir daí já poderemos inferir hipóteses para, juntamente com as demais informações que colhermos, gerarmos interpretações parciais para o *nosso objeto*: a literatura (conjunto de unidades textuais).

Existe, entretanto, uma categoria que não pode ser facilmente representada num quadro sintético como o que apresentamos acima. Trata-se da categoria Descrição ou Traços descritivos. Com efeito, para que possamos representar como os textos descreveram o objeto as quais os textos apresentaram as características, propriedades, e funções de seu objeto.

Para representarmos, de maneira prática e didática, a categoria *Descrição* lançamos mão de um segundo *mapa*, semelhante ao primeiro, mas com a diferença de possuir nos campos categoriais as facetas temáticas do objeto (características, propriedades e funções do objeto ou de parte do objeto). Como no exemplo abaixo, relativo ao tema/objeto ação cultural e bibliotecas:



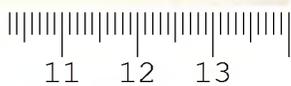
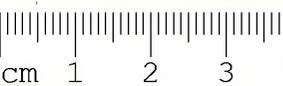
	UT1	UT2	UT3
Ação Cultural – Conceito			
Rec. Humanos – Formação			
Etc.			

Quando se trata de determinar como as unidades textuais descrevem o objeto podemos lançar mão da mesma estratégia da *categoria vazia* como o fizemos para os traços-não-descritivos. Diante de uma situação hipotética como a de uma literatura sobre ação cultural não constar a categoria temática agente, por exemplo, o revisor pode “criar” tal categoria já que ela é dedutível de uma estrutura imanente dentro da própria literatura. Para tornar essa tarefa mais sólida o revisor poderá valer-se – talvez necessariamente – de uma bibliografia adicional já que a literatura é, como tentamos provar, o “corpus” e não, como muitos pensam, a bibliografia.

Estando concluídos os *mapas* o revisor já poderá partir para uma fase de reflexão sobre os resultados conseguidos. Essa é uma fase didaticamente importante pois envolve, ao mesmo tempo, e também os orientadores temáticos, especialista da área, e também os orientadores de estrutura. É um momento em que as “verdades” da literatura sobre o objeto mostram-se como são realmente: construções das quais alunos e professores podem apreender com mais apuro sua natureza, lugar de produção e função sócio-política.

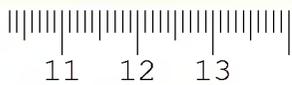
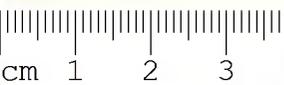
ABSTRACT: Review of literature as form of TCC (Thesis of College conclusion) as a new experience – Experimental Project.

KEY WORDS: Thesis of College conclusion.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CASTRO, Claudio de Moura. *A prática da pesquisa*. São Paulo: McGraw-Hill, 1978. p.76-77.
2. Idem.
3. GARDIN, Jean-Claude, LAGRANGE, Marie-Salomé. *Essais d'analyse du discours archéologique*. Paris: Centre National de la Recherche Scientiphique, 1975.
4. SMIT, Johanna W. Seshat et l'analyse poétique: a propos des critiques des "Chats" de Baudelaire. In: GARDIN, Jean-Claude. *La logique du plausible: essais d'epistemologie pratique*. Paris: La Maison des Sciences de l'Homme, 1981. p.95-143.
5. BARONE, Antonio Fernando Corrêa. *Falar de arte: a questão da crítica ligeira*. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 1987.



MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS BÁSICOS PARA AS BIBLIOTECAS DA USP: ESTUDO PRELIMINAR (Comunicação)

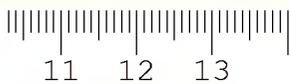
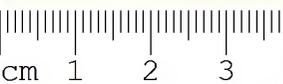
Rosaly Favero Krzyzanowski*
 Ana Maria Silveira Barone**
 Ana Maria Ferracin***
 Raquel Maria Giancolli Sturlini****
 Maria Luiza Rigo Pasquarelli*****

1 INTRODUÇÃO

Em 1987, por exigência do Convênio realizado entre a Universidade de São Paulo e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Fundo de Construção da Universidade (FUNDUSP) solicitou ao Departamento Técnico do Sistema Integrado de Bibliotecas, a elaboração de padrões mínimos para mobiliário e equipamentos a serem adquiridos para as bibliotecas componentes do Sistema, que seriam remodeladas ou construídas com verba do "Programa BID".

Isso porque, quando o BID aprovou a construção ou ampliação das instalações de algumas bibliotecas componentes do SIBI, ficou definido no Convênio com a USP que a sua construção seria acompanhada, também, da aquisição de mobiliário e equipamentos, necessários ao funcionamento das mesmas.

-
- * Diretora Técnica de Serviço da Divisão de Biblioteca do SIBI/USP.
 - ** Diretora Técnica do Serviço de Biblioteca e Documentação da FMVZ/USP.
 - *** Diretora Técnica do Serviço de Biblioteca e Documentação da FFLCH/USP.
 - **** Diretora Técnica do Serviço de Biblioteca e Documentação do CQ/USP.
 - ***** Diretora Técnica do SIBI/USP.



A adequação de mobiliário e equipamentos às bibliotecas brasileiras é, no entanto, muito limitada e, segundo o FUNDUSP, um levantamento desse material, com especificações detalhadas e ilustrações viria facilitar, sobremaneira, o trabalho de escolha e aquisição pelos órgãos responsáveis.

Assim, foi composto um Grupo de Estudo com as autoras deste trabalho, cujo objetivo era fornecer subsídios ao FUNDUSP para aquisição dos equipamentos e mobiliários necessários para as novas instalações daquelas bibliotecas contempladas pelo Programa BID.

O estudo em questão procurou ser abrangente, não esgotando, porém, as possibilidades de adaptação e atualização decorrentes da sua própria aplicação.

2 METODOLOGIA

Para levantamento dos equipamentos e mobiliários necessários a uma biblioteca, utilizou-se como recurso básico o repertório de atividades desenvolvidas por uma biblioteca em nível ideal, constante da parte I da publicação "Estudo de Estrutura Organizacional para as Bibliotecas da USP" (3).

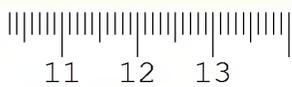
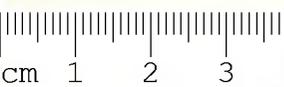
A partir desse elenco de atividades foi possível identificar os materiais (móveis e equipamentos) essenciais para cada serviço desenvolvido numa biblioteca (ver figura 1).

A identificação dos materiais apropriados, por sua vez, foi feita utilizando-se catálogos comerciais e consultas diretas aos fornecedores especializados existentes no comércio.

Coube ao Grupo de Estudo analisar cada item levantado quanto à sua qualidade, abrangendo os aspectos de funcionabilidade, durabilidade, leveza de linha e adequação ao ambiente.

2.1 *Funcionabilidade*

Além da funcionabilidade, o produto foi avaliado quanto à du-



rabilidade de sua estrutura e pintura, em função do uso para o qual estaria previsto. Isto significou, realizar parâmetros entre:

a) O tipo de usuário do material, no caso:

- funcionário da biblioteca;
- funcionários e docentes;
- funcionários, docentes e discentes;
- docentes e discentes;
- docente;
- discente.

b) A finalidade do uso;

c) A constância do uso.

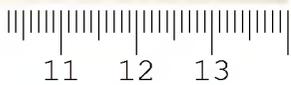
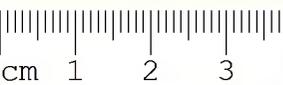
2.2 Leveza da Linha

Este aspecto foi considerado relevante no sentido de proporcionar às bibliotecas um visual mais descontraído, principalmente, com relação ao mobiliário, que em sua maioria é mantido nas bibliotecas (por falta de verba para substituição e pela durabilidade característica dos móveis antigos) aquele escuro, pesado e de tamanho desproporcional ao ambiente existente.

Os atuais projetos de construção das bibliotecas da USP, têm como uma das preocupações básicas a climatização do ambiente, observando os aspectos de claridade (sem incidência direta do sol), arejamento e grau de umidade.

A estética vem sendo outro fator de preocupação, dentro do espaço disponível, com atenção para o trânsito fácil entre as salas de trabalho e as salas de leitura e acervo, com possibilidade de visualização das áreas externas, onde o verde é constante nos vários "campi" da USP.

Nesse sentido, deu-se preferência ao mobiliário em cores cla-



ras com linhas arredondadas e equipamentos com pintura, se possível, também suave (cinza e/ou bege).

2.4 *Adequação ao Ambiente*

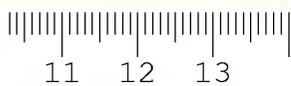
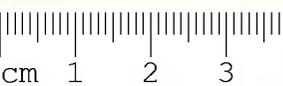
Ao estudar os aspectos de funcionabilidade, durabilidade e leveza de linha, praticamente já se tinha definido o mobiliário e os equipamentos mais apropriados para as bibliotecas da USP. A adequação do ambiente foi um aspecto analisado em razão das especificidades das atividades e dos materiais bibliográficos e multimeios existentes numa biblioteca, os quais exigem a utilização de mobiliário, equipamentos e ambientações especiais para seu tratamento técnico e conservação.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Identificados os elementos essenciais a serem considerados para a definição dos equipamentos e mobiliário, foi possível estabelecer a seleção dos mesmos, logicamente dentro das limitações existentes no comércio, porém, tanto quanto possível, baseado nos critérios de qualidade estabelecidos.

Segundo Butler & Stenzler (1), o "design" de uma biblioteca, principalmente a sua modernização ou renovação, é um processo constante, e que nesse estágio deverá haver um trabalho interativo entre o engenheiro, a Comissão de Planejamento e o pessoal da biblioteca. Esta assertiva também foi uma preocupação das autoras, neste estudo, ao recomendar a participação dos bibliotecários na fase de aquisição de mobiliário e equipamentos para suas bibliotecas, "uma vez que certas especificidades do mobiliário e equipamentos são inerentes às características e objetivos da Unidade de Ensino, no qual a biblioteca está inserida" (2, 4).

O trabalho realizado pelo Grupo de Estudo deu origem às publicações "Mobiliário Básico para Bibliotecas da USP" (4) e "Equi-



pamentos Básicos para as Bibliotecas da USP" (2). Estes referenciais já estão sendo utilizados pelo FUNDSP para atender as bibliotecas que estão incluídas no Programa BID/USP, e também como instrumento de trabalho pelas bibliotecas que vêm renovando o seu mobiliário e adquirindo novos equipamentos.

Espera-se que as duas publicações, devido ao seu caráter abrangente, possam ser utilizadas como instrumento de suporte e definição de mobiliário e equipamentos pelas bibliotecas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BUTLER, W.W., STENZLER. The planning and modification of library media center facilities. *Drexel Library Quarterly*, v.13, n.2, p.62-79. Apr. 1977.
2. KRZYZANOWSKI, Rosaly Favero et al. *Equipamentos básicos para as bibliotecas da USP*. São Paulo: DT/SIBI/USP, 1988 (Cadernos de Estudos, 4).
3. PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo; KRZYZANOWSKI, Rosaly Favero. *Estudo de estrutura organizacional para as bibliotecas da USP*. 2.ed. São Paulo: DT/SIBI/USP, 1988. 148p. (Cadernos de Estudos, 1).
4. PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo et al. *Mobiliário básico para as bibliotecas da USP*. São Paulo: DT/SIBI/USP, 1988. 93p. (Cadernos de Estudos, 3).

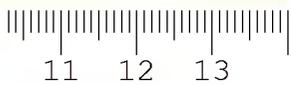
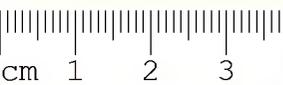


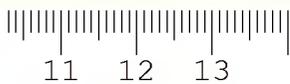
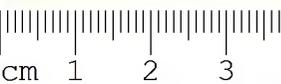
FIG. 1 – Modelo utilizado para a identificação de materiais essenciais para cada serviço da biblioteca (móveis e equipamentos)

a) Extraído da publicação “Equipamentos básicos para bibliotecas da USP” (2)

ATIVIDADE	DEFINIÇÃO	EQUIPAMENTO (básico)
5.2 REFERÊNCIA	Assistência direta e pessoal ao usuário na busca de informações existentes, tanto no acervo da biblioteca, como em outras instituições, no acesso a multivariadas fontes de informação e na normalização documental	PARA FUNCIONÁRIOS Bibliotecários e auxiliares
- Assistência ao usuário		- Ar Condicionado ou Ventilado (1, 35)
- Levantamento bibliográfico		- Comunicação telefônica (interna e externa) (8)
- Normalização técnica		- Leitor de Microfichas e Jaquetas (23)
		- Máquina de escrever eletrônica (25)
		- Microcomputador/Impressora (26)
		- Persiana (27)
		- Terminal de Computador (34)

b) Extraído da publicação “Mobiliário básico para as bibliotecas da USP” (4)

ATIVIDADE	DEFINIÇÃO	MOBILIÁRIO – (básico)
5.2 REFERÊNCIA	Assistência direta e pessoal ao usuário na busca de informações existentes, tanto no acervo da biblioteca, como em outras instituições, no acesso a multivariadas fontes de informação e na normalização documental	PARA FUNCIONÁRIOS Bibliotecários e auxiliares
- Assistência ao usuário		- Armário auxiliar (3)
- Levantamento bibliográfico		- acessórios (1)
- Normalização técnica		- Cadeira (15, 16)
		- Fichário vertical de mesa (34, 35)
		- Mesa de datilografia (33)
		- Mesa para informática (41, 42)
		- Mesa de telefone (53)
		- Mesa de trabalho (52)



I ENCONTRO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DE LÍNGUA PORTUGUESA E A CARTA DE LISBOA

Neusa Dias de Macedo*

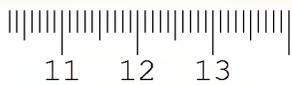
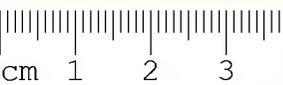
Walda de Andrade Antunes**

Oportunamente a idéia de um Encontro de Biblioteconomia entre países de língua portuguesa foi assumida e firmada em termos de Protocolo de Intenções, no dia 29 de set. de 1989, por representantes do movimento associativo português e brasileiro, encabeçado por Maria José de Moura e Mirian Nascimento Salvadore, respectivamente presidente da Assembléia Geral da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, e Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários. Precisamente, em 28 de fev. a 03 de março de 1990, realiza-se, em Lisboa, o I Encontro Internacional de Bibliotecários de Língua Portuguesa, com a participação de 650 pessoas.

O evento objetivou, preliminarmente, possibilitar debates sobre pontos significativos da área da informação documentária entre bibliotecários e representantes oficiais de países de língua portu-

* Docente do Depto. de Biblioteconomia da ECA/USP e Vice-Presidente da FEBAB. Relatora-oficial do evento.

** Chefe da Divisão Bras. de Bibliotecas Públicas e Escolares da FEBAB. Coordenou GT e redigiu a Carta de Lisboa.



guesa, entre eles: Portugal, Brasil, Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe; oportunizando, ainda, o delineamento de projetos comuns e compromissos de ajudas mútuas.

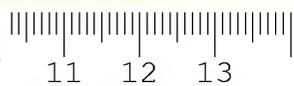
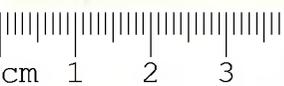
Este evento se caracterizou como o primeiro passo para que líderes de cada país se conhecessem e identificassem questões críticas e desejos de intercâmbio com vista a um reatamento de estudos e discussões em futuro próximo. O tempo e as condições foram mínimas para que se estabelecesse vínculos estreitos, pessoais e profissionais.

Descrevendo o evento: as Sessões plenárias e os Painéis realizaram-se de manhã, seguidos de exposições já previamente encomendadas aos sete países. Dentro de uma base comum de itens, esses seminários foram apresentados também por líderes associativos ou diplomatas, no caso da África. Reuniões restritas a convidados-especialistas, seguidas de debates e encaminhamentos de proposições, faziam-se à tarde. A Carta de Lisboa foi elaborada com essas proposições.

Embora, ainda incipiente, foi possível delinear um confronto da realidade profissional dos países aí representados.

BRASIL E PORTUGAL: CONFRONTO

Brasil – país de dimensões continentais – tem discrepâncias econômico-sociais de norte a sul, de leste a oeste. Embora enquadrado nos países do 3º Mundo, tem pólos geográficos-culturais em grande ascensão. Apesar de fraquezas educacionais, conta com universidades de bom nível, com ensino aliado à pesquisa desde 1968. Várias áreas de conhecimento têm massa crítica notável, outras são incipientes. Conseqüentemente, muitas bibliotecas universitárias e especializadas, já utilizando novas tecnologias para serviços de disseminação da informação, se distinguem de outras em grau tradicional.



De outro lado, por questões de passado histórico o ensino de 1º e 2º graus deixam muito a desejar e, desta forma, não compreendem a necessidade do apoio pedagógico por meio da biblioteca escolar. Elas quase inexistem no Brasil; quando existem, são inadequadas. Por esta razão, as bibliotecas públicas têm assumido o segmento de escolares como seu principal público. Todavia, falta o preparo pedagógico ao bibliotecário para desempenhar-se satisfatoriamente como interface entre ensino e informação. Desvirtua-se, também, os outros objetivos de ação comunitária (ação cultural e informação utilitária), na maioria dos casos.

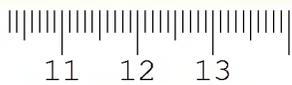
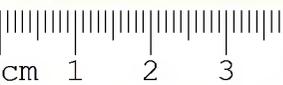
A classe bibliotecária é realmente grande, neste país também grande, contando-se com cerca de 16 mil profissionais militantes nas quase 22 mil bibliotecas cadastradas. O movimento associativo é desigual nos vários estados da União. São 24 associações e 3 sindicatos, e, como caso inédito na América Latina, já há 30 anos foi criada a Federação de Associações de Bibliotecários.

Pode-se contar entre importantes organismos de apoio à informação e bibliotecas (ensino, pesquisa, publicações e defesa da classe): CNPq, CAPES, FINEP, INL, IBICT, CFB, FEBAB, ABEED, ANCIB.

Faltam ainda Diretrizes e Políticas especialmente dirigidas para a área, em termos de legislação e apoio financeiro. Há expectativas de mudança. Um Estatuto de Bibliotecário/Usuário deve ser efetuado.

No caso de Portugal, sua realidade é bem distinta de suas antigas colônias. Entretanto, constatou-se que seu grau de analfabetismo é grande. Embora, o lastro de bibliotecas comunitárias seja forte; só recentemente tem havido impulso, por força da ação do Instituto Português do Livro e da Leitura, na criação de bibliotecas públicas mais modernas, do feitio das norte-americanas. Inegavelmente a Biblioteca Universitária de Coimbra e, agora, a Biblioteca Nacional renovada, e os Arquivos portugueses são algo bastante respeitáveis internacionalmente.

Quanto à língua portuguesa, está sendo objeto de grande atenção por meio de estratégias governamentais portuguesas, tendo



em vista a promoção do desenvolvimento da educação para cidadania e aberta a valores universais. O Projeto PALOP é um exemplo. A idéia deste Encontro é outra.

A educação formal para bibliotecários tem diferença marcante entre Portugal e Brasil, e mais ainda entre os países africanos que estão à busca de cooperação para iniciar os primeiros passos nesse particular.

Em Portugal, a formação do bibliotecário tem mais consistência em virtude de se exigir do candidato ao Curso de Ciências Documentais uma licenciatura em qualquer campo de conhecimento, num espaço de dois anos.

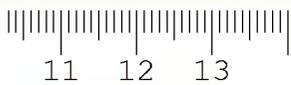
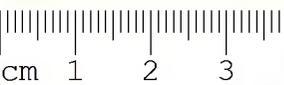
No Brasil, o ensino fundamental para o bibliotecário, faz-se, em 4 anos, na Graduação. Há programas vários de educação contínua, especialização e pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e doutorado). Conta-se com 30 escolas de graduação e 6 cursos de pós-graduação (IBICT/UFRJ; USP; UNB; UFMG; PUC/CAMP.; UFPA).

Portugal, país pequeno, conta com 3 escolas (em nível de pós-graduação), e os países da África, não contam com Curso universitário algum.

Portugal tem pretensões de estender seus cursos de 2 para 4 anos, a fim de proporcionar maior fundamentação técnica aos bibliotecários. Em contrapartida, o Brasil ressentir-se da especialização do bibliotecário em alguma área, discutindo constantemente essa questão, para que a sua formação, na maioria dos casos, não tenha o sentido de uma "colcha de retalhos".

Espera-se que, futuramente, sejam discutidas formas de cooperação entre os vários países. No caso da África, tem-se que descobrir uma forma de ajuda para que superem seus problemas de formação de quadros técnicos para início e organização de suas bibliotecas e centros de documentação.

Como último ponto a considerar à situação portuguesa, pôde-se notar que a tendência atual é mudar o conceito de informação com valor estratégico para consignar-lhe sentido de recurso econômico, encarado numa política de mercado.



Os colegas portugueses almejam por mais estímulo e integração entre o setor público e o setor privado, dando-se importância à formação de bases de dados para projetos de Investigação.

ÁFRICA

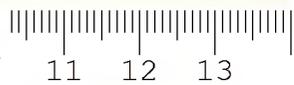
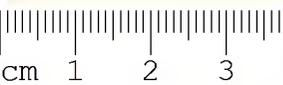
Diversidades históricas e culturais são patentes em África de língua portuguesa, mas *pontos comuns* são encontrados nas adversidades dos vários países.

Denotou-se na fala dos colegas africanos forte frustração, tocante a razões não só de calamidades que ocorrem no meio físico e social / enchentes e secas; isolamento; mortalidade infantil e analfabetismo; dependência externa, como também pelo tempo perdido em guerra e dissensões.

Isso tudo tem causado efeitos negativos e barreiras para o desenvolvimento desses países, quer do ponto de vista social – econômico, quer educacional-cultural. Entende-se, portanto, que prioritariamente os governos, agora democráticos, precisem colocar a "*casa em ordem*", ou seja, tentem minimizar os desequilíbrios do desenvolvimento dos setores de produção, saúde, transporte, comunicação, etc. Estão, portanto, esses países, em fase de "recuperação parcial", e em busca de delineamentos de políticas educacionais e culturais, bem como de estabelecimento de "programas de ajustamento estrutural" das nações.

A Informática como área de ensino, na África como na América Latina, (e cremos também em Portugal) tem sido relegada a 2º plano. Mas esses países precisam desses conhecimentos para elaborar Projetos de Pesquisa Pura e Aplicada. Conseqüentemente, surge a premente necessidade de criação de entidades que, adequadamente, colem, organizem e disseminem a Informação: as bibliotecas e unidades informacionais de diversos tipos.

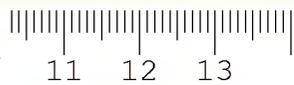
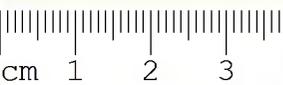
Neusa Dias de Macedo



CARTA DE LISBOA

Os participantes do I ENCONTRO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DE LÍNGUA PORTUGUESA, realizado em Lisboa/Portugal, no período de 28 de fevereiro a 03 de março de 1990, sob a responsabilidade da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas – BAD, e da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários – FEBAB, e o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas da Guiné-Bissau, com o objetivo de promover a interação de profissionais bibliotecários e documentalistas de língua portuguesa, com vista a favorecer a troca de experiências, abrindo perspectivas de ações conjuntas e o fortalecimento de vínculos internacionais, e contando com a presença de autoridades, representantes e técnicos de Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal e São Tomé e Príncipe, concordam que:

- A leitura, a biblioteca, a difusão do livro e da informação, são fatores primordiais para o crescimento dos povos, a auto-realização dos cidadãos, a preparação para o trabalho e para o pleno exercício da cidadania;
- O Decênio Mundial para o Desenvolvimento Cultural, aprovado pela Assembléia Geral das Nações Unidas, em dezembro de 1986, apresenta um programa de ação que se identifica com a reafirmação da importância da cultura, como instrumento fundamental para o desenvolvimento;
- 1990, sendo o Ano Mundial da Alfabetização, é marco propício para se deflagrem ações abrangentes e efetivas em prol da erradicação do analfabetismo, mormente em países em vias de desenvolvimento, onde esta questão toma amplas proporções;
- Existe uma grande preocupação em atingir-se o entrosamento entre países de língua portuguesa, calcado no elo natural oferecido



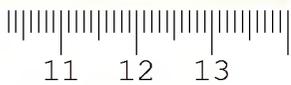
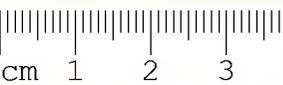
pelo idioma comum e que se constitui numa plataforma favorável para incentivar e viabilizar ações que promovam o fortalecimento da cultura e da educação entre eles – bases para o desenvolvimento.

RECOMENDAÇÕES

Neste sentido, os participantes do I ENCONTRO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DE LÍNGUA PORTUGUESA recomendam:

1 *No domínio das BIBLIOTECAS NACIONAIS*

- que às Bibliotecas Nacionais ou organismos com funções similares, sejam dadas as condições necessárias para atuarem como núcleos coordenadores de um Sistema Nacional de Informação Bibliográfica, designadamente com a criação de instrumentos legais de apoio;
- que se concretizem ações conjuntas nas duas vertentes fundamentais que são a Preservação e Conservação por um lado, e a informatização por outro, vertentes que pressupõem um amplo plano de formação, intercâmbio e normalização lingüística e técnica;
- que se busque junto de entidades nacionais e internacionais, de âmbito profissional ou não, o apoio e os recursos necessários à implementação dessa ação integrada;
- que o apoio na formação e intercâmbio seja assegurado de acordo com os recursos e os conhecimentos que em cada Biblioteca Nacional sejam mais fortes ou estejam mais desenvolvidos, cabendo



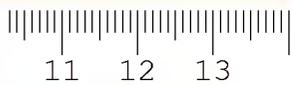
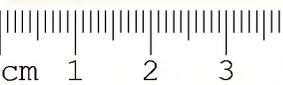
nomeadamente à Biblioteca Nacional de Portugal o apoio na área da informatização e à Biblioteca Nacional do Brasil o apoio na área da preservação e conservação.

2 *No domínio das BIBLIOTECAS ESCOLARES*

- que nas instituições de atendimento à criança se promova o contato desta com o livro como estratégia inicial para desenvolver o gosto pela leitura, formar o leitor e usuário da informação;
- que as entidades competentes assumam a responsabilidade de criação e implementação de Bibliotecas Escolares onde elas não existem, e as tornem operacionais com vista ao total cumprimento do papel que lhes cabe na dinamização da leitura, difusão da informação e apoio à ação pedagógica da escola;
- que nos programas de desenvolvimento de recursos humanos seja contemplada a formação do professor, reciclagem e especialização, ressaltando sempre o professor como leitor, usuário da biblioteca e da informação e formador de leitores;
- que seja resgatada legislação específica sobre Bibliotecas Escolares e intercambiada entre os países participantes deste I ENCONTRO;
- que seja elaborada, cooperativamente, uma bibliografia sobre Bibliotecas Escolares, em língua portuguesa.

3 *No domínio das BIBLIOTECAS PÚBLICAS*

- que a criação e disseminação de Bibliotecas Públicas a nível geral dos Países, se incluam nos planos de Governo;

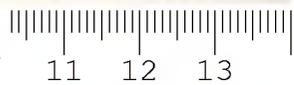
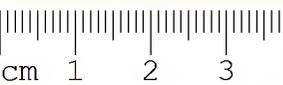


- que as Bibliotecas Públicas sejam devidamente instaladas e equipadas, contando com pessoal de formação específica, o que possibilitará o cumprimento das funções que lhes compete como agências difusoras da informação nas comunidades;
- que as associações de bibliotecários de língua portuguesa se comprometam a promover o intercâmbio de experiências profissionais, a troca de bibliografia especializada e a realização de cursos e ações de formação de recursos humanos para atuarem nas bibliotecas dos países africanos de língua portuguesa;
- que seja resgatada e divulgada entre os países participantes do I ENCONTRO, legislação específica sobre Bibliotecas Públicas;
- que seja elaborada, cooperativamente, uma bibliografia sobre Bibliotecas Públicas, em língua portuguesa.

4 *No domínio das BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*

Foi decidido recomendar uma linha de cooperação assentada nos seguintes pontos:

- levantamento das Bibliotecas Universitárias dos países de língua portuguesa;
- troca de especialistas para desenvolvimento de projetos visando a elaboração de programas nacionais de Bibliotecas Universitárias (por meio de convênios instituição / instituição ou através dos Ministérios competentes);
- organização de uma bibliografia sobre Bibliotecas Universitárias, em língua oficial portuguesa;



- compilação de legislação específica sobre Bibliotecas Universitárias.

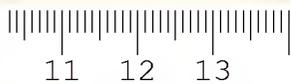
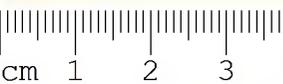
5 *No domínio das BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS*

Foi proposto, inicialmente, o desenvolvimento de um projeto para a criação de uma rede cooperativa de informação especializada entre os países de língua portuguesa. Após, os participantes recomendam que:

- seja dada prioridade à formação especializada em diversos níveis e de acordo com as necessidades de cada país;
- se proceda à compatibilização entre as redes nacionais já existentes, nomeadamente PORBASE e BIBLIODATA;
- se estabeleça o intercâmbio de publicações técnicas na área de biblioteconomia e documentação em língua portuguesa.

6 *No domínio do ENSINO*

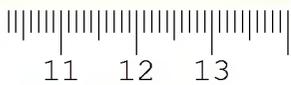
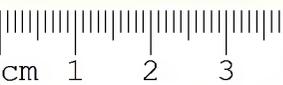
Considerando os problemas de formação técnico-profissional nas áreas de Biblioteconomia, Arquivologia e Documentação e as características específicas dos países africanos de língua portuguesa, a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas – BAD, e a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários – FEBAB, em comum acordo e num processo de cooperação com instituições de ensino superior de Portugal e Brasil, organizarão programas específicos de formação profissional a curto, médio e longo prazo, voltados às necessidades dos países africanos, incluindo a realização de cursos e a concessão de bolsas de estudo, no sentido de capacitar recursos humanos para atuar nas áreas de



Arquivologia, Biblioteconomia e Documentação, participando assim na promoção do seu desenvolvimento.

OS PROGRAMAS PROPOSTOS INCLUIRÃO:

- a) participação em seminários, congressos e eventos especializados organizados no Brasil e Portugal;
- b) estágios em instituições especializadas de acordo com o interesse dos países, no sentido de conhecer e absorver metodologias específicas no que se refere a formação de acervos documentais, focando a seleção, aquisição, organização, difusão e uso dos documentos;
- c) organização de cursos nos países interessados, de formação a nível médio e superior, incluindo especialização e aperfeiçoamento, com a finalidade de capacitar pessoal para atuar na área, e garantir a organização e adequada utilização de acervos e informações especializados (processos manuais e utilização até as mais atuais tecnologias de difusão e uso da informação);
- d) transferência de metodologias de organização de programas de formação de recursos humanos, possibilitando aos países africanos o desenvolvimento dos seus próprios programas, de acordo com as suas necessidades e realidades.
Foi ressaltada a conveniência do desenvolvimento do processo de cooperação técnico-profissional privilegiar os eventos a serem realizados nos países interessados, visando não só a redução de custos, mas a superação de maior número de profissionais futuros multiplicadores das metodologias apreendidas;
- e) estabelecimento de intercâmbio técnico e bibliográfico entre os demais países (Brasil e Portugal), na área do Ensino de Biblioteconomia e Documentação;

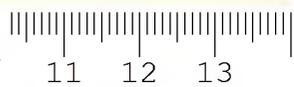
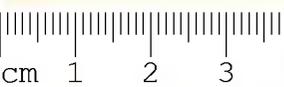


- f) realização de estudos sobre mercado de trabalho, por região, para fins de adequação do currículo dos cursos ao mercado;
- g) montagem de cursos itinerantes como "Metodologia para o Ensino da Biblioteconomia" e outros.

7 *No domínio do MERCADO DE TRABALHO E ASSOCIAÇÕES PROFISSIONAIS*

Considerando a inexistência de Associações de Bibliotecários nos países africanos, em razão do pequeno número de profissionais, recomendamos:

- que a BAD e a FEBAB estudem a possibilidade de cooperação entre os países de língua portuguesa no que se refere:
 - 1) a formação de profissionais de nível médio para as bibliotecas dos países africanos;
 - 2) incentivar profissionais portugueses e brasileiros a desempenhar, por períodos de média duração, o exercício da profissão nos países africanos.
- sugerir a IFLA a criação de uma seção de bibliotecários de língua portuguesa;
- estabelecer permuta das publicações afins das Associações de Profissionais Portugueses e Brasileiros.
Os participantes propõem, com relação aos órgãos de Cooperação Técnica Internacionais:
- que seja solicitada assistência técnica e financeira para a implementação de projetos formulados, considerando os problemas nesta Carta identificados;



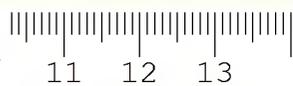
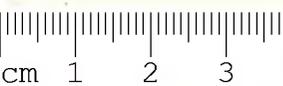
- que sejam divulgadas, através dos mecanismos nacionais dos respectivos organismos, informações sobre projetos e atividades de interesse que estejam sendo patrocinados nos países;
- que seja facilitada a participação de técnicos em cursos de especialização e pós-graduação em outros países através da concessão de bolsas de estudo.

Outrossim, recomendam:

- que sejam criadas Associações que congreguem bibliotecários e outros profissionais que atuam na área, nos países africanos de língua portuguesa;
- que para a concretização destas ações cada país promova a articulação com outras instituições a nível intra e intersectorial, governamentais e não governamentais.

Finalizando, os participantes do I ENCONTRO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DE LÍNGUA PORTUGUESA, congratulam-se:

- 1º) pela recente criação do Instituto Internacional de Língua Portuguesa, desejando que o mesmo entre em funcionamento o mais rapidamente possível;
- 2º) pela criação de um Fundo Bibliográfico da Língua Portuguesa, na sua primeira fase beneficiando Moçambique, e propõem a ampliação do mesmo cujo âmbito passe a incluir os demais países africanos de língua portuguesa.



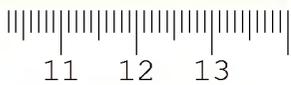
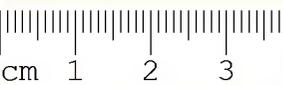
e declaram

- que o II ENCONTRO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS DE LÍNGUA PORTUGUESA se realizará, em 1992, tendo por sede o BRASIL.

Lisboa, 03 de Março de 1990.

Neusa Dias de Macedo
Walda de Andrade Antunes

OBS.: O próximo Encontro será realizado no Brasil (São Paulo), em 1992.



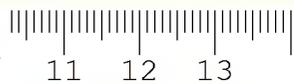
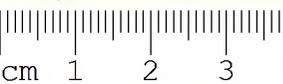
SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO:
BIBLIOGRAFIA 1990

Neusa Dias de Macedo*

1 MANUAIS

- BUNCH, A. *The basis of information work*. London: Clive Bingley, 1984.
- GROGAN, D. *Practical reference work*. London: Clive Bingley, 1979.
- HUTCHINS, M. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Trad. M.A. Coaracy. Rio de Janeiro: FGV, 1973.
- KATZ, B; TARR, A. *Reference and information services: a reader*. Metuchen: N.J., Scarecrow Press, 1978.
- KATZ, W. *Introducion to reference work*. New York: Mc-Graw-Hill, 1959, v. 2: Reference services and reference processes. 2. ed., 1974.
- MACEDO, N.D. de. *Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação, com enfoque especial na Biblioteca Pública*. São Paulo: Ed. da autora, 1991. (Textos didáticos sobre o serviço de referência, 1) [Ed. preliminar micrografada]. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 167-84, jan./dez. 1990.

* Docente da área de Bibliografia e Referência do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.



MARTINS, M.G. DE; RIBEIRO, M. DE L.G. *Serviço de referência e assistência aos leitores*. 2. ed., Porto Alegre: Ed. UFRS, 1981.

NUKHERJEE, A.K. *Reference work and its tools*. 3. ed. rev. Calcutta: The World Press Private, 1975.

ROGERS; WEBER. *University library administration*. New York: Wilson Co., 1971. The reader's services function, p. 197-245.

ROWLAND, A.R., org. *The librarian and reference service*. [S.l.] The Shoe String, Inc. 1977.

2. PERIÓDICOS ESPECIALIZADOS EM SERVIÇO DE REFERÊNCIA E REVISÕES

2.1 Revistas em geral

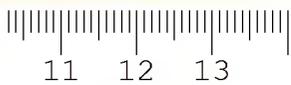
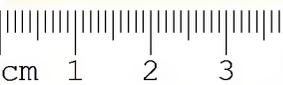
R.S.R. (Reference Services Review). Ann Arbor, MI, 1972- (ênfase em questões bibliográficas).

REFERENCE LIBRARIAN. New York, The Haworth Press, 1981- (Números monográficos e revisões no início de cada tema).

RQ (Reference Quartely). Chicago, ALA, 1960- (artigos gerais).

2.2 Pesquisa

CURRENT RESEARCH IN LIBRARY & INFORMATION SCIENCE. Ed. P. Elliot. London, Bowker-Saur, 19 . (Ver R/S Reference Services e RM Oq/y Computerised Information Work. Pesquisas em andamento. Depois transforma-se em Anuário).



2.3 Revisões/Resumos

ADVANCES IN LIBRARIANSHIP. New York, Academic Press, 1970, v. 12, 1981: Advances in Reference Services.

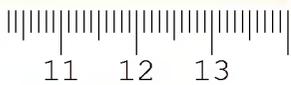
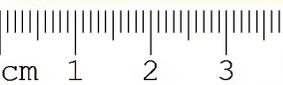
ANNUAL REVIEW IN SCIENCE AND TECHNOLOGY (ARIST). American Society for Information (New York); Elsevier Science Publishers (Amsterdam), v. 1-9, 1966-75, Ed. Carlos A. Cuadra. v. 11, 1976- , Martha E. Williams. (Inclui revisão sobre Usos e Necessidades de Informação; Planejamento e Administração de Sistemas e Serviços de Informação).

LIBRARY & INFORMATION SCIENCE ABSTRACTS (LISA). Library Association (LA), London, 1969- (Resumos; também disponível em CD-ROM) R/S: Readers Services)

LIBRARY TRENDS. Urbana Champaign, University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, 1952. n. 2, Winter, 1983: Current Trends in Reference Science (Números monográficos)

MACEDO, N.D. de; BELLUZZO, R.C.B.; FERREIRA, S.M.S.P. *Estado da Arte do Serviço de Referência e Informação (1970/90): resultados compactos de indexação.* São Paulo, 1990. Trabalho apresentado ao Curso de Pós-Graduação da ECA/USP, 2º sem. (Micrografado).

MACEDO, N.D. de. Experiência vivida com a ministração da disciplina "Referência" (1968-88). *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 22, n. 3/4, p. 128-34, 1989.



3. SERVIÇO DE REFERÊNCIA: EVOLUÇÃO, CONCEITOS E CARACTERIZAÇÃO, DIRETRIZES

3.1 Evolução do serviço de referência

FIGUEIREDO, N. Evolução e avaliação do serviço de referência. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 2, n. 2, p. 175-96, jul./dez. 1974.

———. *Tendências dos serviços de referência/informação*. Brasília: IBICT, 1986.

FONSECA, E.N. da *A biblioteconomia brasileira no contexto mundial*. Rio de Janeiro. Tempo Brasileiro/INL, 1974.

GALVIN, T.J. *Encyclopaedia of Library and Information Science*. New York: Marcel Deaker, 1978. Reference services and libraries, v. 25, p. 210-26

———. *Trad. didática e Resumo por Neusa Dias de Macedo*. São Paulo, 1987. (Mimeografado).

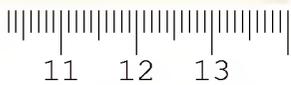
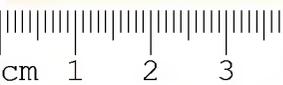
GOMES, S. de C. *Bibliotecas e sociedade na Primeira República*. São Paulo/Brasília: Pioneira/INL, 1983.

MORAES, R.B. de. *O problema das bibliotecas brasileiras*. 2. ed. Brasília: ABDF, 1983. 1. ed. 1983.

NEVES, F.I.; MELO, M. das G.L. O status quo do serviço de referência em bibliotecas: *Ciência da Informação*, Brasília, IBICT. v. 14, n. 1, p. 39-44, jan./jul. 1986.

3.2 Conceituação

FERREIRA, S.M.S.P. *Serviço referencial: caracterização e conceito*. São Paulo, 1989. Diss. (Mest.) – ECA/USP.



MACEDO, N.D. de. Conceitos e diretrizes para o serviço de referência: primeiros passos para a sua discussão. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., Campinas, fev. 1985. *Anais*. Campinas, UNICAMP, 1985. p. 239-53.

_____. *Conceituação e caracterização do serviço de referência: roteiro para discussão*. São Paulo, 1985. (Mimeografado).

_____. Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 23, p. 4-37, n. 1/4, jan./dez. 1990.

REFERENCE LIBRARIAN. New York, The Haworth, 1987. n. 18: Current Trends in Information: research and theory; n. 21 (1988): Information and referral services.

3.3 Diretrizes

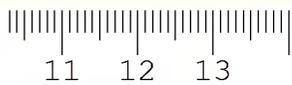
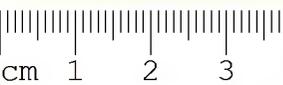
ALA. Reference and Adult Services Division. A commitment to information services: development, guidelines. 1979. *RQ.*, v. 18, p. 275-8, 1979.

_____. Diretrizes para o estabelecimento dos serviços de referência e informação. Trad. Inês Imperatriz. Rev. Neusa Dias de Macedo. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 17, p., 71-89, jul./dez. 1984.

BRASIL, Ministério da Educação. *Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias*. Brasília, 1986.

GOULDING, M. Where is the reference department? The effects of SLS minimum reference standards for public libraries on youth reference librarians. . . *Illinois Libraries*, v. 70, n. 1, p. 11-6, jan. 1988.

KLASSEN, R. Standards for reference services. *Library Trends*, Illinois, v. 31, n. 3, p. 421-8, Winter 1983.



ROBERTS, A. Perspective, descriptive or prospective? Implications of the development guidelines: a commitment to information services. *RQ*, Chicago, v. 17, n. 3, p. 223-5, Spring 1978.

RUGH, Archie G. Reference standards & reference work. *Library Journal*, p. 1.497, jul. 1976.

SUBCOMITE DE REFERENCIA DE LA REGIÓN NOR-OCCIDENTAL DE COLOMBIA SIDES/ICFES. Los servicios de información y referencia en las unidades de información de las instituciones de educación superior. Directrices para su organización y desarrollo. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, v. 9, n. 1, p. 67-97, jan./jun. 1986.

3.4 Comportamento psicológico do bibliotecário/usuário

ARGYLE, M. *A interação social ; relações interpessoais e comportamento social*. Trad. M.B.M. Nunes. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

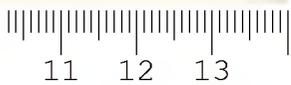
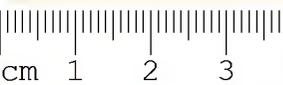
LOPES MUNHOZ, J. The significance of non-verbal communication in the reference interview. *RQ*, Chicago, v. 16, n. 3, p. 222, Spring, 1977.

MOUNT, E. Communication barriers and the reference question. *Special Libraries*, New York, v. 57, n. 10, p. 575-8, Oct. 1966.

NAHOUM, C. *La entrevista psicológica*. Buenos Aires: Kapelucz, 1961.

4 PROCESSO DE REFERÊNCIA / NEGOCIAÇÃO DA QUESTÃO

BELLUZZO, R.G.B.; MACEDO, N.D. de. *Negociação da questão de referência: sistematização para fins didáticos*. São Paulo, 1987. (Mimeografado).



BELLUZZO, R.G.B.; MACEDO, N.D. de. *Processo de referência*. São Paulo, 1991. Apres. ao Curso de Pós-Graduação, ECA/USP. (Mimeografado).

BUNGE, C.A. Reference service in the information network. In: CONFERENCE INTERLIBRARY COMMUNICATIONS AND INFORMATION NETWORKS. 1970 (Preprint, p. 87).

COELHO NETTO, J.T. A biblioteca como modelo de sistema de comunicação. *Revista de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 11, n. 1/2, p. 29-30, jan./jun. 1978.

COHEN, H. *Você pode negociar qualquer coisa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 1980.

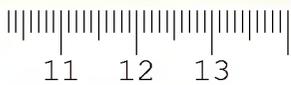
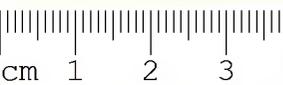
FARIA, A.N. de. *Organização e métodos*. 2. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1984. A técnica da entrevista, p. 26-34.

FIGUEIREDO, N.M. DE Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência. *Ciência da informação*, Brasília, v. 6, n. 2, p. 87-98, 1977.

———. Recomendações práticas para o aperfeiçoamento do serviço de referência/informação nas bibliotecas brasileiras. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 11, n. 1, p. 35-44, jan./jun. 1983.

———. *Estudos avançados de biblioteconomia e documentação*. Brasília, v. 2, p. 19-59, 198 .

KATZ, B.; TARR, A. *Reference and information services: a reader*. Acarecro Press, 1978. Interview and search, p. 56-144.



NOVAES, L. & HEGENBERG, L. Biblioteconomia centrada no consulente. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 11, n. 1/2, p. 21-8, jan./jun. 1978.

PARANHOS, W.M.M. do R. O processo de comunicação e a entrevista de referência. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. v. 3, n. 2, p. 150-64, set. 1974.

SANTOS, S.A. dos. Negociação de projetos tecnológicos nas instituições de pesquisa. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 25, n. 1, p. 41-60, jan./maio 1990.

TAYLOR, R.S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, Chicago, v. 29, p. 178-94, May 1968.

WHITE, M.D. The dimensions of the reference interview. *RQ*, v. 20, n. 4, p. 378-81, Summer, 1981.

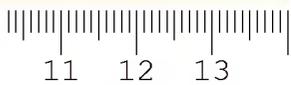
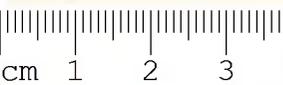
ZADJDSNAJDER, L. *Negociação: teoria e prática*. Rio de Janeiro, José Olympio, 1986.

5 FORMULÁRIOS PARA O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

SOUZA, Cassandra L.M.V. Estudo de viabilidade para o estabelecimento de um padrão na elaboração de formulários para pedidos de pesquisa bibliográfica para bibliotecas especializadas. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 12, n. 1, p. 43-64, jan./jul. 1984.

6 COMUNICAÇÃO VISUAL / SINALIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

ALLEN, P.R. Van. A good library sign systems: is it possible? *Reference Service Review*, Ann Arbor, v. 12, n. 2, p. 102-6, Summer 1984.



BASTOS FILHO, E.T. *Comunicação visual em bibliotecas: um sistema de sinalização para a Biblioteca da Escola de Comunicações e Artes da USP.* São Paulo, 1984. Tese (Mestr.) – ECA/USP.

MALLERY, M.S. & DEVORE, R.E. *A sign system for library.* Chicago: Ill., American Library Association, 1982.

PICTOGRAMAS: Sinais de Comunicação. [São Paulo]: SESC/ Instituto Goethe, 1984.

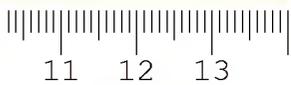
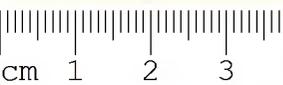
POPE, L.G. *Library signs and guiding.* Loughborough, 1982. Thesis-Loughborough University of Technology.

RICHARDS, V. A signs system for the University of Auckland Library. *New Zealand Libraries.* v. 44, n. 1, p. 12-5, March, 1983.

7 EDUCAÇÃO DO USUÁRIO

AH-TON, A.T.; VALERIO, D.H. A formação dos usuários no meio universitário: uma revisão bibliográfica (1974-1978). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 10., Curitiba, 22-27, jul. 1979. *Anais.* Curitiba, Associação Bibliotecária do Paraná, 1979, v. 1, p. 177-200.

ANDRADE, M.T.D.; SZARFAC, S.C. Orientação bibliográfica no processo ensino/aprendizagem para alunos de graduação: uma experiência didática. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., Porto Alegre, 12-16 jan. 1987. *Anais.* Porto Alegre, 1987, v. 2, p. 615-27.



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO. *Manual de treinamento e desenvolvimento*. Coord. G.G. Boog. São Paulo: McGraw-Hill, 1980.

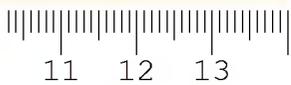
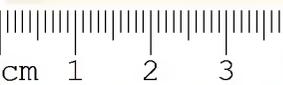
ASSOCIATION COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, BIS. Research Committee. Evaluating bibliographic instruction; a handbook. Chicago, 1983. Section's Education for Bibliographic Instruction Committee. Guidelines for bibliographic instruction in academic libraries. *College & Research Libraries News*, Chicago, v. 39, n. 4, p. 92, Apr. 1977.

BELLUZZO, R.C.B. et al. desenvolvimento de um programa de orientação bibliográfica para pesquisa destinada aos alunos dos cursos de pós-graduação da FOB/USP. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 19, n. 114, p. 26-31, jan./dez. 1986.

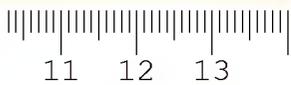
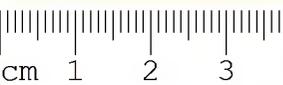
—————; MACEDO, N. D. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 78-111, jan./dez. 1990.

BODI, S. Teaching effectiveness and bibliographic instructions; the relevance of learning styles. *College and Research Libraries*, Chicago, v. 51, n. 2, p. 113-9, March 1990.

BRUNETTI, M.I.S. *Proposta de uma metodologia para integrar os programas de educação de usuários aos objetivos educacionais da universidade*. Campinas, 1983. Tese (Mestr.) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas.



- CARVALHO, M. do C. Educação de usuários em bibliotecas escolares, considerações gerais. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 9, n. 1, p. 22-9, jan./jun. 1981.
- CUNHA, M.B. da. Biblioteca universitária e educação do usuário. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 14, n. 2, p. 175-88, jul./dez. 1986.
- DVARIAS, E.G.D. de. Audiovisual para treinamento de usuário em bibliotecas escolares. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, João Pessoa, 1982. *Anais*. João Pessoa, Associação Profissional de Bibliotecários da Paraíba, 1982, p. 469-81.
- EVANS, A.J. et al. *Formation des utilisateurs de l'information scientifique et technique*; guide de l'UNISIST pour les enseignants. Paris: UNESCO, 1977.
- FIGUEIREDO, E.P. et al. Elaboração de um "pacote audiovisual" para treinamento de usuários e intermediário do serviço automatizado de disseminação seletiva da informação da EMBRAPA. Brasília: EMBRAPA, 1979.
- FIGUEIREDO, N.M. de. Treinamento de usuário. *Angulo*. Lorena, n. 30, p. 2-3, abr./jun. 1986.
- FJALLBRAND, N. Evaluation in a user education programme. *Journal of Librarianship*, London, v. 9, n. 2, p. 83-95, Fev. 1977.
- FORD, G. Research in user behavior in university libraries. *Journal of Documentation*. London, v. 29, n. 1, p. 185-206, Jan. 1973.
- JAKOBOVITS, L.A.; NAHL-JAKOBOVITS, D. Learning the library; taxonomy of skills and errors. *College & Research Library*, Chicago, v. 48, n. 3, p. 203-14, May 1987.



LUBANS, J., ed. *Educating the library user*. New York: Browker, 1974.

MACEDO, N.D. de. *A biblioteca universitária: o estudante e o trabalho de pesquisa*. São Paulo, 1980. Tese (Dout.) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP, p. 74-111.

_____. Uso da biblioteca e elaboração do trabalho de pesquisa. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 10, n. 2, p. 129-66, jul./dez. 1982.

MALLEY. *User education in libraries*. 2. ed., London, Clive Bingley, 1984.

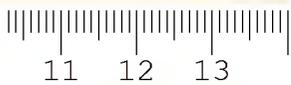
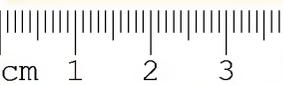
MARSHALL, A.P. Current library user instruction. *Library Trends*, v. 29, n. 1, p. 1-172, 1990.

MILANESI, L.S. Orientação bibliográfica: uma experiência. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo*, v. 11, n. 1/2, p. 47-64, jan./jul. 1978.

MIRANDA, A. Treinamento no uso de biblioteca com recursos audiovisuais: revisão de literatura. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v. 5, n. 2, p. 245-64, 1976.

NOCETTI, M.A.; SCHLEYER, J.R. Educação de usuários em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., Brasília, 1991. *Anais*. Brasília: CAPES, 1981, p. 219-38.

POBLACIÓN, D.A. Serviço de informação aos especialistas: pesquisa bibliográfica no currículo das escolas das ciências da saúde. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 7., Belém, 1973. *Anais*. Rio de Janeiro: IBICT, 1977, p. 324-33.



REFERENCE LIBRARIAN. New York: The Haworth Press, Inc. 1984.
n. 10.: Library Instruction and Reference Services.

8 TREINAMENTO DO BIBLIOTECÁRIO

BELLUZZO, R.C.B. Recursos humanos no serviço de referência e informação. São Paulo, 1990. Trab. apres. à disciplina "Tópicos Especiais do Serviço de Referência e Informação", ECA/USP. (Inclui bibliografia especializada em administração de Recursos Humanos, p. 23-25. Mimeografado).

9 MARKETING EM BIBLIOTECAS

BELL, J.A. Marketing reference services: translating selected concepts into action for a specific practice setting. In: Wood, S., ed. *Cost analysis, cost recovery, marketing and fee-based services*. New York: Haworth Press, 1985. p. 127-143.

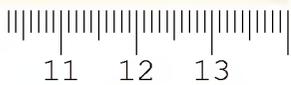
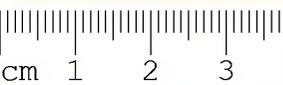
BELLARDO, T.; WALDHART, T.J. Marketing products and services in academic libraries. *Libri*, v. 27, n. 3, p. 181-94, 1977.

BEYRODT, E. Sugestões ao planejamento estratégico de marketing de serviços. *Marketing*, v. 5, n. 51, p. 54-9, jul./ago. 1977.

CAMPOMAR, M.C. Revisando um modelo de plano de marketing. *Marketing*, v. 17, n. 121, p. 44-7, nov., 1983.

_____. Uma sugestão de componentes de um plano de marketing para institutos de pesquisa no Brasil. In: *Administração do processo de inovação tecnológica*. São Paulo: Atlas, 1980. p. 336-49.

COBRA, Marcos. *Plano de marketing*. São Paulo: Atlas, 1986.



FIGUEIREDO, N. Técnicas e idéias para promover o uso da informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 21, n. 3/4, p. 85-100.

———. *Metodologia para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel/APB, 1990.

FERGUSON, D. Marketing online services in the university. *Online*, v. 1, n. 3, p. 15-23, jul. 1977.

FRAYNE, L.J. The marketing of an information and referral service. *Information and Referral*, v. 2, n. 2/3, p. 63-72. Winter, 1980.

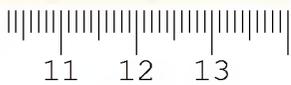
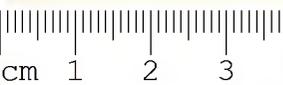
GRAEF, J.L. & GREENWOOD, L. Marketing library services: a case study in providing bibliographic instruction in an Academic Library. In: NATIONAL CONFERENCE OF THE ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 1., Boston, Mas., 1978. *New horizons for academic libraries*. New York: K.G. Saur Publishing, 1979. p. 212-28.

GRUNENWARD, J.; TRAYNOR, KENNETH. A marketing plan for a law library. *Law Library Journal*, v. 79, n. 1, p. 93-101, Winter, 87.

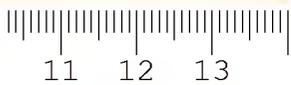
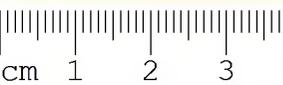
HALL, J. Publicity and promotion for information services in university libraries. *Aslib Proceedings*, v. 26, n. 10, p. 391-95, Oct. 1974.

HALPERIN, M. & STRAZDON, M. Measuring student's preferences for reference service: a conjoint analysis. *Library Quarterly*, v. 50, n. 2, p. 208-24, April 1980.

HANNABUSS, S. Measuring the value and marketing the service: an approach to library benefit. *Aslib Proceedings*, v. 35, n. 10, p. 418-27, Oct. 1983.



- HOOVER, R.E. Computer aided reference services in the academic library experiences in organizing and operating an online reference service. *Online*, v. 3, n. 4, p. 28-41, Oct. 1979.
- JUDGE, P.J. The marketing of information services: a regional workshop and its context. *International forum information and documentation*, v. 9, n. 3, p. 16-21, 1984.
- KOTLER, P. *Marketing para organizações que não visem o lucro*. São Paulo: Atlas, 1978.
- LIBRARY TRENDS. Urbana Champaign. University of Illinois, GSLIS, v. 24, n. 3, p. 427-643, Jan. 1976: Community Analysis and Libraries.
- LOVELOCK, C.H. & WEINBERG, C.B. *Marketing for public and nonprofit managers*. New York: John Wiley & Sons, 1984.
- MATHEW, R.M. Modern marketing techniques for the effective management university libraries. *Herald of Library Science*, v. 19, n. 3, p. 198-201, Jul. 1980.
- MENGELS, G.L. *Use of computer-based reference services in Texas Information Exchange Libraries*. Arlington, VA.: ERIC, 1978. 13p.
- OLIVEIRA, S.M. de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 14, n. 2, p. 137-47, jul./dez. 1985.
- PIMENTEL, C.D.P. Técnicas de marketing aplicadas à biblioteca. *Cadernos de Biblioteconomia*, Recife, n. 6, p. 69-78, jun. 1983.
- RAMBHUNJUN, N. Le marketing des bibliothèques universitaires: une approche theorique. *Bulletin des Bibliothèques de France*, v. 28, n. 5, p. 485-96, 1983.



RAMBUJUN, N. Le marketing des bibliothèques universitaires: une étude de cas: les usagers de la Bibliothèque Universitaire de Bordeaux, section droit et sciences économiques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, v. 29, n. 1, p. 4-15, 1984.

REIBEL, J. Les systèmes de documentation automatisée dans les bibliothèques universitaires américaines. *Bulletin des Bibliothèques de France*, v. 26, n. 12, p. 695-8, dec. 1981.

SACCHI, N. Marketing para a reestruturação dos setores de referência de um sistema de bibliotecas: estudo de caso. In: JORNADA SUL-RIOGRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 7., Porto Alegre, 1982. *Anais*. Porto Alegre, Associação Riograndense de Bibliotecários, 1982. p. 330-49.

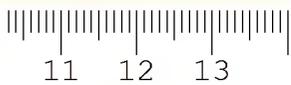
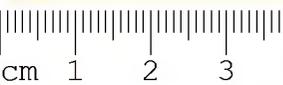
SHUTER, J.; WORSAN, M. Librarian in the marketplace. *Library Management*, v. 6, n. 4, p. 1-47, 1985.

SILVEIRA, A. Marketing em bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., Porto Alegre, 1987. *Anais*. Porto Alegre: Biblioteca Central da UFRGS, 1987, v. 1, p. 517-26.

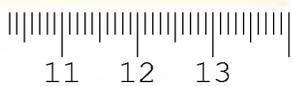
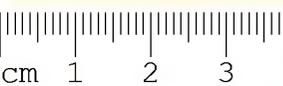
———. Marketing em sistemas de informação: visão geral. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 15, n. 1, p. 45-52, 198 .

———. *Marketing em bibliotecas universitárias: evolução, transferência de princípios e estudo de aplicação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo*. São Paulo, 1989. Tese (dout.) – ECA/USP.

———. org. e trad. *Marketing em bibliotecas e serviços de informação*. Colab. Marília Salgado Gontijo. Brasília: IBICT, 1987.



- SOUZA, F. das C. de. Divulgação dos serviços bibliotecários em uma biblioteca universitária. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., Porto Alegre, 1987. *Anais*. Porto Alegre: Biblioteca Central da UFRGS, 1987, v. 1, p. 491-515.
- SPINA, M.J.P. *Técnicas de marketing aplicadas à biblioteca universitária*. [s.n.t. 16p.] Trabalho apresentado ao Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 12., Camboriú, SC, out. 1983.
- STATON, W.J. *Fundamentos de marketing*. São Paulo: Pioneira, 1980.
- STERN, L.W. et al. Promotion of information services: an evaluation of alternative approaches. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 24, n. 3, p. 171-9, May/June 1973.
- STERNGOLD, A. Marketing for special libraries and information centers: the positioning process. *Special Libraries*, v. 73, n. 4, p. 254-9, Oct. 1982.
- VASCONCELOS FILHO, P. de. Afinal, o que é planejamento estratégico? *Revista de Administração de Empresas*, v. 18, n. 2, p. 7-14, abr./jun. 1978.
- WASSERMAN, P. & FORD, G.T. Marketing and marketing research: what the library manager should learn. *Journal of Library Administration*, v. 1, n. 1, p. 19-29, Spring 1980.
- WOOD, E.J. Strategic planning and the marketing process: library applications. *Journal of Academic Librarianship*, v. 9, n. 1, p. 15-20, March 1983.



10 AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

BUNGE, C.A. Approaches to the evaluation of reference services. In: *Evaluation and scientific management of libraries and information centers*. Ed. F.W. Lancaster and C.W. Cleverdon, Leyden, Nordhof Publ., 1977. p. 41-67.

GRANDI, M.E.G. de. Avaliação do serviço de referência: revisão e tendências. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo*, v. 15, n. 1/2, p. 7-19, jan./jul. 1982.

KANTOR, P.M. Analysing the availability of reference service. In: ALA PRECONFERENCE ON LIBRARY EFFECTIVENESS: state of the art. New York, June 1980. *RQ*, Fall 1981, p. 43-52.

LANCASTER, F.W. *The measurement and evaluation of library services*. Washington D.C., Information Research Press, 1977. The evaluation of reference services, p. 73-139.

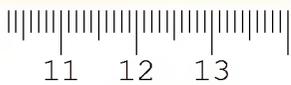
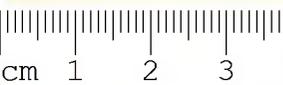
OBERHOFER, C.A. Conceitos e princípios de avaliação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 12, n. 1, p. 45-51, 1983.

———. Disponibilidade de serviços de referência: uma análise crítica. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo*, v. 16, n. 1/2, p. 7-23, 1983.

REFERENCE LIBRARIAN. New York: The Haworth, 1984. n. 11: Evaluation of Reference Services.

WEECH, T.L. Evaluation of adult reference services. *Library Trends*, v. 22, p. 315-45, 1974.

Agradecimentos pela colaboração a Regina Célia B. Belluzzo (Processo de Referência; Educação do Usuário) e Amélia Silveira (Marketing em Bibliotecas).



NACIONAL

EVENTOS

Retrospectiva de 1990: 1º semestre

Junho

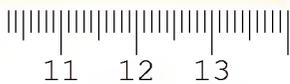
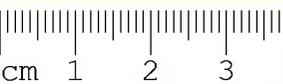
- I ENCONTRO NACIONAL DE MATERIAIS ESPECIAIS E DOCUMENTOS NÃO CONVENCIONAIS, Belo Horizonte, MG
26 a 29 de Junho de 1990
Realização: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais

CURSOS

ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS – APB

Abril

- ACESSO À BASE DE DADOS: DIALOG
Professora: Marta Regina P. Valentim
Dias: 9, 11, 16, 18, 23, 25, 27, 30
- A LEITURA E A LITERATURA INFANTIL
Professora: Else Benetti M. Vallio (PUC/CAMP)
Dias: 17/4, 23/4, 04/5, 08/5, 14/5



Maio● **AUXILIAR DE BIBLIOTECA: Básico**

Professores: Laércio Felício; Marta Regina P. Valentim; Sonia Regina Céu Bertonazzi e outros

Dias: 7, 9, 11, 14, 16 e 18

● **WORKSHOP: Recursos de Informática para Automação de Biblioteca**

Programa: Equipamentos computacionais; Ferramentas operacionais (B. Dados, planilhas, editores e gráficos); Limitações de Recursos (técnico, humano, financeiro); Estratégia de Desenvolvimento de Sistemas); Evolução do profissional face ao avanço tecnológico; Análise de experiências.

Professores: Fernando Modesto (Mestre/Adm. Biblioteca); Marcel Yoshimi Imaizumi; Marco Antonio Milani; Martiniano Cunha Lopes (Consultores de Empresa da Price Waterhouse).

Dias: 2, 3 e 4.

● **LUDOTECA**

Professora: Marise Lourusso

Dias: 7, 9, 14, 16, 21, 23, 28 e 30.

Junho● **EQUIPAMENTOS E SOFTWARES BÁSICOS PARA APLICAÇÃO EM BIBLIOTECAS AVANÇADO**

Professora: Sonia Regina Céu Bertonazzi

Dias: 4, 6, 8, 11, 12, 18, 20, 22, 25 e 27.

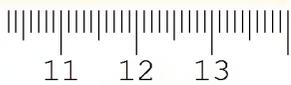
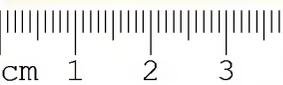
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO
ECA/USP

Programa de Disseminação de Inovações em Comunicações e Artes

● **SERVIÇO REFERENCIAL: Caracterização e Conceituação**

– A função referencial x fontes de referência

– Princípios do Serviço Referencial e terminologia



- Centro Referencial em Ciências e Tecnologia
- Caracterização do Serviço Referencial

Sueli Maria Soares Pinto Ferreira

Dias: 18, 19 e 20 de junho, da 19:30 às 22:30 h

Local: Escola de Comunicações e Artes – Sala da Congregação –
Av. Prof. Lúcio Martins Rodrigues, 443 – Cidade Universitária

PALESTRAS E DEBATES

11.4.90

- AUXILIAR DE BIBLIOTECA: importância e campo de trabalho
palestrantes: Oswaldo F. Almeida Júnior e Laércio Felício
Local: Auditório da Biblioteca Municipal Mário de Andrade – 1º andar

9.5.90

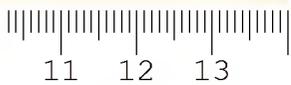
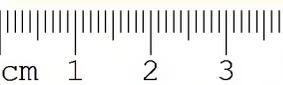
- MERCADO DE TRABALHO X PROFISSIONAL AUTÔNOMO
Palestrantes: Grupo de profissionais autônomos do Sindicato dos
Bibliotecários/SP
Local: Auditório da Biblioteca Municipal Mário de Andrade – 1º andar

28.5.90

- Temas: "Conspectus"
"Serviços prestados pela British Council"
Local: Auditório do IBICT, Brasília

30.5.90

- Temas: "Serviços prestados pela British Library"
"Aquisição e Catalogação de Materiais Hispânicos"
Local: Biblioteca Monteiro Lobato – Rua General Jardim, 485
– São Paulo



1.6.90

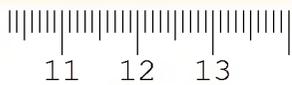
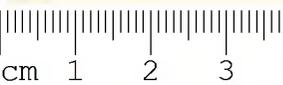
- Temas: "Conspectus"
"Aquisição e Catalogação de Materiais Hispânicos"
Local: Academia Brasileira de Ciências - Rio de Janeiro

13.6.90

- BIBLIOTECAS ESCOLARES: perspectivas
Palestrante: Flávia S. Lobo
Local: Auditório da Biblioteca Municipal Mário de Andrade

Retrospectiva de 1990: 2º semestre

- 5º Seminário de Publicações Latino-Americanas para Bibliotecas
Período: 3 a 8 de junho de 1990 – Rio de Janeiro
- Será realizado no Rio de Janeiro, nos dias 28 e 29 de agosto de 1990, por ocasião do XXIII Congresso Nacional de Informática – SUCESU'90, o VII Seminário Nacional de Biblioteconomia e Informática. O seminário é uma realização conjunta da Subcomissão Brasileira de Documentação em Informática – SBDI, entidade filiada à FEBAB, e da SUCESU-RJ.
- V Seminário sobre Biblioteca e Desenvolvimento Cultural, estão sendo ultimados os contatos com a Câmara Brasileira do Livro para a realização desse evento pela FEBAB. Será realizado em agosto próximo durante a Bienal do Livro.
- II Simpósio Latino-Americano de Terminologia e I Encontro Brasileiro de Terminologia Técnico-Científico, a ser realizado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Brasília, DF, 10 a 14 de setembro de 1990. Tema Central: "Terminologia Técnico-Científica".



- 1ª Reunião Nacional de Informação para o Desenvolvimento (1ª REINID) e 2º Encontro Pernambucano de biblioteconomia e Ciência da Informação (2º EPEBCI) serão realizados em Recife, de 24 a 29 de setembro de 1990.

Tema Central: "Recursos Informacionais para o Desenvolvimento da informação".

- O IV Congresso Nacional de Automação de Escritório e de Equipamentos, Produtos e Serviços para AE que deveria ter sido realizado de 2 a 5 de abril p. passado, pela ABAE (Associação Brasileira de Automação de Escritório) foi adiado. Aguardem notícias.

- 4º ENBI – Encontro Brasileiro de Informática Aplicada a Biblioteconomia e Informação, deveria ser realizado no Centro de Convenções, em Brasília, de 21 a 26 de outubro de 1990. Foi adiado, aguardar nova data.

Tema Central: "Bases de Dados para uma década de desenvolvimento"

Serão também realizados cursos.

Informações:

Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal – ABDF

CRN – 70.213 – Bloco G. Entrada 49 – Sobreloja 3/4

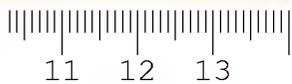
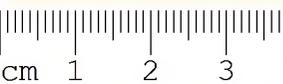
CEP 70710 - Brasília – DF

Fone: (061) 224-3825 e 224-3499

INTERNACIONAL

EVENTOS

- I Encontro Internacional de Bibliotecários de Língua Portuguesa. Foi realizado nos dias 28 de fevereiro a 2 de março de 1990 em



NOTICIÁRIO

Lisboa, organizado pela Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas – BAD, Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários – FEBAB e Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas da Guiné-Bissau – INPE.

O evento contou com a participação de todos os países cuja língua é a portuguesa, ou seja, Portugal, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Angola, São Tomé e Príncipe, num total de 650 participantes, dos quais 55 eram brasileiros.

● Congresso da IFLA

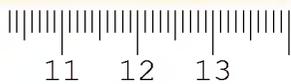
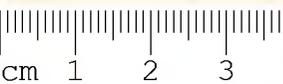
Será realizado em Estocolmo, Suécia, a 56ª Conferência Geral da IFLA no período de 18 a 24 de agosto do corrente ano. A conferência terá como tema central Bibliotecas: informações para o conhecimento.

Subtemas:

1. Papel de bibliotecas na provisão da informação para desenvolvimento do conhecimento
2. Conhecimento como uma dimensão cultural na sociedade
3. Biblioteca como promotores de cooperação internacional
4. A função das bibliotecas na educação de adulto e na educação geral nos vários níveis do ensino
5. Movimentos populares
6. Métodos e técnicas para facilitar o uso de bibliotecas
7. Multimeios
8. A luta contra o analfabetismo
9. "Staff" das Bibliotecas: competência e educação.

● Congresso da FID

Nos próximos dias 19 a 22 de setembro de 1990, será realizado, em Cuba, o 45º Congresso da FID, Seminários e Reuniões (pré-congresso) de 10 a 15 e (pós-congresso) de 24 a 28 de setembro.



● IFLA

Instalação do Escritório Regional.

Foi inaugurado no último dia 23 de março, na sede da FEBAB, o Escritório Regional da IFLA para América Latina e Caribe.

Esse escritório em 1989, quando da transferência da Colômbia para o Brasil, esteve sob a responsabilidade da então Presidente da FEBAB, Selma Chi Barreiro, e, posteriormente, com a sua mudança do Brasil, Ivone Tálamo, Assessora para Assuntos Internacionais da FEBAB, esteve à frente das atividades e providências para a instalação do escritório. Com a chegada em março ao Brasil, a Sra. Elizabeth M. Ramos de Carvalho, gerente do escritório, escolhida pela direção da IFLA, assumiu a direção dos trabalhos.

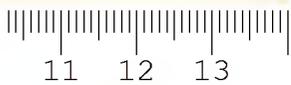
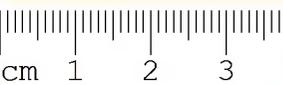
Na instalação contou-se com a presença do Presidente da IFLA, Sr. Hans Peter Geh, e representantes dos países da América Latina e Caribe, Presidente do Conselho Federal de Biblioteconomia, Sra. Mercedes Della Fuente; Presidente do C.R.B.B., Sra. Amélia Maria Moreira; Presidente da Associação Paulista de bibliotecários, Sra. Regina Celi de Souza; Diretora da Biblioteca Nacional, Sra. Lia M. Temporal; colegas bibliotecários e membros da Diretoria Executiva e Assessoria da FEBAB.

REDE UNESCO DE BIBLIOTECAS ASSOCIADAS

Como resultado das reuniões e atividades de preparo para a criação da Rede UNESCO de Bibliotecas Associadas (UNAL), a UNESCO acaba de publicar e divulgar um folheto em espanhol, francês e inglês, com os objetivos, organização, composição e atividades da Rede.

A seguir, um resumo do referido folheto, esperando que muitos bibliotecários venham aderir à UNAL. Maiores informações e pedidos de admissão podem ser dirigidos a:

Sra. Antje Schurek
P61, UNESCO
7, Place de Tontenoy
75700 Paris – França



1. *Objetivos da Rede* – a rede tem como objetivo a reunião e o apoio a um grupo de bibliotecas que possam atuar em associação com a UNESCO, e com organizações cooperantes, com os seguintes fins:

- promover a compreensão internacional
- promover o diálogo entre diferentes culturas
- fomentar iniciativas pluriculturais
- difundir os conhecimentos relativos às culturas minoritárias
- aumentar a tomada de consciência sobre os problemas internacionais
- difundir informações sobre as publicações da UNESCO, assim como sobre obras importantes, por exemplo, as que formam parte da Coleção UNESCO de Obras Representativas.

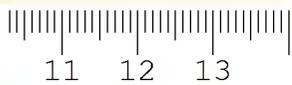
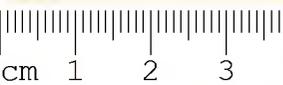
2. *Organização e Composição* – os órgãos da Rede são:

- Comitê Diretor, constituído por três membros institucionais permanentes, a Federação Mundial de Associações e Clubes UNESCO (FMACU), a IFLA e a UNESCO;
- Assembléia Geral;
- Coordenador.

3. *Estabelecimento da Rede* – considera-se que no conjunto, as bibliotecas associadas representarão as grandes regiões geográficas do mundo, adiando-se a possibilidade de contar com uma biblioteca associada por Estado membro. Em países com muitas bibliotecas que desejam incorporar-se à Rede, é possível organizar sub-redes que englobem as bibliotecas associadas da mesma região, do mesmo país ou da mesma comunidade lingüística.

Um acompanhamento das atividades, ao longo do tempo, permitirá a instalação de um sistema eficaz de comunicação, procedendo-se a avaliações e valorização contínuas de todo o sistema.

4. *A filiação à Rede* – a UNAL é em princípio uma rede de bibliotecas abertas ao público (como as bibliotecas públicas, municí-



país), que prestam serviço em sua respectiva comunidade local. Para fazer parte da Rede, as bibliotecas deverão encaminhar os seus pedidos à Oficina de Coordenação e enviar uma cópia à Comissão Nacional da UNESCO do seu país de origem. No pedido, é necessário especificar o tipo de atividades que a biblioteca deseja realizar, comprometendo-se a permanecer como membro da Rede durante um período mínimo de dois anos.

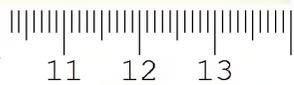
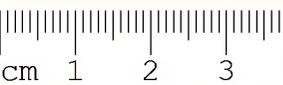
A participação no referido projeto oferece numerosas possibilidades, dentre as quais:

- estabelecimento de contatos com bibliotecas de outros países, o que representa certo enriquecimento cultural;
- contribuição direta e eficaz ao fomento da compreensão internacional e da paz;
- inovação e experimentação com implementação de técnicas novas;
- possibilidade de atrair à biblioteca novos grupos da população, sensibilizando-os para a leitura;
- contato direto com a UNESCO e possibilidade de receber a documentação dessa organização e a de outros organismos internacionais.

A adesão à Rede pressupõe um compromisso moral e determinadas obrigações, por exemplo:

- compromisso de contribuir ativamente com a Rede;
- informar à UNESCO sobre as atividades realizadas no âmbito da Rede, para publicação no boletim de contato;
- divulgar as publicações e os documentos da UNESCO;
- ampliar a coleção do material com que conta a Rede sobre outros países e culturas e assinalar para a sua existência;
- ampliar suas atividades referentes a problemas locais ou nacionais, enfocando-as de modo a adquirir dimensão regional e internacional.

5. *Alguns exemplos de atividades* – o papel principal das Bibliotecas consiste em fomentar a leitura, e, as atividades devem utilizar os recursos com que conta a biblioteca em matéria de documen-



tação. Entre essas atividades, podem-se destacar: a) exposições; b) apresentações literárias; c) debates e polêmicas; d) apresentações científicas e tecnológicas; e) reuniões reservadas a alunos e estudantes.

6. *Financiamento* – a Rede não dispõe de orçamento próprio, razão pela qual os projetos têm que ser financiados pelas próprias bibliotecas. A ajuda material só será feita em casos comprovadamente excepcionais.

INFOLAC

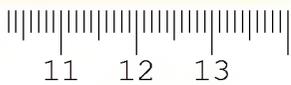
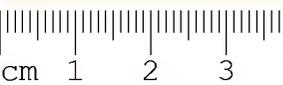
O Boletim trimestral INFOLAC, em que se consignam as atividades do Programa Regional para o Fortalecimento da Cooperação entre Redes e Sistemas Nacionais de Informação para a América Latina e o Caribe, inaugurou com seu número de outubro-dezembro de 1989 uma seção sobre as novas atividades da nova Associação de Bibliotecas Nacionais Iberoamericanas. A primeira contribuição é uma lista de todas as bibliotecas nacionais iberoamericanas.

O Boletim pode ser obtido através de pedido à Secretaria Técnica do INFOLAC, CEPAL/CLADES, Casilla 179 D, Santiago de Chile.

O PGI NA 25ª REUNIÃO DA CONFERÊNCIA GERAL DA UNESCO (Paris – 17/10 – 16/11/89)

Com a presença de 2.233 delegados provenientes de 161 estados Membros e de observadores enviados por 233 organizações internacionais não governamentais, 49 organizações intergovernamentais e 17 organizações do sistema das Nações Unidas, realizou-se a 25ª Reunião da Conferência Geral da UNESCO.

Na ordem do dia constavam, com destaque, a aprovação do Programa e o Orçamento para 1990-1991 e as orientações do próxi-



mo plano a médio prazo (1990-1995).

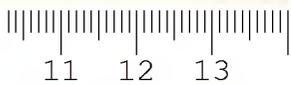
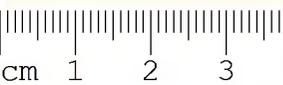
Figuravam as atividades do Programa Geral de Informação (PGI) em 1988-1989, e as propostas para o próximo biênio. O programa do PGI foi objeto de apoio unânime, tanto quanto à sua estrutura como a seu conteúdo. Foi elogiada a proposta de modificar os estatutos do Conselho Intergovernamental do PGI, de modo que possa formular recomendações para maior harmonização e coordenação dos serviços de informação da UNESCO.

A estrutura do programa foi elogiada, insistindo-se na necessidade de prosseguir e intensificar as atividades conceptuais do PGI, especialmente referentes à normalização, formulação de políticas nacionais de informação e a formação com ênfase na importância da cooperação em âmbito da terminologia.

Manifestações favoráveis a diversos assuntos foram observadas, tais como: a) criação de redes especializadas internacionais e regionais, nos âmbitos de competência da UNESCO, com apoio principalmente em ciência e tecnologia, bem como a criação de base de dados para os encarregados de tomada de decisões; b) modernização de bibliotecas e arquivos, com a idéia de criar uma rede europeia de bibliotecas científicas e tecnológicas; c) programa internacional de microfilmagem; d) programa de arquivos e audiovisuais incorporado ao PGI; e) progresso para a reconstrução da Biblioteca de Alexandria; f) criação do Centro de Intercâmbio de dados, na Secretaria da UNESCO, independente do PGI mas ligado à biblioteca e aos arquivos da UNESCO; g) dotação lógica CDS/ISIS para criar sistemas modernos de informação.

Houve preocupação para o fato de que o orçamento do PGI se mantenha em crescimento zero, o que não permite o atendimento das várias demandas dos Estados Membros. O orçamento se aproxima a 3 milhões de dólares americanos, sem contar com gastos de pessoal e fundos disponíveis no Programa de Participação.

O texto da resolução aprovada pela conferência Geral para o biênio 1990-1991 em relação ao PGI apresenta os seguintes tópicos: a) com respeito ao marco conceptual; b) com respeito aos serviços e



redes de informação científica e tecnológica; c) com respeito às bibliotecas; d) com respeito aos arquivos; e) com objetivo de assegurar a coordenação do Programa Geral de Informação.

Os membros cujo mandato termina em 1991 serão substituídos ou reeleitos na 26ª Reunião da Conferência Geral em 1991.

A 16ª reunião da Mesa do conselho Intergovernamental realizou-se em Harare (Zimbabwe), de 12 a 16 de março de 1990.

EMPRÉSTIMO E FORNECIMENTO DE DOCUMENTOS

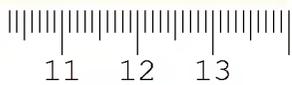
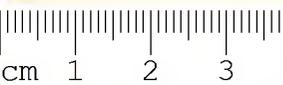
A 2ª Conferência Internacional sobre Empréstimo e Fornecimento de documentos, organizada por "Interlending and Document Supply" e pelo "IFLA Office for International Lending", será uma grande oportunidade para discutir alguns dos tópicos que atualmente preocupam os profissionais da área.

Mais de vinte trabalhos serão apresentados por renomados palestristas, abrangendo os mais recentes avanços sobre o assunto no panorama internacional. Destacam-se, entre os convidados, David Bradbury, Maurice Line, Carroll Lunau, Willi Hoefig e outros, que se reunirão no "New Connaught hooms", de 19 a 21 de novembro de 1990, na área central de Londres. As inscrições serão aceitas de 9:00 às 11:00 hs. do primeiro dia, em que haverá também uma recepção à noite.

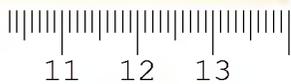
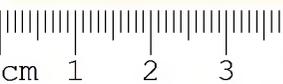
Os tópicos incluirão: estratégias regionais e internacionais para o empréstimo e fornecimento de documentos, nova tecnologia, acesso a materiais especiais, mensuração de desempenho, políticas de custos e despesas, envio e entrega de documentos, copirraite, atendimento e satisfação do cliente.

Estão incluídas na programação algumas reuniões sociais, visitas a bibliotecas e exposição de produtos e serviços fornecidos pelos patrocinadores, renomadas organizações internacionais.

Formulários e maiores informações poderão ser obtidos no se-



guinte endereço: Graham P. Cornish, IFLA Office for international Lending, British Library Document Supply Centre, Boston Spa, Wetherby, West Yorkshire, LS 23 – 7 BQ. Fax: 0937-546236.



FRANÇA, Júnia Lessa et al. *Manual para normalização de publicações técnico-científicas*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1990. 168p. (Col. APRENDER).

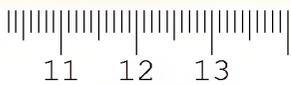
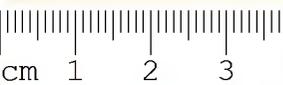
O objetivo da publicação é servir de guia para a normalização de publicações técnico-científicas, resultante da ampla experiência das autoras junto à Biblioteca Universitária e Escola de Biblioteconomia da UFMG.

Seu conteúdo está dividido em duas partes, sendo que a primeira agrupa cinco capítulos específicos para a normalização de livros e folhetos, dissertações e teses, relatórios técnico-científicos, publicações periódicas e artigos de periódicos. Em cada capítulo é apresentada a estrutura do tipo de publicação (elementos materiais, preliminares, texto e elementos complementares), sendo todos os elementos conceituados e, na maioria das vezes, ilustrados.

A segunda parte da obra trata das recomendações que são comuns às diversas publicações, distribuídas em dez capítulos: resumo, sumário, numeração progressiva, abreviaturas e siglas, ilustrações, numerais, citações, notas de rodapé, referências bibliográficas e bibliografia e índice. Em anexo, são apresentadas informações sobre apresentação gráfica, registro de publicações (ISBN, ISSN, Direitos Autorais) e de patentes.

A normalização obedece às normas atualizadas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, acrescidas de orientações para casos não previstos, e o texto é apresentado em linguagem didática com exemplificações e ilustrações altamente elucidadoras e pertinentes.

O manual se constitui em excelente instrumento para o ensino de Biblioteconomia e Documentação e para indivíduos ou entidades



cuja atividade envolva a normalização de publicações técnico-científicas.

Elisabeth Márcia Martucci, Diretora da Escola de Biblioteconomia de São Carlos, SP.

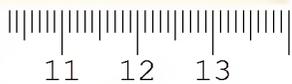
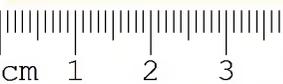
FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. *PRECIS na língua portuguesa: teoria e prática*. Brasília: Ed. UnB, ABDF, 1989. 213p.

O ensino da Indexação no Brasil carece, já há muitos anos, de uma obra de cunho didático-metodológico tendo seu conteúdo tratado com especificidade.

Na obra da professora Mariângela Spotti Lopes Fujita, oriunda de sua dissertação de mestrado defendida na ECA-USP em 1986, pode-se perceber, de pronto, duas vertentes: de um lado, o aspecto didático, através de minuciosa (e fartamente exemplificada) explanação sobre um sistema de indexação ainda novo no país e, de outro, a cientificidade de uma experiência realizada com periódicos brasileiros, visando à verificação da aplicabilidade do sistema à língua portuguesa.

Dessa forma, a autora parte do problema da "explosão informacional" como fato gerador da necessidade de instrumentos precisos de recuperação de informação, através de sistemas de indexação flexíveis e abertos para o "crescimento complexo de assuntos multifacetados".

Partindo dessa premissa, tem-se um breve histórico da indexação no último século, de Cutter a Austin, chegando-se ao PRECIS (Preserved Context Indexing System), sistema pré-coordenado de indexação alfabética de assunto, desenvolvido originariamente na Inglaterra, no final da década de 60, como suporte ao índice da British National Bibliography.



Com o intuito de melhor contextualizar o sistema, caracterizam-se os usuários, projetos-piloto e agências de planejamento ligados ao PRECIS em uma abrangência mundial.

O corpo da obra divide-se em dois capítulos, sendo o primeiro – “Sistema PRECIS: estruturas sintática e semântica” – destinado a uma minuciosa apresentação do sistema, desde o processo de formação de cadeias até a geração de seus produtos.

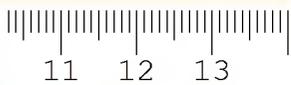
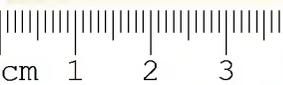
Apresentando inicialmente um breve glossário de termos utilizados no sistema, a autora passa ao processo de formação de cadeias de conceitos, com a conseqüente produção de entradas, fornecendo exemplos através de gráficos com estruturas lógicas bem como enunciados de assunto de domínio do público em geral, como “Seleção de pessoal em indústria de papel na Amazônia”.

A partir daí, passa à operação de “manobra” na geração de entradas de índice. Enquadram-se nesse âmbito: sistema de convenções PRECIS, estrutura sintática com operadores de função e estrutura semântica, abordando os três tipos de relações entre conceitos (de equivalência, de associação e hierárquica) e especificando o processo de construção da rede semântica e a conseqüente geração de referências.

No segundo capítulo, a autora atém-se à aplicação do sistema PRECIS a periódicos brasileiros, valendo-se de uma amostra de sessenta artigos de nove títulos assim classificados: três de divulgação noticiosa geral, três de divulgação científica e três de conteúdo especializado. O referido “corpus” documentário teve o intuito de fornecer à autora os argumentos quanto à aplicabilidade do sistema a documentos de língua portuguesa, em diferentes níveis de especificidade.

Após apresentar ao leitor a aplicação de toda a metodologia do sistema ao “corpus” documentário, a autora fornece, como produto final, um índice de assunto com trezentos e setenta e oito entradas, perfazendo uma média de 6,3 entradas por documento.

Ainda no que pese o inegável valor dos capítulos 1 e 2, reside na conclusão, ao nosso ver, o maior mérito da obra, uma vez que ali



se encontram valiosas observações – muitas vezes mostrando inconsistências no próprio sistema – no intuito de propiciar uma adequada aplicação do PRECIS a diferentes realidades.

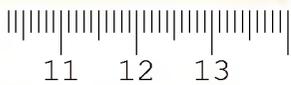
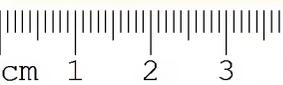
Dessa forma, após uma síntese das características do sistema, enfocando seu aspecto multilíngue e pré-coordenado – concentrando esforços na entrada e tendo na saída um processo de “caráter meramente mecânico” – a Professora Mariângela passa a observar:

a) o processo de análise e representação temática dos conceitos, através do sistema, mostrou maior dificuldade em periódicos de divulgação noticiosa, haja vista a linguagem jornalística com conteúdo político, social e econômico, onde se pôde verificar maior grau de imprecisão e de ambigüidade. Nos demais tipos de periódicos o processo fluiu de maneira mais tranqüila, o que conduz à assertiva de o sistema ter mais direta aplicabilidade a áreas de Ciência e Tecnologia onde há maior precisão e univocidade no vocabulário (observe-se na informação jornalística a multiplicidade de ações concomitantes – e por vezes concorrentes – dificultando a determinação precisa do assunto. Note-se, portanto, que a dificuldade de aplicação do sistema existe não por insuficiência de seus recursos intrínsecos, uma vez que prevê operadores de função específicos, mas por barreiras no processo de análise);

b) à rigidez do processo de construção de cadeias contrapõe-se a flexibilidade do formato de saída. Nesse sentido, a autora procede à comparação, através de três artigos, um de cada grupo, da relação entrada/documento entre o KWIC e o PRECIS, este sobrepunhando aquele quantitativa e, ao contrário do que se poderia esperar face ao dado anterior, qualitativamente, graças à consistência das estruturas semântica e sintática;

c) o sistema propõe identidade contextual única para o documento no processo de recuperação da informação. Assim, cada entrada, em seu todo, é única e identificadora de um documento; o termo de acesso pode ser comum a dois documentos, mas nunca o contexto;

d) devido a suas características intrínsecas, o sistema apresen-



ta alto grau de especificidade e de garantia literária;

e) decorrendo da observação supra, o sistema propicia a construção de cadeia de conceitos concomitantemente à elaboração da estrutura semântica permitindo, assim, o surgimento de um thesaurus paralelo e não mero e passivo produto.

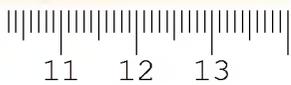
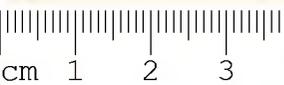
É mister salientar, por fim, o fato de o PRECIS, haja vista sua metodologia, reunir aspectos documentários, linguísticos e lógicos o que, aliado ao caráter efetivamente didático que a autora confere ao sistema na obra em questão, poderia, a nosso ver, constituir-se em um dos "carros-chefes" no ensino da indexação, permitindo ao aluno uma abordagem metodológica globalizante do processo de análise e representação temática, com uma postura mais crítica e participativa.

José Augusto Chaves Guimarães, professor de Indexação no Curso de Biblioteconomia da UNESP – Marília

ROSZAK, Theodore. *O culto da informação*. Trad. José Luiz Airdar. São Paulo: Brasiliense, 1988. 335 p.

Theodore Roszak, um dos grandes pensadores da contracultura, é professor de História e Chefe de Estudos Gerais da Universidade Estadual da Califórnia. Já possui outro título de sucesso publicado entre nós – *The Making of a Counter Culture (A Contracultura)*.

Roszak faz uma abordagem crítica, sem ser tecnofóbica, acerca do que ele considera o folclore dos computadores e a verdadeira arte de pensar. Discute o capitalismo de ponta, representado pela tecnologia da computação que está, segundo ele, sendo degradado a um instrumento de vigilância e controle, de centralização financeira e administrativa e de manipulação da opinião pública. Repudia o conceito de máquinas pensantes e inteligência artificial e delinea, com sagacidade, o perfil das fantasias e dos desejos que surgem em



torno da máquina.

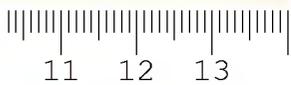
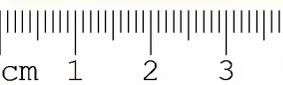
A Tradução correta e o Prefácio são assinados por José Luiz Aidar. O **capítulo 1. INFORMATION, PLEASE** aborda a evolução do conceito de informação a partir da Segunda Guerra Mundial através dos destaques: *Informação ao estilo antigo*, reconstitui a história dos computadores e da ciência da computação em: *Surge o UNIVAC, A Cibernética e o segredo da vida, Mensagens sem significado e O bio-computador*.

No **capítulo 2. OS NEGOCIANTES DE DADOS** os títulos dos destaques sugerem seus conteúdos em: *A high tech (tecnologia de ponta) e os oportunistas conservadores, A política das regiões quentes e o estado de guerra, Megahype, Hackers e Hucksters* (onde *hackers* são definidos como monomaníacos cibernéticos contraculturais e *hucksters* seriam os mercenários da publicidade), *O silício e a seleção natural* culminado com *Tecnofilia*.

O **capítulo 3. O CURRÍCULUM SECRETO** inicia sua reflexão sobre a utilização dos computadores nas escolas e apresenta como destaques: *A quimera da utilização do computador, Uma solução na busca de problemas, O campus computadorizado, Poder e dependência*, encerrando o capítulo com *Um universo particular*.

O **capítulo 4. O PROGRAMA DENTRO DO PROGRAMA** dá prosseguimento à discussão dos computadores na educação e apresenta, em suas principais características, a linguagem de programação LOGO, resultado da fusão dos princípios da psicologia de Piaget com a inteligência artificial, de autoria de Seymour Papert (co-fundador dos estudos de inteligência artificial do MIT – *Massachusetts Institute of Technology*). Apesar de sua postura sempre crítica e ácida em relação à utilização dos computadores em salas de aula, Roszak considera o LOGO como uma das poucas linguagens criadas com uma filosofia educacional consistente.

No **capítulo 5. SOBRE IDÉIAS E DADOS** o centro das discussões, em grande parte filosóficas, é constituído pelo ato de pensar como bem indicam os destaques: *As idéias primeiro, Idéias mestras, Experiência, memória e insight, O gambito do empirista e Sem idéias não*



há informação.

O **capítulo 6. O COMPUTADOR E A RAZÃO PURA** continua a discussão iniciada em **IDÉIAS E DADOS** revisitando os filósofos da antiguidade clássica em: *A caverna de Platão e A antiga mágica da matemática*. Retoma também as discussões sobre a automatização em *As seduções do software*, Uma inteligência alienígena, Um vôo muito além da realidade, fechando o capítulo com considerações bombásticas em *A quinta geração...e muito além*.

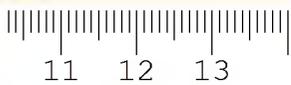
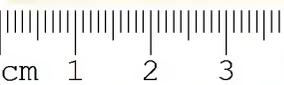
No **capítulo 7. O COMPUTADOR E A CONTRACULTURA** a sagacidade e a sátira estão presentes em *Big blue e os hackers guerreiros*, *Um populismo eletrônico*, *A heróica era do microcomputador*, *Saudosistas e tecnófilos*, *Domos, dados e drogas* e em *Declínio e queda*.

O **capítulo 8. A POLÍTICA DA INFORMAÇÃO** apresenta o olhar desesperado do autor para quem a "informação nunca é neutra, ela é completamente política" em destaques como *Nada senão os fatos*, *Fatura de dados*, *Questões de informação*, *Comunidade on-line: a promessa das redes* encerrando com um ensaio sobre o papel das bibliotecas públicas em *A biblioteca pública: o elo perdido da era da informação*.

No **capítulo 9. NAS MÃOS ERRADAS** os aspectos políticos da tecnologia da informação continuam destacados em *Os fundamentos da tecnologia da informação*, *A máquina da vigilância*, *A máquina de pesquisas de opinião*, *A máquina de guerra* e no contundente encerramento com *Nos limites da sanidade: a máquina psicótica*.

Em seu último capítulo intitulado **O ANJO DE DESCARTES** Roszak retoma a discussão sobre o que para ele é nuclear do pensar humano em *Reflexões sobre o pensamento humano e a verdadeira arte de pensar*. Um índice Remissivo bem elaborado encerra o livro que constitui, a meu ver, leitura deliciosa e indispensável tanto para os nossos hackers e profissionais da informação, como para cidadãos comuns de uma emergente sociedade informatizada.

Brasilina Passarelli, doutoranda na área de Novas Tecnologias Aplicadas ao Ensino, do Depto. de Teatro e Rádio, da ECA/USP.



SILBERGER, Kathryn Kemp et al. *Obras de referência: subsídios para uma avaliação criteriosa*. Florianópolis: Ed. UFSC, 1990. 250p.

A publicação tem como objetivo apresentar critérios para avaliação de obras de referência, como subsídio às atividades de bibliotecários, estudantes e professores de biblioteconomia.

Seu conteúdo está dividido em capítulos especializados por formato de obra: Dicionário, Thesouro, Bibliografia, Catálogo Coletivo, Guia ou Manual Bibliográfico, Índice, Enciclopédia, Compêndios/Manuais, Fontes Estatísticas, Atlas, Guia, Indicadores/Cadastros, Fontes Biográficas, Obras Mistas, Calendário de Eventos. Cada capítulo apresenta a conceituação básica de formato, acompanhada de critérios de avaliação, bibliografia e exemplo de análise.

O último capítulo é dedicado a exercícios sobre questões típicas recebidas por bibliotecários no Setor de Referência.

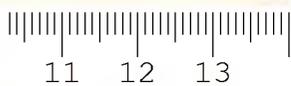
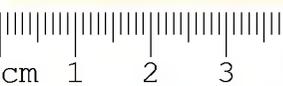
A publicação vem suprir uma lacuna existente na literatura nacional, especialmente para o ensino de disciplinas específicas do curso de graduação em Biblioteconomia.

Elisabeth Márcia Martucci, Diretora da Escola de Biblioteconomia de São Carlos.

SOUZA, Francisco das Chagas de. *O ensino da Biblioteconomia no contexto brasileiro*. Florianópolis: Ed. UFSC, 1990. 116p.

Abordagem da História do Ensino da Biblioteconomia no Brasil, abrangendo desde os antecedentes do período colonial até 1988.

Seu conteúdo é dividido em seis capítulos: Antecedentes aos Momentos Marcantes da Biblioteconomia no Brasil, Os primeiros Quinze Anos do Século XX, Fins dos Anos Vinte e Primeiros Anos da Década de Trinta, Os Primeiros Anos da Década de Cinquenta, Os Anos Setenta, Os Anos Setenta a Oitenta e Oito na Bibliotecon-

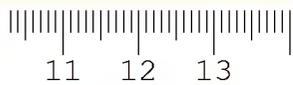
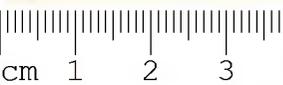


nomia Brasileira. Tais períodos são vistos como marcantes por representarem propostas indicadoras de novos rumos e são contextualizados por uma descrição da situação política, econômica e educacional, possibilitando o conhecimento da evolução da área em um contexto mais amplo.

O autor justifica a sistematização do assunto pela inexistência de trabalhos abrangentes, sendo que os poucos textos existentes propiciam uma certa confusão para a compreensão mais ordenada da história do ensino de Biblioteconomia no Brasil.

O trabalho, de cunho altamente didático, se traduz em excelente material para o ensino de Informação aplicada à Biblioteconomia e Introdução à Biblioteconomia nos cursos de graduação.

Elisabeth Márcia Martucci, Diretora da Escola de Biblioteconomia de São Carlos



1 INFORMAÇÕES – INSTRUÇÕES

1.1 Finalidade da Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação

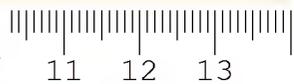
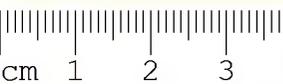
A RBBB é órgão oficial de comunicação da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB) e tem como finalidades:

- a) constituir-se em periódico especializado da área de biblioteconomia e conhecimentos afins;
- b) ser um veículo noticioso e informativo de eventos e feitos de associações e de outras agências ligadas à área; e
- c) preservar a memória profissional e constituir instrumento para análises futuras.

1.2 Tipos de Colaborações

1.2.1 A 1ª Secção da RBBB é constituída de:

- a) artigos técnico-científicos, produtos de válida experiência profissional e de pesquisa;
- b) comunicações prévias ou informes posteriores de pesquisa;
- c) revisões de uma área ou assunto, em uma determinada época ou anual;
- d) comunicações de natureza descritiva de fundo profissional, sobre processos, atividades, serviços, programas etc. relevantes e com inovações;
- e) ensaios, documentários de uma época, de uma instituição, de um movimento biblioteconômico etc.;



- f) sistematizações, roteiros, modelos etc. com fins didáticos;
- g) monografias (resumidas) de estudantes, em alto nível; e
- h) traduções, imprescindíveis para relevância da divulgação.

1.2.2 Outras Seções

1.2.2.1 LEGISLAÇÃO: referência (leis, decretos, portarias etc.), seguida de emenda e resumo, sempre que necessário, a espécie legislativa será publicada na íntegra, com comentários;

1.2.2.2 REPORTAGEM E ENTREVISTAS: pessoas e fatos em evidência de interesse ao fascículo em foco;

1.2.2.3 NOTICIÁRIO: notícias diversas sobre as associações estaduais e regionais, conselhos, grupos de trabalhos, organismos nacionais e internacionais, congressos, cursos etc.;

1.2.2.4 RESENHAS: livros relevantes, teses, publicados nos últimos 5 anos; conforme normas próprias da RBBB;

1.2.2.5 LEVANTAMENTOS BIBLIOGRÁFICOS: assuntos de interesse da área, conforme NBR 6023/89;

1.2.2.6 RECENTES PUBLICAÇÕES: registro das obras recém-publicadas e trabalhos acadêmicos defendidos na área biblioteconômica;

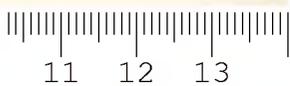
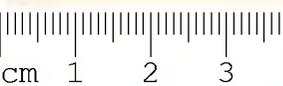
1.2.2.7 CONSULTÓRIO TÉCNICO: esclarecimentos de dúvidas e perguntas dos leitores, respondidas por especialistas.

1.3 Escolha da matéria dos fascículos

A matéria da Revista será encomendada a critério do editor e obedecendo planejamento anual.

2 REGULAMENTO

2.1 Artigos originais, ensaios, comunicações técnicas, revisões, traduções.



Devem ser entregues em duas vias (um original e uma cópia) endereçados à Editora Prof^a Regina Célia Baptista Belluzzo, Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB), Rua Avanhadava, 40, conj. 110, São Paulo, SP – CEP 01306.

2.1.2 A matéria deve ser inédita e destinar-se exclusivamente à RBBB, não sendo permitida a publicação simultânea em outro periódico. A Comissão Editorial reserva-se o direito de incluir, em casos especiais, artigos publicados em revistas de outras áreas e em Anais de Congresso.

2.1.3 Os conceitos emitidos são de inteira responsabilidade dos autores.

2.1.4 Os trabalhos recebidos são submetidos à apreciação de pelo menos, dois Relatores do Conselho Editorial, dentro das especialidades destes. Caberá ao Conselho decidir sobre sua publicação.

2.1.5 Os trabalhos não aceitos ficarão à disposição dos autores pelo prazo de um ano.

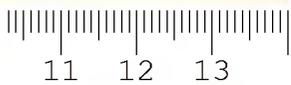
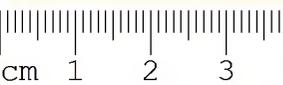
2.1.6 Os trabalhos aceitos e publicados tornam-se propriedades da RBBB, vedada tanto a reprodução, mesmo que parcial, como a tradução para outro idioma, sem a devida autorização do Editor, ouvido antes o Conselho Editorial.

2.1.7 O parecer do Conselho Editorial, sob anonimato, será comunicado aos autores. À Comissão Editorial é reservado o direito de devolver os originais quando se fizer necessária alguma correção ou modificações de ordem temática e/ou formal.

2.1.7.1 A RBBB se reserva o direito de proceder a modificações de ordem puramente formal, ortográfica e gramatical realizada por Revisores Especializados, no texto dos artigos que porventura exigirem tais correções, antes de serem encaminhados à publicação. De tais modificações (“copisdeca-gem”) será dada ciência ao autor.

2.1.8 As colaborações de cada fascículo compreenderão:

a) a matéria encomendada pela Editora responsável, conforme planejamento do tema central de cada fascículo;



b) a artigos espontâneos, obedecendo a data de entrega dos mesmos.

2.1.9 A cada trabalho será reservado um exemplar do fascículo, entregue ao primeiro autor.

2.2 Traduções

Devem ser submetidas à apreciação da Editora, ouvido, se for o caso, a Comissão Editorial. Cópia de autorização do autor do texto original deve ser encaminhada a editora, juntamente com a tradução.

2.3 Reportagens, noticiário, resenhas e levantamentos bibliográficos

O planejamento editorial destas Seções para cada fascículo é feito em conjunto com a Editora, mas a coleta e organização da matéria é de responsabilidade do respectivo encarregado de cada Seção.

3 NORMAS DE APRESENTAÇÃO DOS ARTIGOS

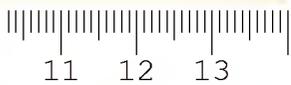
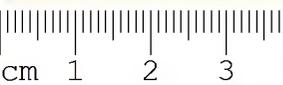
Os artigos devem:

3.1 Limitar-se a um máximo de 25 páginas datilografadas para os artigos originais, 10 páginas para comunicações técnicas, sistematizações, roteiros de aulas, monografias de estudantes e 30 para revisões e traduções. Anexos e apêndices, quando constarem, não devem exceder 1/3 (um terço) do total de páginas;

3.2 Ser datilografados numa só face de folhas tamanho ofício, obedecendo a média de 20 linhas de 70 toques para cada página datilografada. Todas as páginas devem ser numeradas consecutivamente em algarismos arábicos no canto superior direito. A datilografia deve ser preferencialmente executada em máquina elétrica, com fita de polietileno, utilizando-se esfera "polygo elite" para o texto e "prestige elite" para os resumos e notas de rodapé.

3.3 Ser escritos preferencialmente em língua portuguesa;

3.4 Conter somente nomenclaturas, abreviaturas e siglas oficiais ou consagradas pelo uso. Inovações poderão ser empregadas, desde que devidamente explicitadas;



3.5 Conter dois resumos, datilografados em folhas separadas, um em português e outro em inglês. No máximo constituído de 300 palavras, devem expressar os pontos relevantes do artigo, e serem acompanhados de descritores que traduzam as facetas temáticas do conteúdo. Obedecer às recomendações da NBR 6028/80. À Comissão de Redação, sempre que for necessário, é reservado o direito de fazer modificações para fins de indexação.

3.6 Apresentar à parte uma página de rosto, na qual contenha:

a) título do artigo (e subtítulo, se necessário) seguido de um asterisco;

b) autor ou autores, seguidos de dois asteriscos;

c) data de apresentação do artigo à Redação;

d) no rodapé da página devem ser apresentadas informações sobre o trabalho e credenciais do autor(es).

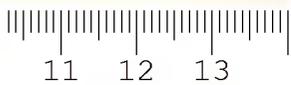
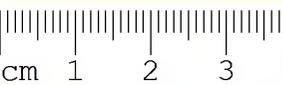
3.7 Apresentar as tabelas, quando for o caso, seguindo as "Normas de Apresentação Tabular" estabelecidas pelo Conselho Nacional de Estatística. V. *Revista Brasileira de Estatística*, 24:42-60, jan./jun. 1963. Devem ser numeradas consecutivamente em algarismos arábicos, e encabeçadas por um título;

3.8 Apresentar as ilustrações em papel vegetal, numeradas consecutivamente em algarismos arábicos, e suficientemente claras para permitir sua eventual redução.

Os desenhos devem ser feitos a tinta nanquim preta e as letras traçadas com normógrafo ou letras decalcáveis (tipo letreset);

3.9 Devem ser feitas as citações de texto, por uma chamada numérica que corresponderá às respectivas referências bibliográficas. Estas devem ser apresentadas no fim do texto, em ordem alfabético-numérica. As chamadas no texto são numeradas em função desta numeração prévia, não seguindo, portanto, ordem consecutiva.

Comunicações pessoais, entrevistas, trabalhos inéditos ou em andamento, poderão ser citados quando necessário, mas apenas serão citados no texto ou em nota de rodapé. Se um manuscrito estiver em via de publicação, poderá ser incluído na lista de referências bibliográficas com indicação do título do periódico, ano e outros dados disponíveis;



3.10 As legendas das ilustrações e tabelas devem vir todas datilografadas em folha à parte, com indicação entre parênteses que permitam relacioná-la às tabelas ou ilustrações (fotos ou desenhos) respectivos;

3.11 Seguir as normas de referência bibliográfica pela ABNT:NBR 6023/89. Os títulos dos periódicos devem ser apresentados por completo e seguidos do local de publicação. À Comissão de Redação é reservado o direito de uniformizar o aparato bibliográfico dos artigos, quando se fizer necessário.

3.12 Seguir, sempre que for possível, as normas da ABNT:NBR-6024/80, para a numeração progressiva do artigo;

3.13 Usar notas de rodapé, através de asteriscos, somente quando indispensáveis;

3.14 Apresentar os agradecimentos a pessoas ou instituições, quando necessário, no fim do artigo, logo após o resumo em inglês.

EXEMPLOS DE REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1- LIVROS:

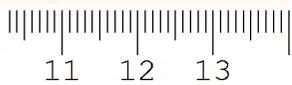
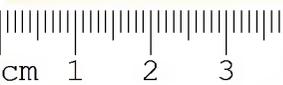
GARCIA, Othon M. *Comunicação em prosa moderna*. 2. ed. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1969, 520p. (Biblioteca de Administração Pública, 14).

2 - Traduções:

FOSKETT, Douglas Jonh. *Serviço de Informação em bibliotecas* [Information services in libraries]. Trad. Antonio Agenor Briquet de Lemos. São Paulo, Polígono, 1969, 160p.

3 - Parte de obra:

AZEVEDO, Fernando de. A escola e a literatura. In: COUTINHO, Afrânio. *A literatura no Brasil*. Rio de Janeiro, Ed. Sul Americana, 1955. v. 1, t. 1, p. 129-153.



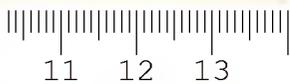
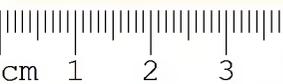
4 – Artigos de periódicos:

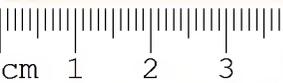
CAMARGO, Nelly de. Comunicação: uma nova perspectiva no campo das ciências do comportamento. *Revista da Escola de Comunicações Culturais USP*. São Paulo, v. 1, n.1, p. 15-18, jan./jun. 1968.

5 – Dissertações/Teses:

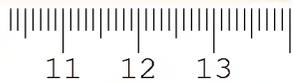
ALBUQUERQUE, Vera Lúcia Lellis de. Perfil do profissional de informação atuando no sistema de informação na área de biotecnologia no Brasil. Brasília, 1986. 90p. [Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília].

MACEDO, Neusa Dias de. A biblioteca universitária: o estudante e o trabalho de pesquisa. São Paulo, 1980. 211p. [Tese (Doutoramento) – Escola de Comunicações e Artes – USP].





Digitalizado
gentilmente por:



Pede-se acusar o recebimento a fim de não ser interrompida a remessa

Please acknowledge the receipt, so that the remittance may not be interrupted

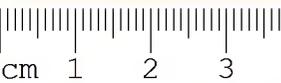
Recebemos a R. Bras. Bibliotecon. e Doc. v. 23 n° 1/4, jan./dez. 1990

Nome/Name:

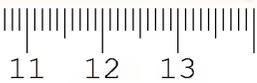
Endereço/Address:

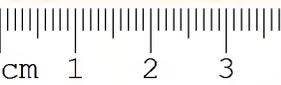
Data/Date:

(a)

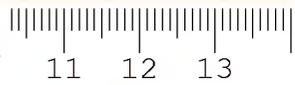


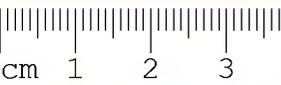
Digitalizado
gentilmente por:



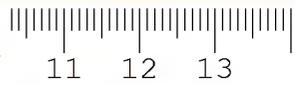


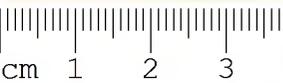
Digitalizado
gentilmente por:



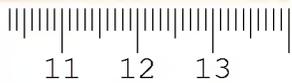


Digitalizado
gentilmente por:





Digitalizado
gentilmente por:



A Revista de Biblioteconomia e Documentação é indexada por:
Information Science Abstracts (ISA),
Library and Information Science Abstracts (LISA) e
Library Literature (LL).

REVISTA BRASILEIRA DE BIBLIOTECONOMIA
DE DOCUMENTAÇÃO

(Federação Brasileira de Associações de
Bibliotecários)
São Paulo, 1, 1973 – 10, 1977,
N. Ser. 11, 1978.

Cont./ de BOLETIM da FEDERAÇÃO
BRASILEIRA de ASSOCIAÇÕES de
BIBLIOTECÁRIOS, 1, 1960/26 (5/6), 1972.

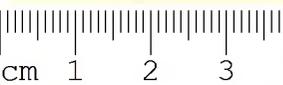
1973/77, 1–10
1978, 11 (1/4)
1979, 12 (1/4)
1980, 13 (1/4)
1981, 14 (1/4) CDU: 02:061.25(81) (05)
1982, 15 (1/4)
1983, 16 (1/4)
1984, 17 (1/4)
1985, 18 (1/4)
1986, 19 (1/4)
1987, 20 (1/4)
1988, 21 (1/4)
1989, 22 (1/4)
1990, 23 (1/4)

Composição:

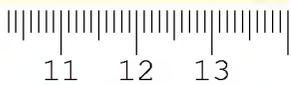
Angela Maria Costa dos Santos
Ligia Tizuko Carlos

Impressão e Acabamento:

grafistyl editora gráfica ltda.
tel. 66-0220
são paulo – sp



Digitalizado
gentilmente por:



"Nossa Universidade tem mais de 160 bibliotecas que exigem informações as mais diversas e urgentes. Para nós, um serviço de assinaturas de publicações precisa ter porte global para atender a todas as nossas exigências mas ser suficientemente personalizado para adaptar-se a nosso estilo de trabalho.



A Faxon oferece soluções adaptadas a nossas necessidades.

Na minha instituição, são muito variados os requisitos na área de informação e administração - classificação, expedição aérea, instrumentos que permitam o processamento automatizado de orçamentos e de registros de entrada, relatórios administrativos, para citar apenas alguns. Precisávamos trabalhar com uma empresa encarregada da assinatura de publicações que oferecesse serviços tão diversos quanto as nossas operações. Na Faxon, encontramos o que estávamos buscando. A Faxon entende as exigências comuns às bibliotecas de todos os tamanhos, em todas as regiões, sendo, ao mesmo tempo, capaz de adaptar-se a nossa maneira de conduzir os negócios. Essa é uma combinação rara."

-MARGARITA ALMADA DE ASEÑCO, DIRETORA DO CENTRO DE INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E HUMANÍSTICA, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DO MÉXICO

faxon

Ajudando a administrar o mundo da informação. Para maiores informações sobre a Faxon, a empresa internacional especializada em assinaturas que tem um compromisso com serviços de qualidade, telefone para (011) 285-5416 • Fax (011) 283-0747

