

# O "STATUS QUO" DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS BRASILEIRAS

Fernanda Ivo Neves  
Maria das Graças de Lima Melo  
Departamento de Biblioteconomia  
Universidade Federal de Pernambuco  
50000 Recife, PE

## 1 - INTRODUÇÃO

A preocupação com novas técnicas didáticas para implantação do novo Currículo Mínimo de Biblioteconomia a fim de que corresponda, realmente, a uma mudança de ideias e não se limite a simples mudança de títulos, foi o motivador para que surgisse a ideia deste trabalho.

A reflexão sobre o ensino mostrou que ele deve estar centrado no **porque fazer e não no como fazer**, para que não seja desvinculado da realidade social.

A educação bibliotecária tem sido passiva. Há elaboração de conhecimento sem adaptação ao meio. Não há adequação do conteúdo ao produto final visado.

Dentre as matérias do currículo mínimo aprovado pelo Conselho Federal de Educação destaca-se, sobremaneira, **Disseminação da Informação**, que inclui "o processo de referência, serviços e instrumentos de referência, avaliação dos serviços", entre outras formas de disseminação.

Este destaque advém do fato que, pela sua importância, os serviços oferecidos pelo setor de referência de uma biblioteca podem ser considerados o termômetro do funcionamento da biblioteca, o elo entre a informação e a clientela.

É sabido que, hoje, o conceito de Serviço de Referência está ampliado. Poderá ser chamado de Serviço de Informação, embora como dizem muito

## RESUMO

*Ao se estudar a aplicabilidade dos conhecimentos ministrados nas escolas de Biblioteconomia, o nível de importância dada aos serviços de informação e a existência de uma política de seu desenvolvimento, verificou-se que há uma separação entre a prática e a teoria. A situação precária da maioria desses serviços nas bibliotecas pesquisadas deve-se à ausência de processos de avaliação que proporcionem parâmetros para um melhor atendimento às necessidades de informação dos usuários.*

bem Martins & Ribeiro<sup>1</sup>, no Brasil, a expressão deixa a desejar por sua dúbia semântica. Uns chegam a chamá-lo de Serviços ao Público.

As definições, o enunciado dos termos e os conceitos e, em particular, sua importância e seu alcance não são sempre os mesmos. Mudam com o tempo, à medida que seu conteúdo evolui ou se estende em função da conjuntura social, cultural e econômica. Isto é especialmente visível nas profissões que prestam serviços, quando novas necessidades requerem novas atividades e soluções e impõem uma avaliação das práticas tradicionais. Os conceitos podem enriquecer-se ou perder uma parte de sua significação, como podem dividir os pontos de vista ou dar-lhes mais ou menos importância.

Não obstante essas diferenças conceituais, todas as atividades desenvolvidas por esse setor, independentes do tipo da biblioteca e de sua especialidade, são mais humanas e determinam atividades-fim, onde "o público efetivo ou potencial", no dizer de Flusser<sup>2</sup>, chega sem o treinamento necessário a, por si só, usufruir de toda a informação que lhe é necessária e que a biblioteca pode lhe oferecer, no seu redimensionamento, onde o dinamismo é característica essencial.

Os estudiosos do problema da comunicação são unânimes em concordar que público informado é a base do progresso e do desenvolvimento, pois a informação é um bem circulante e um direito de todo cidadão. Basta lembrar que os países que possuem boas estruturas de informação podem

exercer uma ação de domínio sobre outros de estruturas mínimas, provocando, certamente, uma invasão cultural.

Se a transmissão da informação tem um papel definitivo na evolução do progresso social, a biblioteca é um elemento fundamental desse progresso, já que realiza três das atividades básicas que impulsionam esse desenvolvimento, tais como: a conservação, promoção e difusão da informação, das tradições populares e dos valores culturais. Razão porque não basta a uma biblioteca informar, quando é solicitada, mas levar a clientela a um desenvolvimento cultural que redunde no desenvolvimento da coletividade. Os serviços ao público, das bibliotecas, devem ser entendidos como alguma coisa a mais que um simples apoio à educação formal. Eles são básicos e têm valor e função em si mesmos.

Torna-se necessário explicitar a real importância do público, e até do "não público" no planejamento dos serviços de informação, pois o usuário é ignorado, embora modernamente, seja modismo falar no **usuário** como muito importante, como a "mola-mestra" da biblioteca.

Quando se afirma que o usuário é ignorado, é porque no Brasil, todos os estudos feitos referem-se àqueles que já estão frequentando a biblioteca. A comunidade, como um todo, não é estudada. Existem referências ao **usuário potencial**, mas não se preparam programas ou se planejam serviços para transformá-lo de **potencial** em **real**.

Existem dificuldades para avaliação dos serviços de referência, pela variedade de conceitos entre Serviço de Referência, Serviços de Informação, Serviços ao Público, Serviço de Assistência ao Usuário e pela dificuldade de estabelecer padrões para as atividades inerentes ao setor e dos materiais que deverão formar as coleções de referência.

No Brasil, essas dificuldades crescem, seja pelo desconhecimento ou pouca familiaridade, por parte dos bibliotecários com as técnicas de avaliação e pela sua indiferença quanto à necessidade e importância da avaliação no processo de planejamento. Isto fica evidenciado na revisão da literatura desse campo específico. Existem bons trabalhos sobre métodos de avaliação, destacando-se no seu conjunto os de Nice Figueiredo<sup>3, 4, 5</sup>, mas nenhum, resultante de avaliações realizadas.

De onde se conclui a necessidade de que várias avaliações sejam feitas e divulgadas para uma troca de experiências e para que se possa chegar ao estabelecimento de parâmetros nacionais.

### 1.1 - OBJETIVOS

- Detectar o "status quo" do serviço de referência das bibliotecas públicas e universitárias brasileiras;
- verificar a aplicabilidade dos conhecimentos ministrados nas Escolas de Biblioteconomia no exercício da profissão;
- verificar o nível de importância que, na prática, o profissional vem dando ao serviço de referência;
- observar a existência de uma política de desenvolvimento dos serviços extra-muros de divulgação da informação.

### 1.2 - METODOLOGIA

O critério para escolha do universo a ser pesquisado foi o de potencialidade de oferecimento de serviços, ou seja, as bibliotecas escolhidas deveriam ser aquelas que possuíssem número mais elevado de usuários (real ou potencial) e que pudessem oferecer maior variedade de serviços. Consultadas as estatísticas existentes, foram selecionadas 32 Bibliotecas Centrais de Universidades e 21 Bibliotecas Públicas, localizadas em capitais, num total de 53, para as quais se distribuíram os questionários.

Das 32 Bibliotecas Universitárias 18 (56,2%) responderam e das 21 Bibliotecas Públicas 12 (57%) responderam, ou seja, do total de 53 questionários enviados foram recebidas 30 (56,5%) respostas. A pesquisa foi efetuada no primeiro semestre de 1983.

O questionário, composto de 6 questões, contém uma questão histórica, 4 questões sobre a política e organização do serviço e uma questão sobre os serviços oferecidos e a coleção existente. As questões de número 2, 4 e 6 foram desdobradas em subitens.

Em quase todos os casos, as respostas foram completas, exceto as questões referentes à área de concentração da coleção, a qual a área do conhecimento que suscita maior número de questões de referência. As respostas indicaram informações

diferentes das desejadas, na maioria das vezes. No primeiro caso, muitos indicaram o espaço físico que o Serviço ocupa e, no segundo, informações vagas, sem consistência e difíceis de serem quantificadas.

## 2 - RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 2.1 - HISTÓRICO

Os serviços de referência nas bibliotecas brasileiras só começam a ser estruturados como tal, a partir da década de 60 (16,6%), atingindo o ponto máximo na década seguinte (46,6%).

Tabela 1 - DATA DA CRIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE REFERENCIA

DATA	ANTES DE 1950	1951-60	1961-70	1971-80	DEPOIS DE 1981
BIBLIOTECA					
Universitária	1	—	3	11	-
Pública	3	2	2	3	1
Total	4	2	5	14	1
%	13,3	6,6	16,6	46,6	3,3

Mesmo quando as bibliotecas existiam anteriormente, declaram que o Serviço não era estruturado e a assistência ao leitor era prestada, informalmente.

### 2.2 - POLÍTICA E ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Do número total de pessoas trabalhando no serviço, temos uma média de 45% de bibliotecários na Biblioteca Universitária e de 35,8%, na Biblioteca Pública.

A diferença de percentuais talvez seja explicada pela maior exigência de clientela da Biblioteca Universitária e pela maior facilidade que a instituição Universidade oferece para uma melhor qualificação do seu pessoal. A falta de tradição do uso da Biblioteca Pública tem levado essas bibliotecas a transformarem-se em Bibliotecas Escolares, limitando-se os seus serviços, na maioria das vezes, a orientar os estudantes de 1<sup>o</sup> e 2<sup>o</sup> graus na preparação de suas tarefas escolares.

Tabela 2 - RECURSOS HUMANOS

BIBLIOTECA	BIBLIOTECÁRIO	AUXILIAR	TOTAL
Universitária	40	48	88
Pública	57	102	159
Total	97	150	
%	39,2	60,8	100

A política do Serviço raramente é estabelecida em termos precisos através de textos normativos. No item em que era indagado se havia uma política estabelecida para o serviço de referência, 46% responderam que **sim**, mas, no momento em que foi solicitado que juntassem uma cópia do regulamento, só 20% o fizeram. As outras justificaram a não inclusão, alegando que o texto estava obsoleto, necessitando de atualização ou que estava em fase de preparação.

Tabela 3 - EXISTÊNCIA DE POLÍTICA DEFINIDA

BIBLIOTECA	SIM	NÃO	TOTAL
Universitária	9	9	18
Pública	5	7	12
Total	14	16	30
%	46,6	53,3	100

Na maioria dos casos (83%), o serviço de referência está localizado em uma sala própria, tendo um bibliotecário responsável pelo mesmo. Este bibliotecário é auxiliado, quase sempre, por não técnicos. Só em uma Biblioteca Pública, nenhum bibliotecário está à frente do serviço de referência.

Tabela 4 - LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

BIBLIOTECA	SALA PRÓPRIA	NÃO	TOTAL
Universitária	13	5	18
Pública	12		12
Total	25	5	30
%	83,3	16,6	100

### 2.3 - SERVIÇOS OFERECIDOS

Possuindo as bibliotecas coleções de referência que podem ser consideradas padrão (dicionários, enciclopédias, atlas, bibliografias, etc.) essas obras são colocadas à disposição dos usuários em salas de livre acesso. Só uma Biblioteca Universitária e uma Pública declararam que sua coleção não era de livre acesso.

Tabela 5 - TIPOS DE OBRAS DE REFERENCIA EXISTENTES

TIPOS DE OBRA	UNIVERSITÁRIA	PÚBLICA
Dicionários	18	12
Atlas	18	12
Bibliografias	18	11
Efemérides	8	6
Enciclopédias	18	12
Formulários	2	2
Índices	15	6
Tabelas e Tábuas	8	5
Anuários	18	11
Mapas	13	9
Biografias	16	9
Ementários	7	4
Estatísticas	16	8
Guias e Manuais	17	9
Listas	12	8

Tabela 6 - ACESSO À COLEÇÃO

BIBLIOTECA	LIVRE	FECHADO	RESTRITO
Universitária	15	2	1
Pública	11	1	
Total	26	3	1
%	86,6	10	3,3

As informações prestadas por telefone ou correio são oferecidas por 83% das bibliotecas, sem restrições. Quanto à preparação de sumários e traduções, só um pequeno número de bibliotecas (36%) possui pessoal qualificado para a prestação destes serviços. O levantamento de listas bibliográficas, quando solicitado, é feito também pela quase totalidade.

Uma única Biblioteca Universitária declarou ter organizado um serviço de disseminação seletiva de informação.

Tabela 7 - ASSISTÊNCIA AO USUÁRIO

BIBLIOTECA	ATENDI- MENTO P/ TELEFONE	PREPARA- ÇÃO SUMÁRIOS	TRADU- ÇÕES	PESQUISAS BIBLIO- GRÁFICAS
Universitária	16	5	2	15
Pública	9	1	3	10
Total	25	6	5	25
%	83,3	20	16,6	83,3

A maior parte das bibliotecas orienta os seus leitores sobre o uso da biblioteca na seguinte ordem: uso do catálogo (83%), uso da coleção (76%) e visitas dirigidas (53%), sendo que, se houver divisão por tipo de biblioteca, observa-se que as Bibliotecas Públicas

têm uma menor preocupação em orientar os seus usuários, conforme se pode verificar pela análise dos seguintes números:

- a) uso do catálogo: Biblioteca Universitária 88%  
Biblioteca Pública 75%
- b) uso da coleção: Biblioteca Universitária 88%  
Biblioteca Pública 58%
- c) visitas dirigidas: Biblioteca Universitária 61%  
Biblioteca Pública 41%

Tabela 8 - TREINAMENTO DO USUÁRIO

BIBLIOTECA	USO DO CATÁLOGO	USO DA COLEÇÃO	VISITAS DIRIGIDAS
Universitária	16	16	11
Pública	9	7	5
Total	25	23	16
%	83,3	76,6	53,3

Quanto a um treinamento formal, através de cursos e filmes, estes percentuais caem bruscamente (cursos 36,6% e filmes 13,3%).

Tabela 9 - EDUCAÇÃO FORMAL DO USUÁRIO

BIBLIOTECA	CURSOS	FILMES
Universitária	8	2
Pública	3	2
Total	11	4
%	36,6	13,3

As listas de novas aquisições é oferecida por 70% das bibliotecas, embora, nem sempre, sejam preparadas pelo serviço de referência. As listas de livros recomendados para estudo e as bibliografias preparadas por iniciativa da biblioteca caem para 36% e 53%, respectivamente.

Tabela 10 - REFERÊNCIA INDIRETA

BIBLIOTECA	LISTA DE LIVROS RE- COMENDADOS	LISTA DE NOVAS AQUISIÇÕES	LEVANTAMEN- TOS BI- BLIOGRÁFICOS
Universitária	5	13	9
Pública	6	8	5
Total	11	21	14
%	36,6	70	53,3

Por maior que seja o acervo de uma biblioteca, ele nunca é suficiente para atender a todas as

necessidades de informação de sua clientela. O empréstimo interbibliotecário é uma forma eficiente de superar este obstáculo.

No Brasil, em face da deficiência crônica de recursos financeiros, o empréstimo-interbibliotecário torna-se um serviço indispensável. Infelizmente só 76% das bibliotecas pesquisadas o realizam e destas, 70% limitam-se a fazê-lo pessoalmente. Num mundo de comunicações rápidas e eficientes, o correio é utilizado por apenas 26% das bibliotecas. Esta baixa utilização do correio talvez seja motivada pela inexistência de recursos financeiros.

Tabela 11 - EMPRÉSTIMOS ENTRE BIBLIOTECAS

BIBLIOTECAS	SIM	NÃO
Universitárias	15	3
Públicas	8	4
Total	23	7
%	76,6	23,3

Talvez as Bibliotecas Universitárias não tenham compreendido que o fornecimento de cópias xerox, através do COMUT, possa ser encarado como um serviço de empréstimo entre bibliotecas.

Tabela 12 - FORMA DE EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS

BIBLIOTECAS	ATRAVÉS DO CORREIO	PESSOAL-MENTE	COPIAS XEROX
Universitárias	6	13	8
Públicas	2	8	3
Total	8	21	11
%	26,6	70	36,6

Os programas de animação cultural, tais como exposições, concertos, exibições teatrais, etc., que visam a atrair o público potencial, e transformá-lo em público real, são pouco difundidos.

Na relação de programas apresentada no questionário, o item exposições obteve um maior percentual (50%), mas com a ressalva de que se referiam, na sua maioria, à divulgação de novas aquisições e não num sentido cultural mais amplo.

Na análise dos resultados por tipo de biblioteca observou-se que 13% das Bibliotecas Públicas realizam concertos e 10% fazem exibições teatrais e as Bibliotecas Universitárias não executam nenhuma destas atividades.

Tabela 13 - PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO CULTURAL

BIBLIOTECA	EXPOSIÇÕES	CONFÉRENCIAS	CONCERTOS	DEBATES	EXIBIÇÕES TEATRAIS
Universitária	7	1	—	2	—
Pública	8	6	4	3	3
Total	15	7	4	5	3
%	50	23,3	13,3	16,6	10

### 3 - CONCLUSÕES

Os resultados oferecem uma visão do conjunto do serviço de referência nas diversas Bibliotecas Universitárias e Públicas no Brasil, evidenciando-se, através da inexistência de textos normativos, que não há, ainda, uma consciência da importância do que ele representa para a comunidade, por parte do profissional brasileiro.

Nenhum serviço feito de maneira aleatória, sem um planejamento e conseqüente avaliação, pode atender às necessidades de informação da comunidade, nem despertá-la para novas atividades culturais, contribuindo, assim para o seu desenvolvimento.

Com este pouco interesse pelos serviços de informação, dentro de sua aceção mais ampla, as bibliotecas brasileiras estão deixando de exercer, com plenitude, seu papel no pólo gerador de novos conhecimentos e de fonte propulsora do crescimento intelectual do seu usuário.

Os conhecimentos teóricos sobre planejamento e avaliação, que têm sido desenvolvidos com muito cuidado nos cursos, sejam de graduação ou pós-graduação, parece que, ainda, não germinaram em trabalhos práticos ou atuações mais desvinculadas das preocupações do dia-a-dia. Se esta aplicação já existe, pouco se sabe. A literatura sobre o assunto nada registra. Na quantificação dos resultados da pesquisa, pouco observamos. Num país como o Brasil, onde a ciência bibliotecária ainda não estabeleceu os seus parâmetros e continua servindo-se de modelos alienígenas, muitas vezes divorciados da nossa realidade, é necessário que as novas experiências sejam divulgadas para que possam ser aplicadas em outros locais e situações e que da reunião dos diversos resultados se chegue a um modelo nacional.

Quanto ao problema do usuário, muitos estudos têm sido feitos, mas sempre com a preocupação de estudar o usuário real. O usuário potencial é sempre ignorado.

Na pesquisa ora realizada, não foi detectado, nas Bibliotecas Públicas, por exemplo, um único serviço ou programa para os adultos recém-alfabetizados. É uma massa imensa de usuários potenciais que tem sido ignorada.

Das Bibliotecas Universitárias cadastradas, 77% realizam levantamentos bibliográficos, quando são solicitados pelos usuários. Este número cai sensivelmente, quando o levantamento passa a ser de responsabilidade da biblioteca e transforma-se em uma das maneiras de atingir o usuário potencial.

Os serviços de animação cultural ou extramuros como denominam alguns autores, são pouco conhecidos em nossas bibliotecas.

As exposições de caráter científico ou cultural, diferentes e bem mais amplas do que aquelas de divulgação das novas aquisições, os concertos musicais, os debates sobre temas da atualidade ou exposições teatrais são atividades ignoradas nas programações dos serviços de referência em geral, o que é lamentável, pois os serviços de animação servem de elemento de transformação do usuário potencial em usuário real ou efetivo. Nestas ocasiões, a biblioteca está exercendo o seu papel de "mediador" da herança cultural que tem sob sua guarda.

Para que as bibliotecas cumpram integralmente sua missão de centro cultural da comunidade e de "instrumento de libertação", é necessário que haja uma preocupação mais efetiva com o usuário potencial e com os programas de animação cultural, o que vem modificar, consideravelmente, os objetivos das disciplinas formadoras de bibliotecários voltados para os Serviços ao Público.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MARTINS, M.G. & RIBEIRO, M.L.G. **Serviço de Referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre, Ed., da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1979.

FLUSSER, V. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, 9 (2): 1 31 -38, set. 1980.

FIGUEIREDO, N.M. Avaliação das coleções de referência nas bibliotecas brasileiras: uma proposta metodológica. **Ciência da Informação**, Brasília, 11 (2): 31-6, 1982.

\_\_\_\_\_. Avaliação de serviços em bibliotecas. **In: Tópicos modernos em biblioteconomia**. Brasília, ABDF, 1976. p. 31-46.

\_\_\_\_\_. Evolução e avaliação do serviço de referência. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, 2 (2): 175-98, jul./dez. 1974.

ANDRADE, A.M.C. de & MAGALHÃES, M.H. de A. Avaliação do serviço de referência; algumas considerações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 10, Curitiba, 1979. Anais. Curitiba, 1979, v. 1, p. 201-07.

GRANDI, M.E.G. de. Avaliação do serviço de referência: revisão. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, 15 (1/2): 7-19, jan./jun. 1982.

MELO, M.F. & MACHADO, U.D. Barreiras no processo de referência: um caso. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 1., Salvador, 1980. **Anais**. Salvador, 1980. v. 1, p. 513-67.

POLKE, A.M.A. Relatório dos seminários do Curso de Metodologia do Ensino em Biblioteconomia. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, 7 (1): 149-200, mar. 1978.

- 10 ROTHSTEIN, Samuel. Reference service: the new dimension in Librarianship. In: REFERENCE and INFORMATION SERVICES: a reader. Ed. by Bill Kats and Andrea Tarr. London, The Scarecrow Press, 1978. p. 12-23.

#### **The state-of-the-art of reference services in Brazilian libraries.**

#### ABSTRACT

In studying the applicability of knowledge acquired in library science schools, the level of importance given to the information services and the existence of a development policy, the separation between practice and theory was observed. The poor situation of most reference services in the libraries investigated is due to the absence of evaluation processes that would provide parameters for a better satisfaction of the information needs of users.