

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - UNIRIO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS - CCH
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA - EB

LUIZA COUTINHO ARIAS

O CATÁLOGO E O SEU USO:
AS TAREFAS DO USUÁRIO E AS SEIS FASES DO PROCESSO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro

2017

LUIZA COUTINHO ARIAS

O CATÁLOGO E O SEU USO:
AS TAREFAS DO USUÁRIO E AS SEIS FASES DO PROCESSO DE REFERÊNCIA

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Escola de Biblioteconomia da Universidade
Federal do Estado do Rio de Janeiro como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Naira Christofolletti Silveira

Rio de Janeiro

2017

Arias, Luiza Coutinho, 1994-

O catálogo e o seu uso : as tarefas do usuário e as seis fases do processo de referência / Luiza Coutinho Arias, 2017.

93 f. : il. color. ; 30 cm.

Orientadora: Naira Christofolletti Silveira

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) –
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017.

1. CATÁLOGO. 2. SERVIÇO DE REFERÊNCIA. 3. TAREFAS DO
USUÁRIO. I. Silveira, Naira Christofolletti, 1982-, *orient.* II. Título

LUIZA COUTINHO ARIAS

O CATÁLOGO E O SEU USO:
AS TAREFAS DO USUÁRIO E AS SEIS FASES DO PROCESSO DE REFERÊNCIA

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Escola de Biblioteconomia da Universidade
Federal do Estado do Rio de Janeiro como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: ____ de _____ de 2017

Banca examinadora:

Prof.^a Dr.^a Naira Christofolletti Silveira (Orientadora)
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Prof. Dr. Alberto Calil Elias Junior
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Prof.^a Dr.^a Elisa Campos Machado
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

AGRADECIMENTOS

Aos meus familiares e amigos que me apoiaram desde o início da graduação e que sempre estiveram ao meu lado durante toda a minha vida. Não poderia pedir por melhores.

Aos professores que em suas aulas souberam transparecer o seu amor à Biblioteconomia e, com isso, fizeram com que eu me apaixonasse por esse curso a cada dia mais.

A todos os profissionais que convivi e colegas que fiz durante essa caminhada, os quais me fizeram ter ainda mais certeza da minha escolha por essa profissão.

A minha orientadora Naira Christofolletti Silveira, professora exemplar e bibliotecária dedicada, que me serviu de inspiração desde o princípio do curso.

RESUMO

Este trabalho possui como temática a relação entre o serviço de referência e a catalogação, no que diz respeito a importância da conexão do trabalho do bibliotecário catalogador com o trabalho do bibliotecário de referência para o atendimento eficiente das necessidades do usuário. Tem como objetivo revelar a relação entre o serviço de referência e o catálogo, através das tarefas do usuário dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR) e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo. Nesse cenário, os objetivos específicos estabelecidos foram: a) identificar, analisar e descrever como os bibliotecários visualizam a relação do serviço de referência com a catalogação; b) relacionar as fases do processo de referência com os objetivos do catálogo (encontrar, identificar, selecionar e obter). Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental. Para a elaboração deste trabalho foi realizado, em um primeiro momento, uma revisão de literatura referente aos assuntos tratados no mesmo: o catálogo, as tarefas do usuário dos FRBR e o serviço de referência. As informações foram coletadas através da consulta a fontes físicas e digitais, baseando-se em autores consagrados na área da Biblioteconomia, bem como em repositórios digitais, como a BRAPCI. Após essa fase inicial, optou-se pela elaboração de um questionário que serviu de instrumento para a coleta de dados do presente estudo. Foi construída uma relação entre as seis fases do processo de referência e as tarefas do usuário dos FRBR e uma análise dos dados coletados através do questionário. Observou-se que a maioria dos bibliotecários que responderam ao questionário apresentam um olhar favorável a interação entre o bibliotecário de referência e o bibliotecário catalogador, bem como acreditam que essa relação é de extrema importância para o aperfeiçoamento da catalogação e o maior atendimento das necessidades dos usuários.

Palavras-chave: Catálogo. Serviço de referência. Tarefas do usuário.

ABSTRACT

The theme of this work is the relationship between the reference work and cataloging, regarding the importance of connecting the work of the cataloging librarian with the work of the reference librarian, for the efficient attendance of the user's needs. It aims to reveal the relationship between the reference work and the catalog, through Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR) user tasks and the six phases of the reference process proposed by Nice Figueiredo. In this scenario, the specific objectives established were to: a) identify, analyse and describe how librarians visualize the relationship of the reference work with cataloging; and b) relate the phases of the reference work to the objectives of the catalog (find, identify, select and obtain). This is a bibliographical and documentary research paper. For the preparation of this work, a literature review was conducted regarding the subjects dealt with in it: the catalog, FRBR user tasks and reference work. The information was collected by consulting physical and digital sources, based on well-established authors in the area of Library Science, as well as articles available in digital repositories, such as BRAPCI. After this initial phase, a questionnaire was developed that served as an instrument for the data collection of the present study. A relationship was built between the six phases of the reference process and the FRBR user tasks and an analysis of the data collected through the questionnaire. It was observed that most of the librarians who answered the questionnaire have a favorable view of the interaction between the reference librarian and the cataloging librarian. It was also observed that this relationship is extremely important for the improvement of the cataloging and a larger attendance of the needs of its users.

Keywords: Catalog. Reference service. User tasks.

SUMÁRIO

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 8 |
| 1.1 | Objetivos..... | 9 |
| 1.2 | Justificativa..... | 9 |
| 1.3 | Questões de pesquisa..... | 10 |
| 2 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... | 11 |
| 3 | O CATÁLOGO..... | 14 |
| 3.1 | Objetivos do catálogo..... | 18 |
| 3.2 | Tarefas do usuário..... | 22 |
| 4 | SERVIÇO DE REFERÊNCIA..... | 25 |
| 4.1 | Fundamentos e preceitos..... | 25 |
| 4.2 | Passo a passo do atendimento..... | 27 |
| 5 | ANÁLISE DOS DADOS..... | 32 |
| 5.1 | Delineamento da relação Catalogação – Serviço de Referência..... | 32 |
| 5.2 | Análise da Pesquisa de Opinião..... | 36 |
| 6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 50 |
| | REFERÊNCIAS..... | 53 |
| | APÊNDICE A – Questionário..... | 57 |
| | APÊNDICE B – Termos de Anuência..... | 60 |
| | APÊNDICE C – Cidade na qual está situada a biblioteca do respondente..... | 64 |
| | APÊNDICE D – Pontos favoráveis e desfavoráveis do rodízio de funções..... | 66 |
| | APÊNDICE E – Tipo de estudo realizado ou pretendido..... | 72 |
| | APÊNDICE F – Seis fases do processo de referência..... | 74 |
| | APÊNDICE G – Tarefas do usuário..... | 81 |
| | APÊNDICE H – Serviço de referência e catalogação..... | 87 |

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho aborda a relação entre o catálogo e o serviço de referência, identificando a conexão do trabalho do bibliotecário catalogador com o bibliotecário de referência e a importância da manutenção de um forte vínculo entre ambas as funções para o atendimento eficiente das necessidades do usuário. Para isso, será feita uma correspondência entre as seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo (1992) e as tarefas do usuário dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR).

O catálogo deve ser um instrumento efetivo e eficiente que permita o usuário **encontrar** um recurso bibliográfico, identificá-lo (**identificar**) ou diferenciá-lo entre os demais de características semelhantes, **selecionar** aquele que for pertinente à necessidade e **obter** o acesso a ele (IFLA, 2009, 2016). A Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação considera como objetivos do catálogo as tarefas dos usuários dos FRBR supracitadas.

O catálogo deve ser encarado como uma ferramenta de comunicação entre o acervo e o usuário, por isso é de suma importância que na construção do mesmo o foco seja mantido no usuário e em suas necessidades.

É importante que o bibliotecário conheça o perfil de seus usuários e entenda as suas necessidades para assim poder atendê-las. Na construção de um catálogo as decisões devem ser baseadas no olhar e no entendimento de seu futuro utilizador (IFLA, 2009, 2016). Sendo assim, a ótica do usuário deve estar presente no fazer do bibliotecário tanto no serviço de referência quanto no processamento técnico.

A interação com os usuários permite o conhecimento e compreensão de suas necessidades, dificuldades e preferências no que tange as tarefas do usuário dos FRBR - encontrar, identificar, selecionar e obter um recurso bibliográfico. Nesse contexto, fica evidente a importância do bibliotecário de referência na elaboração do catálogo da biblioteca. Assim a busca pela informação será simplificada e o êxito nos resultados ampliado.

O primeiro princípio da Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação (2009, 2016) é servir a conveniência do usuário no momento da constituição do catálogo. Visto que o serviço de referência é o primeiro contato do usuário com a unidade informacional, o mesmo presta esse atendimento. Logo, o presente trabalho tem

como contexto a relação do serviço de referência com a construção do catálogo de uma biblioteca, visando a relação do catálogo e da catalogação com o serviço de referência.

1.1 Objetivos

O objetivo geral do presente trabalho é evidenciar a relação entre o serviço de referência e o catálogo, através das tarefas do usuário do FRBR e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo.

Nesse cenário, os objetivos específicos estabelecidos foram:

- a) Identificar, analisar e descrever como os bibliotecários visualizam a relação do serviço de referência com a catalogação;
- b) Relacionar as fases do serviço de referência com os objetivos do catálogo (encontrar, identificar, selecionar e obter).

1.2 Justificativa

As justificativas para o desenvolvimento deste estudo possuem os seguintes alicerces: motivação pessoal e relevância do estudo para a Biblioteconomia.

A motivação pessoal, foi suscitada pelo desejo de entender mais sobre a relação do serviço de referência com a catalogação e a carência de pesquisas sobre o tema. Durante a disciplina de Representação Descritiva I (RD1), realizou-se uma dinâmica de discussão sobre os FRBR em que cada aluno deveria escolher um artigo sobre o tema para leitura.

Optando pelo artigo da Fernanda Passini Moreno (2009), intitulado “O modelo conceitual FRBR: discussões recentes e um olhar sobre as tarefas dos usuários”, particularmente, o que chamou atenção foi o fato das tarefas do usuário dos FRBR estarem tão ligadas ao processo do serviço de referência, disciplina cursada em período anterior ao da disciplina de RD1. De fácil entendimento e leitura agradável, a partir da análise do artigo e da discussão realizada em sala, observou-se que esse tema poderia ser aprofundado e que seria possível tornar mais evidente essa relação que, por muitas vezes, pode passar despercebida por muitos. Sendo assim, quando foi necessário estabelecer uma temática para o Trabalho de Conclusão de Curso, a opção foi resgatar esse texto e aprimorar os estudos relacionados à catalogação e serviço de referência.

Sobre a relevância do presente estudo para a área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, essa se evidencia no fato do trabalho aproximar duas áreas distintas – serviço de referência e catalogação – chamando atenção para a forte relação entre ambas, como elas se complementam e como a interação entre as duas é essencial para o bom funcionamento e sucesso de uma unidade de informação. Além disso, as temáticas aqui levantadas apresentam poucos estudos e pesquisas e, por isso, acredito serem merecedoras de maior atenção.

1.3 Questões de pesquisa

Com vistas a alcançar os objetivos propostos, algumas questões colaboraram para o desenvolvimento deste estudo e nortearam a pesquisa realizada. São elas:

- a) Como o bibliotecário enxerga a relação entre o serviço de referência e a catalogação?
- b) Como essa relação se realiza na prática?
- c) Qual a importância de tal relação?

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo por base as definições de Dalfovo, Lana e Silveira (2008, p. 4-5), o presente estudo caracteriza-se em uma pesquisa descritiva por compreender análises quantitativas e qualitativas, havendo um levantamento de dados. De acordo com os procedimentos de coleta trata-se de uma pesquisa bibliográfica, pois apresenta como ponto de partida a revisão de literatura e documental, em razão da análise realizada da Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação, bem como do relatório final dos Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR). Segundo fontes de informação caracteriza-se como qualitativa e quantitativa, já que embasa o seu delineamento em questões ou problemas específicos, fazendo uso do questionário.

Para a elaboração deste trabalho foi realizado, em um primeiro momento, uma revisão de literatura referente aos assuntos tratados no mesmo: o catálogo, as tarefas do usuário dos FRBR e o serviço de referência. As informações foram coletadas através da consulta a fontes físicas e digitais, baseando-se em autores consagrados na área da Biblioteconomia, bem como em repositórios digitais, como a BRAPCI.

Após essa fase inicial, optou-se pela elaboração de um questionário que serviu de instrumento para a coleta de dados do presente estudo. De acordo com Rampazzo (2015, p. 122) “o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

O questionário foi disponibilizado no site Formulários Google, plataforma que coleta e organiza informações de maneira organizada e automática gratuitamente. Além disso, oferece a possibilidade de escolher entre diversas formas de redação de perguntas, sejam elas abertas ou fechadas, bem como visualizar os dados coletados em gráficos facilitando assim a análise e interpretação dos mesmos.

Tal instrumento constitui-se de perguntas fechadas e abertas que, seguindo o que destaca Goldenberg (2004), obedecem a uma ordem lógica, relacionadas aos objetivos da pesquisa, elaboradas de forma clara e apresentando linguagem compreensível para o público alvo.

O questionário foi elaborado a fim de identificar a relação entre a atuação do bibliotecário catalogador e do bibliotecário de referência dentro de uma unidade de informação. Esse tipo de questionário, que se caracteriza como uma pesquisa de opinião, tem por finalidade realizar uma sondagem acerca da visão e opinião, como já

diz o nome, de um público específico sobre determinado assunto. A pesquisa de opinião é assim uma “forma de saber o que as pessoas como um perfil definido pensam e se comportam.” (INSTITUTO PHD, 2015). Rampazzo (2013, p. 54) a caracteriza como uma pesquisa que “procura saber atitudes, pontos de vista e preferências que as pessoas têm a respeito de algum assunto, com o objetivo de tomar decisões”.

De acordo com a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016 (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2016, p. 1), em seu parágrafo único do Art. 1, informa que: “Não serão registradas nem avaliadas pelo sistema CEP/CONEP: I – pesquisa de opinião pública com participantes não identificados”. Mesmo assim, julgou-se importante fazer um exercício e submeter o questionário para avaliação do Comitê de Ética (CEP) da UNIRIO.

Tal questionário foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPG) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) no mês de maio de 2017. Houve a reprovação do pedido de análise e, devido as correções que deveriam ser realizadas e o curto espaço de tempo, o processo de submissão ao CEP foi suspenso.

Por este ser um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), a aprovação está vinculada ao projeto de pesquisa da orientadora cadastrado na plataforma. No projeto de pesquisa original, o cronograma de atividades da pesquisa se encerraria em 2016, por isso, o questionário que seria aplicado neste TCC, no ano de 2017, não poderia ser avaliado. Por ser uma pesquisa de opinião, na qual os participantes não são identificados, deu-se prosseguimento a aplicação o questionário.

Com vistas a atingir uma maior variedade de bibliotecas no que diz respeito aos seus tipos, serviços e localidades, optou-se pela divulgação do questionário em dois grupos fechados da rede social Facebook intitulados “Bibliotecários do Brasil” e “Biblioteconomia Brasil”. Ambos os grupos em suas descrições se apresentam como espaços de debates, troca de experiências e de divulgação de eventos e notícias sobre a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Segundo Vieira (2009) a coleta de dados realizada na internet constitui-se em uma metodologia recente que possui como vantagens a facilidade de distribuição dos questionários, bem como o rápido recolhimento e processamento de informações. Além disso, “o levantamento postado em site pela internet oferece maior flexibilidade, grande interatividade, personalização, padrão de avanço automático e recurso visual” (MALHOTRA, 2011, p. 155).

O grupo “Bibliotecários do Brasil” possui 13.566 membros, enquanto o grupo “Biblioteconomia Brasil” conta com 9.130 participantes. Foram obtidas 40 respostas, o que, se comparado a quantidade de pessoas que esse questionário alcançou, se mostra um número extremamente pequeno.

O questionário encontra-se no apêndice A do presente trabalho e possui 17 questões, sendo dez delas fechadas e sete abertas, as quais foram aplicadas do período que compreende os meses de março e abril do ano de 2017. O mesmo terá seus resultados analisados na subseção 5.2 deste trabalho, de acordo com abordagens quantitativas e qualitativas. O apêndice B contém os Termos de Anuência assinados pelos administradores do grupo fechado do Facebook “Bibliotecários do Brasil”, Ericka Martin (CRB - 6/2586), Maurício Amormino Júnior (CRB - 6/2422) e Pablo Jorge (CRB - 6/2558) e do grupo “Biblioteconomia Brasil”, administrado por Rafael Zanetti Galdino (CRB - 8/9339). Os apêndices C à H possuem as respostas de todos os bibliotecários que participaram da pesquisa de opinião organizadas em quadros.

3 O CATÁLOGO

O catálogo é um instrumento de suma importância dentro de uma unidade informacional, pois é ele que será o elo entre a informação contida no acervo e o usuário. É a partir da consulta feita a essa ferramenta que o indivíduo que chega a uma biblioteca, seja de maneira independente ou com a ajuda do bibliotecário de referência, sanará suas necessidades informacionais.

Segundo Mey e Silveira (2009, p. 13)

Catálogo é um meio de comunicação, que veicula mensagens sobre os registros do conhecimento, de um ou vários acervos, reais ou ciberespaciais, apresentando-as com sintaxe e semântica próprias e reunindo os registros do conhecimento por semelhanças, para os usuários desses acervos. O catálogo explicita, por meio das mensagens, os atributos das entidades e os relacionamentos entre elas.

De acordo com Ferraz (1991, p. 91) “o catálogo é uma lista organizada com qualquer ordem permitindo a quem o consulta ter ideia do material a que se refere, sem necessidade de acesso físico a esse material”. A autora traz ainda a ideia do catálogo como um instrumento elaborado para a localização de um determinado item bibliográfico na biblioteca que possui como principal função o agrupamento de informações para seus usuários.

“O catálogo é um dos instrumentos mais antigos das bibliotecas” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 11) e se tornam necessários, segundo Ferraz (1991), a partir do momento que uma coleção cresce e precisa ser lembrada item por item.

Mey e Silveira (2009) afirmam que são os bibliotecários os responsáveis por realizar as representações dos registros do conhecimento, matéria-prima do fazer biblioteconômico, de modo a facilitar a sua busca e decorrente acesso.

Nesse cenário, é realizada a catalogação, ou seja, o processo para a composição do catálogo ou “de preparar registros bibliográficos que se tornam entradas num catálogo” (FERRAZ, 1991, p. 92). Segundo Mey e Silveira (2009) a riqueza da catalogação está embasada nos relacionamentos entre os registros do conhecimento, constituídos de maneira a criar alternativas de escolha para os usuários. Além disso, a catalogação não serve apenas para “caracterizar os registros do conhecimento, individualizando-os, tornando-os únicos entre os demais, como também de reuni-los por suas semelhanças” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 8).

Conforme afirma Ferraz (1991) através do catálogo é possível para o usuário saber se a biblioteca possui o item desejado e, se possui, onde o mesmo está localizado na coleção. “Em síntese, pode-se dizer que os catálogos veiculam a mensagem elaborada pela catalogação de seu interesse e permitindo aos registros do conhecimento encontrar seus usuários” (MEY; SILVEIRA, 2009, p.13).

De acordo com Mey e Silveira (2009) os catálogos podem ser manuais (em fichas catalográficas), que se encontram em desuso, ou automatizados (em linha) que, atualmente, são mais comuns.

Segundo Araújo e Oliveira (2005) a diferença fundamental entre os dois tipos de catálogos supracitados vai muito além do suporte, estando presente também no processo de busca e recuperação da informação nos mesmos. Os catálogos em linha proporcionam diversas vantagens no acesso à informação que os impressos não possuem, como a rapidez na busca, uma maior possibilidade de padronização das informações, entre muitos outros.

Segundo Ferraz (1991), os catálogos surgiram concomitantemente com as primeiras bibliotecas. Nessa ocasião, nada mais eram do que meras relações ou inventários das obras existentes nos acervos.

De acordo com Machado (2003, p. 46-47)

as funções básicas atribuídas ao catálogo, em várias épocas, podem dividir-se em duas categorias principais: as relacionadas com o inventário, que determinam rápida e precisamente a existência de um documento, e as que se prendem à recuperação, pelo acesso por assunto.

Ferraz (1991) explana que o desenvolvimento do catálogo vem desde a antiguidade com os tabletes de argila sistematicamente agrupados nas salas da Biblioteca de Nínive e na Biblioteca de Alexandria, como lembram Mey e Silveira (2009), com seu importante bibliotecário Calímaco que em seu *pinakoi* organizou os volumes a partir de grandes assuntos, bem como fez uso de etiquetas para a identificação do autor e do título do livro.

Durante a Idade Média, segundo Mey e Silveira (2009, p. 65), merece destaque o que foi o “mais próximo de um catálogo, talvez o primeiro catálogo considerado como tal, é a lista do convento Saint Martin, em Dover, de 1389”. Tal catálogo foi dividido em três seções, onde a terceira delas é considerado “um marco na catalogação, pois

incluía análise das partes (entradas analíticas) e uma lista alfabética” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 65).

Como afirma Ferraz (1991), nos séculos passados, eram os mosteiros e catedrais que possuíam catálogos em suas bibliotecas, pois eram locais que detinham coleções extensas. Mais tarde, as universidades também passaram a fazer uso do catálogo como um inventário de seus grandes acervos.

A autora diz que com o advento da imprensa, no século XVI, a função do catálogo sofreu uma brusca e importante modificação já que, devido ao aumento da produção de livros, passou a exigir uma organização mais cuidadosa. Nesse contexto, o catálogo passou a ser um instrumento essencial para a recuperação de informações.

Nesse mesmo século, que foi um verdadeiro divisor de águas para a catalogação, “proliferam os catálogos com finalidade comercial e originam-se as chamadas feiras de livros, tornando-se conhecidas as de Leipzig e Frankfurt” (MACHADO, 2003, p. 47). Após alguns avanços, no início do século XVIII, segundo Mey e Silveira (2009):

os catálogos eram vistos mais como listas simplificadas do que como inventários. Algumas práticas se impuseram: catálogos classificados ou alfabéticos, embora alguns ainda permanecessem organizados pelo tamanho dos livros; os índices eram considerados úteis, embora não indispensáveis; os nomes dos autores vinham pelo sobrenome, embora ordenados cronologicamente; a página de rosto adquiriu um certo prestígio, sendo os títulos transcritos literalmente; incluíram-se dados de publicação e notas de ‘encadernação com’; as remissivas tornaram-se de uso comum, assim como algumas entradas analíticas. (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 68-69).

Conforme afirma Machado (2003), entre o final do século XIX e início do século XX, deu-se o desenvolvimento da sistematização da prática catalográfica através de iniciativas como a de Anthony Panizzi, bibliotecário assistente do British Museum, com suas “91 regras da catalogação”, até chegar em Charles Ami Cutter, o primeiro teórico da catalogação com a publicação do “Rules for a Dictionary Catalog” em 1876, onde “a importância da estrutura dos catálogos de bibliotecas é realmente definida” (MACHADO, 2003, p. 47).

“A mudança perceptível na atividade catalográfica do século XX é, na realidade, o requinte; torna-se altamente sofisticada e a catalogação descritiva começa a demandar decisões complexas [...]” (MACHADO, 2003, p. 48). Em 1977, para coroar os diversos avanços realizados, deu-se a publicação dos Functional Requirements for Bibliographic

Records (FRBR), dando espaço a “uma catalogação revigorada por estudo e descobertas que aproximam o usuário do registro bibliográfico” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 89).

No ano de 1961, conforme cita Machado (2003) quase cem anos após a impressão do “Rules for a Dictionary Catalog” ocorre a publicação da “Declaração de Princípios de Paris” como resultado da Conferência Internacional sobre Princípios de Catalogação. Ainda de acordo com a autora, as funções e a estrutura dos catálogos instituídas por esta declaração, são muito semelhantes com as expostas por Cutter.

Entre os anos de 1965 e 1966, com vistas a acompanhar as mudanças advindas das novas tecnologias, surge o Projeto MARC (Machine Readable Cataloging). Já em 1968, de acordo com Mey e Silveira (2009) desenvolve-se o MARC II através da cooperação entre a Library of Congress e o British Library, o qual serviu de base para diversos outros formatos.

“O formato MARC – Machine Readable Cataloging – foi desenvolvido em decorrência do processamento da informação por computadores, oferecer facilidades na acomodação e na codificação dos registros bibliográficos em relação ao método manual.” (SOUSA; FUJITA, 2012, p. 65).

A partir da difusão do formato MARC e do surgimento da internet, muitas bibliotecas passaram a fazer uso de catálogos online. Dessa maneira, o catálogo manual foi dando espaço para o Online Public Access Catalog (OPAC) cujo relatório final foi publicado em 2005, que por sua vez,

[...] representam um avanço em relação aos catálogos em fichas, principalmente no que diz respeito ao acesso remoto à coleção da biblioteca e à integração de vários tipos de documentos e fontes em uma única interface, economizando tempo do usuário e espaço físico da biblioteca. (RUBI, 2008, p. 65-66)

“A automação de sistemas de bibliotecas permite que os catálogos, antes locais e restritos à determinada comunidade, agora se tornassem disponíveis através da internet, atravessando fronteiras físicas e temporais” (FIGUEIREDO, 1996, p. 3)

Devido aos avanços tecnológicos e ao aumento da visibilidade do catálogo, Figueiredo (1996) destaca a importância de o bibliotecário levar em consideração na construção do catálogo as necessidades e realidade de seu usuário potencial virtual, grupo este cada vez mais exigente.

Atualmente, é possível achar todo e qualquer tipo de informação sobre os mais variados assuntos na internet. Contudo, grande parte dessas informações são altamente

vulneráveis e não possuem garantia de validade. Sendo assim, segundo Sousa e Fujita (2012), o catálogo das bibliotecas deve ser enxergado pelas instituições que a abrigam e pelos próprios usuários como uma “ferramenta segura de acesso à informação documentária, tratada e armazenada” (SOUSA; FUJITA, 2012, p. 71-72).

Nesse cenário, torna-se de suma importância que o bibliotecário busque se adaptar e acompanhar as mudanças advindas das novas tecnologias para que o seu serviço continue sendo imprescindível para aqueles que queiram obter uma informação verídica e com credibilidade.

3.1 Objetivos do Catálogo

De acordo com Mey e Silveira (2009), Charles Ami Cutter foi o pioneiro na elaboração dos objetivos do catálogo. Em 1876, publicou seu “Rules for a dictionary catalog” tendo elaborado não “apenas um código de catalogação, mas uma declaração de princípios” (FUSCO, 2011, p. 27).

“Constitui-se em um documento muito completo, de fácil leitura e que abrange a catalogação de assuntos e materiais especiais, norma de transliteração e elaboração de catálogos auxiliares” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 71). Conforme Fusco (2011), suas ideias são amplamente aceitas até hoje, apenas com algumas variações. Segundo Cutter os objetivos do catálogo são:

1. Permitir uma pessoa encontrar um livro do qual ou:
 - (a) o autor;
 - (b) o título; { seja conhecido
 - (c) o assunto.

2. Mostrar o que a biblioteca possui:
 - (a) De um autor determinado;
 - (b) De um assunto determinado;
 - (c) De um tipo determinado de literatura.

3. Ajudar na escolha de um livro:

- (a) De acordo com sua edição (bibliograficamente);
- (b) De acordo com seu caráter (literário ou tópico). (MEY; SILVEIRA, 2009)

Conforme afirma Mann (1962), é imprescindível que o bibliotecário catalogador compreenda que as obras que chegam a suas mãos devem ser examinadas e preparadas com a finalidade de servir ao fim para o qual foram escritas. E, para que isso seja possível, “o catalogador precisa compreender o público, prever as necessidades do leitor e empenhar-se de todo modo para tornar fácil e lógica a localização dos livros” (MANN, 1962, p. 16).

Cutter com seu “Rules for a dictionary catalog”

“determinou os objetivos do catálogo e ditou a visão do catalogador, que influenciam sobremaneira a Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação (2009). Sua obra é um exemplo de catalogação prática adequada ao usuário” (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 71).

A Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação que substitui e amplia os Princípios de Paris tem como primeiro princípio servir a conveniência dos usuários do catálogo (IFLA, 2009, 2016). Devido à explosão informacional e aos avanços tecnológicos, houve a necessidade da revisão dos objetivos e funções dos catálogos para melhor atender as necessidades dos usuários.

Nesse cenário, a Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação inclui todos os tipos de materiais e todos os aspectos dos dados bibliográficos e de autoridade utilizados em catálogos de bibliotecas. Além disso, traz regras que devem servir de orientação para as funcionalidades de pesquisa e recuperação (IFLA, 2009, 2016).

O catálogo deve ser encarado como uma ferramenta de comunicação entre o acervo e o usuário, por isso é de suma importância que na construção do mesmo o foco seja mantido no usuário e em suas necessidades. Contudo, o catálogo também deve ser voltado para as necessidades dos bibliotecários no que tange o seu uso para o serviço de referência (IFLA, 2009, 2016).

É importante que o bibliotecário conheça o perfil de seus usuários e entenda as suas necessidades para assim poder atendê-las. Na construção de um catálogo as

decisões devem ser baseadas no olhar e no entendimento de seu futuro utilizador (IFLA, 2009, 2016). Sendo assim, a ótica do usuário deve estar presente no fazer do bibliotecário tanto no serviço de referência quanto no processamento técnico.

Nesse panorama, surgem os Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR) ou Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos que, segundo Mey e Silveira (2009) consistem em um modelo conceitual desenvolvido pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) baseado na entidade-relacionamento (E-R). “Ao propor relacionamentos de diversas naturezas, os FRBR propõem o agrupamento de entidades com semelhanças, oferecendo um maior número de opções ao usuário que busca informações nos registros bibliográficos” (MORENO; ARELLANO, 2005, p. 20).

Tal modelo tem sua origem relacionada as inquietações levantadas pelos participantes do Seminário sobre Registros Bibliográficos de Estocolmo realizado no ano de 1990. De acordo com Moreno (2006) os pontos emergenciais discutidos nesta oportunidade foram a intensificação dos custos de catalogação e a necessidade de economizar neste processo, o intenso crescimento de publicações e a veloz propagação de novos formatos e materiais, além dos inúmeros métodos de acesso. Neste contexto, dentre as nove recomendações elaboradas, uma deu origem ao estudo que tinha como principal objetivo a constituição de um nível básico de funcionalidade para os registros bibliográficos tendo em vista à variedade de usuários e de mídias, favorecendo assim a redução nos custos de catalogação (MORENO, 2006 apud MADISON, 1997; MEY, 1999).

A partir daí, durante os oito anos subsequentes, o grupo de estudos proveniente da Seção de Catalogação e da Seção de Classificação e Indexação da IFLA, junto à colaboração de consultores e de voluntários do mundo inteiro, desenvolveram o Relatório Final: FRBR e assim nascia o modelo que reestruturou os registros bibliográficos de modo a refletir a estrutura conceitual de buscas de informação, levando em consideração a diversidade de usuários, de materiais e de formatos (MORENO, 2006).

O modelo conceitual FRBR surge como uma nova tendência da catalogação tomando como base autores consagrados e regras já estabelecidas como os Princípios de Cutter, para a introdução de novos conceitos (FUSCO, 2011). Fusco (2011) destaca que apesar dos FRBR não se tratarem de um novo código de catalogação, provocam

impactos sobre sua revisão e na definição de catálogos, além de incitar a construção de outros códigos.

Os principais objetivos dos FRBR são:

Primeiro, fornecer um quadro estruturado, claramente definido, para relacionar dados registrados em registros bibliográficos às necessidades dos usuários destes registros. O segundo objetivo é recomendar um nível básico de funcionalidade para registros criados por entidades bibliográficas nacionais (IFLA, 1998, p. 7).

Conforme afirma Tillett (2003, p. 1) os FRBR apresentam “uma visão geral do universo bibliográfico, pretendendo ser independente de qualquer código de catalogação ou implementação”, com vistas a oferecer “um vocabulário mais preciso para auxiliar os futuros responsáveis pela construção de regras de catalogação e projetistas de sistemas, no atendimento das necessidades dos usuários” (TILLETT, 2003, p. 2).

De acordo com Mey e Silveira (2009) os FRBR estabelecem as tarefas dos usuários, as entidades dos registros bibliográficos, os atributos de cada uma das entidades e as relações entre as entidades. A entidade, aspecto essencial de um banco de dados E-R “é uma ‘coisa’, ‘conjunto de artefatos’, ‘ser’, ou ‘algo da realidade moldada’, com características comuns que permitem identificá-la entre outras entidades” (MEY; SILVEIRA, 2009), pode ser concreta ou abstrata; os atributos dizem respeito as características da entidade e as relações ocorrem entre as entidades. O modelo apresenta dez entidades que se dividem em três grupos:

Grupo 1 (produto ou trabalho intelectual ou artístico):

Obra

Expressão

Manifestação

Item

Grupo 2 (responsáveis pelo conteúdo intelectual/artístico):

Pessoa

Família

Entidade Coletiva

Grupo 3 (servem como assunto da obra):

Conceito

Objeto

Evento

Lugar (IFLA, 2009)

É inegável a importância das mudanças advindas do modelo conceitual FRBR. Porém dentre elas, uma é amplamente disseminada, possui grande importância, contudo é pouco praticada e estudada: as tarefas do usuário. Segundo Moreno (2009), este é o conceito menos explorado na literatura sobre FRBR e, por isso, merece especial atenção e um maior destaque no que diz respeito a novos estudos e elaboração de trabalhos.

A interação com os usuários permite o conhecimento e compreensão de suas necessidades, dificuldades e preferências no que tange as tarefas do usuário dos FRBR - encontrar, identificar, selecionar e obter um recurso bibliográfico. Nesse contexto, fica evidente a importância do bibliotecário de referência na elaboração do catálogo da biblioteca. Assim a busca pela informação será simplificada e o êxito nos resultados ampliado.

Visto isso, é a importância e a relevância do relacionamento e do diálogo entre o serviço desses dois tipos de bibliotecários no dia-a-dia de um centro de informação que buscaremos destacar no presente trabalho.

O catálogo deve ser um instrumento efetivo e eficiente que permita o usuário a encontrar um recurso bibliográfico, identificá-lo (identificar) ou diferenciá-lo entre os demais de características semelhantes, selecionar aquele que for pertinente à necessidade e obter o acesso a ele (IFLA, 2009). A Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação considera como objetivos do catálogo as tarefas dos usuários dos FRBR supracitadas. Considerando tal fato, realizaremos um aprofundamento no que tange as tarefas do usuário na seção seguinte.

3.2 Tarefas do Usuário

Os FRBR são definidos no que se concerne as tarefas genéricas praticadas pelos usuários durante a utilização de um catálogo de biblioteca ou de uma bibliografia nacional que são: encontrar, identificar, selecionar e obter. A metodologia de análise de entidades do modelo e-r presente nesse modelo conceitual possui o enfoque na definição clara das entidades de interesse dos usuários dos registros bibliográficos, bem como de

seus atributos e dos tipos de relacionamentos que ocorrem entre as entidades (IFLA, 1998).

Devido as inúmeras modernizações e avanços tecnológicos que ocorrem no mundo nas últimas décadas, de acordo com Souza, Bezerra e Costa (2016) o paradigma teórico-metodológico que fundamentava os estudos no campo da representação descritiva sofreu modificações e o seu foco que antes estava no item, transferiu-se para o usuário.

Nesse cenário, segundo Fusco (2011), surgiram

Ambientes informacionais complexos e heterogêneos, tendo a Internet como cenário, a adição de novos formatos e meios de aquisição e recuperação, além do aparecimento de recentes objetos informacionais, levam a uma demanda por mecanismos de persistência e instância dessas informações. (FUSCO, 2011, p. 16).

Como dito anteriormente, o modelo conceitual FRBR tem sua origem ligada ao Seminário sobre Registros Bibliográficos de 1990, onde uma das questões principais tratadas pelos envolvidos foi a importância de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários de maneira eficiente e eficaz levando em consideração os mais diversos tipos de suportes e métodos de acesso à informação.

A intenção era produzir um modelo conceitual que integrasse os atributos específicos e os relacionamentos visando às distintas tarefas que os usuários realizam quando consultam os registros bibliográficos, a fim de recuperar informações pertinentes. As “tarefas dos usuários” sintetizam requisitos básicos que devem ser previstos pelo sistema com vistas a auxiliar o usuário a navegar, encontrar, identificar, selecionar e obter um recurso (SOUZA; BEZERRA; COSTA, 2016, p. 117).

A partir da realização desse importante e necessário debate, segundo Souza, Bezerra e Costa (2016) foi possível o surgimento de um novo paradigma da Representação Descritiva, já que colocou o usuário e suas necessidades informacionais como ponto principal para se repensar os Princípios da Catalogação.

“Uma vez que cada usuário tem determinada necessidade e é preciso atendê-la, os FRBR são projetados para ter maior aderência às tarefas genéricas realizadas pelos usuários quando fazem buscas ou utilizam catálogos bibliográficos” (FUSCO, 2011, p. 82).

De acordo com Souza, Bezerra e Costa (2016)

[...] a reestruturação da descrição bibliográfica significou uma nova maneira de refletir a estrutura conceitual de buscas de informação, levando em conta não só a diversidade de usuários, mas também dos materiais (textuais, musicais, cartográficos, audiovisuais, gráficos e tridimensionais); dos suportes físicos (papel, filme, registros sonoros, iconográficos, meios ópticos de armazenagem, etc.); dos formatos (livros, folhas, discos, cassetes, fotografias, cartuchos, etc.) e das diferentes formas de expressão de uma obra (SOUZA; BEZERRA; COSTA, 2016, p. 118).

Nesse cenário, este trabalho pretende trazer à tona a importância da visão centralizada no usuário para a construção e atualização dos catálogos das bibliotecas, principalmente no que diz respeito ao atendimento das necessidades do usuário e a presença de um serviço de referência de excelência na unidade informacional.

4 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

De acordo com Grogan (1995) até meados do século XIX, a maioria dos intelectuais procurava uma biblioteca apenas quando suas próprias coleções particulares não os bastavam para auxiliar em um de seus estudos. Tal cenário passou a ser modificado a partir do desencadeamento de alguns fatores, dentre eles o desenvolvimento da industrial editorial.

A partir desse momento, segundo o autor, livros com assuntos cada vez mais específicos foram sendo publicados e com o crescimento das publicações periódicas, a quantidade de conhecimento produzido se expandiu de tal modo que os estudiosos da época não mais teriam condições de detê-lo em suas coleções particulares e, devido a isso, passaram a frequentar as bibliotecas em busca de autores e temas de interesse, bem como o auxílio do bibliotecário nesse processo.

Além disso, “a ampliação do ensino público e o avanço da alfabetização criaram todo um novo público leitor” (GROGAN, 1995, p. 24) que trouxe consigo novas exigências, apresentando necessidades de informação muito diversas e ansiando uma oferta de serviço personalizado (ACCARRT, 2012).

4.1 Fundamentos e preceitos

De acordo com Figueiredo (1992), a primeira menção ao serviço de referência ocorreu no ano de 1876 durante a 1ª Conferência da American Library Association (ALA), onde o bibliotecário Samuel Swett Green discursou sobre “auxílio aos leitores”. Até aquele momento, a biblioteca possuía seu acervo e o público a frequentava para usufruir do mesmo. Então, tomou-se conhecimento que o público carecia de uma orientação mais direcionada para que fizesse o uso correto e completo do acervo. O bibliotecário assume o papel de mediador entre a informação e o usuário, auxiliando esse indivíduo em sua busca de maneira personalizada, prestando orientações para a formulação da consulta visando a torná-la mais precisa (ACCART, 2012).

Figueiredo (1992) destaca que o enfoque dirigido ao usuário que o serviço de referência traz ao dia-a-dia da biblioteca, inerente a tal atividade, diz respeito a como ele deve ser visto e percebido pelo profissional da informação, qual a sua necessidade de informação e, em conformidade com esta percepção, que atitude o bibliotecário deve tomar para melhor atender o usuário.

Segundo Accart (2012)

O serviço de referência abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta. [...] Ela se mostra necessária e cada vez mais essencial para uma boa percepção das expectativas e necessidades dos usuários em matéria de informação e de busca de informação (ACCART, 2012, p. 4).

Em síntese, Mangas (2007, p. 2) afirma que na “maior parte das definições de serviço de referência é possível constatar que a dimensão humana, isto é, o contacto pessoal entre o utilizador e o bibliotecário aparece como um elemento comum e essencial”.

Accart (2012) assegura ainda que o principal objetivo do serviço de referência é auxiliar e orientar o usuário na busca da informação pertinente. “Exceto a recepção, o trabalho de referência consta de três atividades principais: informar (ou serviço de perguntas/respostas), pesquisar informações e capacitar usuários” (ACCART, 2012, p. 105).

De acordo com Grogan “[...] o serviço de referência em seu sentido mais amplo geralmente inclui tanto as funções informacionais (isto é, o trabalho de referência) quanto as funções instrucionais” (GROGAN, 1995, p. 16).

Accart (2012) destaca que pelo fato do serviço de referência desempenhar múltiplas funções (recepção, orientação, pesquisa, capacitação de usuários, etc.), torna-se o primeiro ponto de contato com usuário, logo é a qualidade e eficiência desse processo que esse indivíduo levará em consideração no momento de formar a imagem da instituição. “O serviço de referência é a alma e os nervos de toda biblioteca e sua eficiência é um indício da eficiência alcançada nas outras seções da instituição” (LITTON, 1975, p. 6).

Localizado na última etapa da cadeia documentária – composta pelas atividades de aquisição, tratamento e disseminação da informação – e sendo, como dito anteriormente, o primeiro ponto de contato com o usuário, o serviço de referência surge, segundo Accart (2012) como uma síntese de todos os processos que o precedem. Sendo o verdadeiro ponto de encontro com o usuário, é o desfecho de todo o trabalho previamente realizado com os documentos. Dessa maneira, a existência de um serviço de referência de qualidade depende inteiramente do bom funcionamento geral da

instituição no que diz respeito a realização satisfatória de cada um dos elementos da cadeia documentária. Segundo Litton (1975, p. 30) “é imprescindível uma estreita colaboração entre a sala de referência e os demais setores da biblioteca” para que o usuário seja atendido em suas necessidades informacionais.

Nesse cenário Accart (2012) afirma que

A política de referência mantém uma relação direta com as políticas dos outros serviços da instituição: aquisição, catalogação, indexação, etc. Ela constitui um dos elos essenciais, pois o serviço de referência, graças ao contato direto com o público, está em condições de perceber quais são as expectativas dos usuários em matéria de documentação. Ele conhece suas necessidades e as antecipa. Esta observação regular do comportamento dos usuários pode ser um dos elementos que devem ser pensados quando da formulação da política geral de informação. (ACCART, 2012, p. 37)

Tendo o serviço de referência apontado por Ranganathan (1957) como “a razão precípua e a culminância de todas as atividades bibliotecárias”, Grogan (1995) relata que mesmo os bibliotecários que não trabalham no serviço de referência em seu dia-a-dia acreditam que essa é uma “matéria que jamais deverá ser omitida da formação profissional dos bibliotecários” (GROGAN, 1995, p. 33).

Com a enorme quantidade de informação existente há um grave problema para identificar e recuperar uma informação que seja verdadeiramente relevante. Nesse contexto, o papel do bibliotecário torna-se indispensável, visto que é ele o profissional capacitado a filtrar, organizar, analisar e disseminar a informação pertinente e atualizada para o usuário que dela necessita. Afinal, ele saberá direcionar as ferramentas de acesso a informação e, dessa maneira, guiar o usuário em sua busca frente à enorme quantidade de informação disponível nas mais diversas mídias. “Para o usuário, o profissional de referência ocupa uma posição de conselheiro e formador, desempenhando, de fato, uma mediação entre necessidades de informação e fontes de informação” (ACCART, 2012, p.127).

4.2 Passo a passo do atendimento

De acordo com Figueiredo (1991) o processo de referência nada mais é que o procedimento de busca da informação por parte do bibliotecário com a finalidade de atender a necessidade informacional do usuário. É um processo que envolve a interação

direta entre o bibliotecário de referência e seu usuário, exigindo desse profissional determinadas habilidades técnicas e humanas para a consecução eficiente do serviço.

Nesse cenário, “o bibliotecário de referência é pois, o intérprete, o tradutor, o orientador e portanto essencial ao serviço de informação e assistência aos leitores” (MARTINS; RIBEIRO, 1972, p. 76)

Em seu livro “Serviço de referência e informação” (1992), Nice Menezes de Figueiredo versa sobre as seis fases do processo de referência, desde o recebimento da questão até a transmissão da resposta, que consiste em um modelo proposto por Jahoda e Olson e adaptado à investigação de sua obra. No presente estudo, iremos analisar tais fases.

Mangas (2007, p. 10) enxerga o processo de referência como “a sucessão de etapas através das quais o bibliotecário de referência procura obter rápida e pertinentemente as respostas para as perguntas colocadas pelos utilizadores”.

Antigamente, de acordo com Figueiredo (1992, p. 11), a grande maioria das consultas de referência poderiam ser classificadas como de “pronto atendimento”, do tipo “bater e fugir” que poderiam ser respondidas em, no máximo, dez minutos. Contudo, a autora ressalta a evolução do serviço de referência no que diz respeito a especialização da informação e, por conseguinte, das bibliotecas. Logo, nesse cenário, essa técnica de atendimento passou a não mais atender as necessidades informacionais dos usuários.

Sendo assim, Figueiredo (1992) afirma ainda que essa mudança trouxe à tona um serviço de referência em que o bibliotecário deverá dispor de um maior tempo e esforço, bem como fazer uso dos seus conhecimentos para a interpretação e análise das necessidades informacionais de quem atende. Para Martins e Ribeiro (1972, p. 31) “o bibliotecário de referência é o interprete da coleção e para interpretá-la terá de se comunicar com aqueles a servir”.

Além disso, Figueiredo (1992) assegura que o advento do computador e a automação dos catálogos levou o bibliotecário de referência a adotar uma nova abordagem de entrevista, ampliando a interação humana entre o profissional e o usuário. Tal fato só fez aumentar a percepção do papel do bibliotecário como um profissional necessário e importante durante o processo de busca, aliando-se assim suas habilidades técnica e humana.

Por conseguinte, a autora conclui que devido ao uso de sistemas computadorizados nas bibliotecas, a eficácia da função de referência foi aumentada substancialmente, aliando a rapidez do serviço e a veloz coleta de dados.

Figueiredo apresenta as que seriam as seis fases do processo de referência: seleção da mensagem, negociação, desenvolvimento da estratégia de busca, a busca, a seleção da resposta e renegociação. Ressalta que apesar de muitas vezes os bibliotecários não respeitarem a ordem dessas fases ou então não a efetuarem como fases separadamente, esse esquema é válido para a realização de um estudo do processo de referência.

Figueiredo (1991) versa sobre a importância do rodízio de pessoal no balcão de atendimento com a finalidade de evitar problemas de estafa e sobrecarga.

Desde o recebimento da questão até a transmissão da resposta o processo de referência acontece em seis fases. A primeira delas é a seleção da mensagem que, de acordo com Figueiredo (1991), é o momento de identificar o que é essencial na questão proposta pelo usuário.

Após tal análise, em um processo subconsciente, o bibliotecário de referência determina o assunto e identifica os prováveis instrumentos de que fará uso. A partir desse momento, se o bibliotecário sentir a necessidade de esclarecer algum ponto da questão, a segunda fase do processo de referência, a negociação, tem início.

Estando clara a real necessidade informacional do usuário, mediante uma discussão com o mesmo sobre a questão proposta, o bibliotecário passa para o desenvolvimento da estratégia de busca, terceira e crucial fase do processo de referência. Demandando maior apuro intelectual do bibliotecário, o sucesso de tal fase irá depender do quanto esse profissional está treinado para o serviço que executa, bem como o quanto é conhecedor de sua biblioteca e dos recursos disponíveis para responder ao questionamento do usuário.

Além disso “para uma atuação correta nesta fase, o bibliotecário deve ter habilidade para traduzir a questão do usuário, como estabelecida na negociação, para a linguagem dos catálogos, bem como para a dos outros instrumentos bibliográficos da coleção” (FIGUEIREDO, 1992, p. 47).

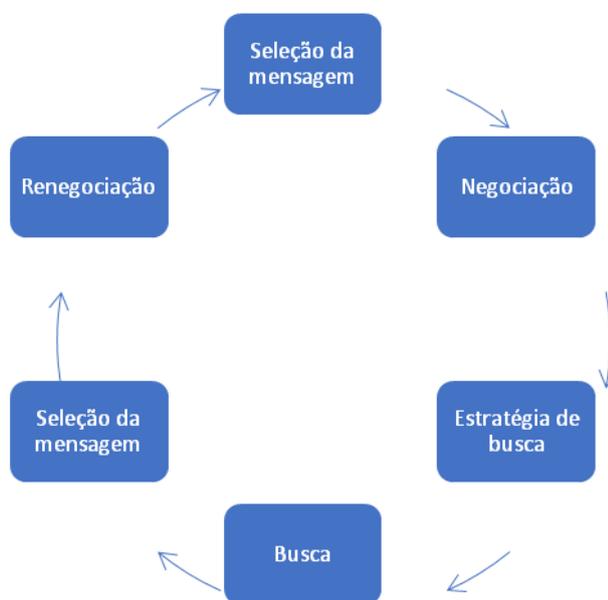
Terminada a parte intelectual, o bibliotecário dá início a parte mecânica, como define Figueiredo (1992, p. 48), realizar “a busca nas fontes identificadas como as mais prováveis de conter a resposta”. Contudo, Figueiredo (1992) ressalta que a fase da busca também depende do treinamento e da capacidade do bibliotecário, bem como sua

responsabilidade e cuidado para o fornecimento da resposta correta à demanda do usuário.

Finalizado o procedimento de busca, a próxima fase é a seleção da resposta que, de acordo Figueiredo (1992), “desafia o bibliotecário a pôr para trabalhar o seu processo de raciocínio na comparação e análise da informação, na tomada de decisões, e na conclusão sobre a utilidade dos materiais encontrados ou não”, levando em consideração a relevância e a pertinência do material que será fornecido. Figueiredo (1991) reitera que a informação identificada nessa etapa deve ser adequada e completa, para ser útil ao usuário.

Caso a informação necessária não tenha sido encontrada ou seja insuficiente para atender a lacuna informacional do usuário, o bibliotecário deve dar início a renegociação da questão e retomar todas as fases do processo de referência. Figueiredo (1992, p. 53) ressalta a importância desta fase no processo de referência, pois é nela que “o bibliotecário tem os meios para refinar cada aspecto da questão em qualquer das fases do processo”.

Quadro 1 – Seis fases do processo de referência



Fonte: A autora.

“Todavia, o sucesso e ou a falha neste serviço depende ainda grandemente da correta negociação com o usuário e da estratégia de busca elaborada, pois da precisão da

busca é que dependerá a descoberta ou não do que é solicitado pelo usuário” (FIGUEIREDO, 1991, p. 52).

Além de Figueiredo (1992), outros autores também trabalharam com essa mesma perspectiva. Grogan (1995) em seu livro “A prática do serviço de referência” dividiu o processo de referência em oito passos: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta e a solução. Enquanto Mangas (2007) distribuiu o referido processo em quatro etapas distintas: recepção e identificação da pergunta, entrevista de referência, estratégias de pesquisa e obtenção da resposta e fornecimento da resposta e verificação da sua pertinência.

É possível perceber que as etapas ou fases citadas tanto pelos autores supracitados quanto por Nice Figueiredo possuem muitas similaridades, embora se diferenciam em quantidade. Entre as diferenças destacam-se, por exemplo, os dois primeiros passos de Grogan que estão voltados “exclusivamente à pessoa que está às voltas com o problema” (GROGAN, 1995, p. 34) em um processo intrapessoal que não são consideradas nas fases de Figueiredo e nas etapas de Mangas, já que ambas dão início ao processo de referência a partir da dúvida trazida pelo usuário ao bibliotecário, o que caracteriza um processo interpessoal.

A partir do estudo feito, nota-se a relação das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo com as tarefas dos usuários dos FRBR vistas na subseção 3.2 deste trabalho. Nesse cenário, iremos analisar mais a fundo tal relação a seguir.

5 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados será realizada em duas etapas, uma composta pela análise da literatura em que será traçada a relação entre a catalogação e o serviço de referência e outra pela análise dos dados coletados pelo questionário, nas subseções 5.1 e 5.2, respectivamente.

5.1 Delineamento da relação Catalogação – Serviço de Referência

Baseando-se em tudo o que foi dito até o momento é fato que “um serviço de referência terá de adequar os seus serviços ao público que pretende servir” (MANGAS, 2007, p. 3).

A partir dessas afirmativas fica claro que a interação entre o serviço de referência e os demais setores de uma biblioteca é indispensável, para que a mesma funcione de maneira plena e atenda de modo eficiente as necessidades informacionais de seus usuários.

Em conformidade com Martins e Ribeiro (1972), para que o bibliotecário de referência cumpra seu papel da melhor maneira possível é necessário que tal seção utilize dos recursos advindos de toda a biblioteca.

Litton (1975, p. 30) ressalta a importância da colaboração entre todas as seções de uma unidade de informação, pois “mobiliza todos os seus recursos para atender aos pedidos de informação”, tornando mais forte a instituição na qual está inserida. “Em uma palavra, podemos dizer que todos os funcionários ajudam os leitores, de maneira direta ou indireta” (LITTON, 1975, p. 4).

Nesse cenário, trazemos a importância da relação do serviço de referência com o catálogo, da interação dos bibliotecários de referência e dos bibliotecários catalogadores e de seus setores.

“De modo geral, a catalogação tem sido definida como o ato de elaborar catálogos” (MEY, 1987, p. 4). Embora seja considerada por muitos uma atividade essencialmente técnica, a catalogação é, na verdade, um “[...] empreendimento bem mais vasto de estudar, registrar e interpretar dos livros, de modo que possam ir às mãos dos milhares de leitores que buscam material de leitura de toda espécie para todos os fins” (MANN, 1962 p. 15). O bibliotecário catalogador é, segundo Cruz (1994, p. 90) “o interprete dos documentos e o elemento de ligação entre o autor e os usuários”.

Para que tal feito seja realizado de modo concreto e eficiente, conforme afirma Mann (1962) é necessário que o catalogador compreenda o público e preveja as necessidades dos usuários. Esse profissional deve se esforçar para que a localização dos livros dentro da unidade de informação, seja realizada de modo simples e lógico.

Mey (1987) compila diversas definições de catálogo de autores renomados e atenta ao fato de que em nenhuma das definições o usuário tenha sido levado em consideração, já que como ela mesma diz, é ele “o interessado maior”, para quem o catálogo é elaborado. Logo, ela acredita que definições que não abarcam o usuário são “incompletas e mesmo incongruentes com os objetivos e funções do catálogo” (MEY, 1987, p. 17). O catálogo deve ser visto como um meio de comunicação, assim como é o serviço de referência, estabelecendo assim uma “relação entre as necessidades dos leitores e os recursos da biblioteca” (MEY, 1987, p. 17). Fica evidente que, por um longo período de tempo, “o foco da representação descritiva sempre se deu a partir das necessidades do usuário-meio, quais sejam, o bibliotecário e, não sob a perspectiva do usuário-fim” (MORENO; ARELLANO, 2005, p. 22). Contudo, como lembra Mey (1987), foi Cutter que tomou o usuário como o ponto de partida para a definição dos objetivos do catálogo, sendo a finalidade maior desse instrumento auxiliar e permitir a esse indivíduo encontrar aquilo que deseja dentro de uma unidade de informação.

Nesse contexto, alterando as perspectivas da catalogação, surge os FRBR, documento que “estabelece conceitos novos incluindo metadados (visando facilitar a inclusão e a navegação dos dados no meio digital), que, futuramente, darão origem ao novo Código Internacional de Catalogação, cujo objetivo principal será a satisfação do usuário” (SANTOS; CORRÊA, 2009, p. 31-32). A partir desse momento, segundo Oliver (2011) o foco da catalogação torna-se o usuário, que busca o registro, e não mais o próprio catalogador, que o cria.

Figueiredo (1992) nos apresenta algumas semelhanças interessantes entre o processo de referência e os catálogos. Entre elas estão: o impacto sentido por ambas as áreas devido ao advento da Ciência da Informação na década de 1960, enquanto uma previa a possibilidade da existência de um catálogo computadorizado, a outra inicia as investigações para a automação do serviço de referência, vide o sucesso dos experimentos nos sistemas de recuperação da informação; possuem metas parecidas, visto que as duas áreas buscam “determinar os usuários e suas abordagens ao catálogo ou ao bibliotecário de referência” (FIGUEIREDO, 1992, p. 43); além disso, apresentam interesses em comum. Entre eles estão a:

determinação dos propósitos do usuário ao fazer uso do catálogo ou do serviço de referência, e quais os tipos de informação existentes no catálogo que são úteis aos usuários; a ambos interessa o estudo da atuação dos usuários no manejo do catálogo, ou à frente da mesa de referência. (FIGUEIREDO, 1992, p. 43)

Litton (1975) chama a atenção para o enorme interesse do bibliotecário de referência na elaboração do catálogo, afinal é ele o profissional que irá utilizar tal instrumento diariamente a fim de atender o seu público. Como lembra Figueiredo (1992) é imprescindível que o bibliotecário de referência conheça à fundo o sistema com o qual irá trabalhar e que ele saiba como é feita a catalogação e a indexação dos documentos pelo setor de processamento técnico da biblioteca. Afinal, é a partir do tamanho do conhecimento dos recursos que a unidade de informação oferece, bem como da linguagem das fontes que esse profissional tem a sua disposição, que irá depender o sucesso do processo de referência.

Para Mey e Silveira (2009), a catalogação deve possibilitar ao usuário expressar sua mensagem interna. Logo, o bibliotecário de referência, indivíduo que mantém relação direta com o usuário, possui a competência necessária para oferecer “sugestões sobre a adequação dos registros ao nível da clientela” (MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 68), utilizando palavras que são de uso corrente nos pedidos efetuados pelos usuários. Tais medidas suprem deficiências que podem vir a acontecer durante o processo de referência.

Como ressalta Litton (1975, p. 33) “somente estreita colaboração entre as seções de referência e de processos técnicos pode resultar num trabalho técnico à altura das solicitações constantes de um público exigente”.

Tanto Figueiredo (1992) quanto Litton (1975) atentam para a importância da direção da unidade de informação tomar para si a responsabilidade de manter uma sólida relação entre os setores da mesma, agendando reuniões entre os bibliotecários catalogadores e bibliotecários de referência, bem como propiciar treinamentos com vistas a manter a atualização do funcionários. Outra medida muito interessante seria a organização de uma “tabela de pessoal a fim de que os bibliotecários não tenham que lidar com o usuário o tempo todo, propiciando assim mudança de rotina” (FIGUEIREDO, 1992, p. 103).

A partir desta análise, iremos evidenciar a relação discutida através do vínculo existente percebido entre as tarefas do usuário FRBR e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo.

No que diz respeito às seis fases do processo de referência, temos o usuário como participante de quatro delas, exceto pela fase da estratégia de busca e da busca, onde apenas o bibliotecário trabalha. As tarefas do usuário dos FRBR trazem intrínsecas a elas uma “[...] nova concepção de gestão baseada no primado do cliente e em valores de excelência para atingir a sua satisfação [...]” (MANGAS, 2007, p. 8). De acordo com Oliver (2011) as necessidades do usuário, ponto de partida do serviço de referência, são definidas nos FRBR nos termos das tarefas de usuário.

Tanto a fase de *seleção da mensagem*, primeira do processo de referência, quanto a tarefa *encontrar* possuem o mesmo preceito: atender à necessidade informacional trazida pelo usuário. É a partir dessa lacuna de conhecimento exposta pelo usuário para o bibliotecário de referência que se tem início o processo de referência. O bibliotecário irá por fim “encontrar uma entidade, como resultado de uma busca usando um atributo” (FRBR, 1998).

A fase de *negociação* se caracteriza pelo esclarecimento de quaisquer dúvidas que possam existir sobre a questão ofertada pelo usuário, mediante uma entrevista com o mesmo. Partindo do mesmo princípio, a tarefa *identificar* permite a “confirmação de que a entidade descrita corresponde à entidade procurada ou distinguir entre entidade de características similares” (FRBR, 1998).

Após entender a real necessidade do usuário e confirmar que a entidade descrita pelo mesmo corresponde a que está sendo buscada, parte-se para o momento de definir as fontes onde a busca será realizada – a terceira fase do processo de referência, intitulada *estratégia de busca* - com vistas a atender as “especificações do usuário quanto formato físico, etc. ou à rejeição de uma entidade que não atende às necessidades do usuário” (TILLET, 2003, p.5), ou seja, *selecionar* a informação pertinente que atenda a necessidade informacional do mesmo. Nesse cenário, é possível perceber que tanto a estratégia de busca quanto a própria busca se ligam, mesmo que indiretamente, a fase selecionar já que para tal ato, é necessária a realização dessas duas fases.

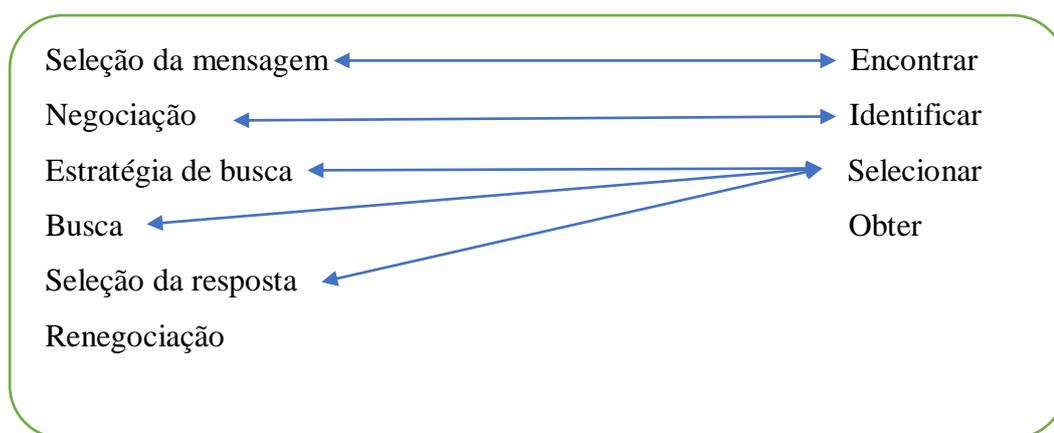
A tarefa *selecionar* possui ligação direta com a fase de *seleção da resposta* – penúltima do processo de referência, pois ambas as situações caracterizam-se pelo trabalho conjunto entre bibliotecário e usuário na escolha pela resposta ideal ao questionamento formulado de maneira a atender as necessidades existentes.

Durante esse momento de análise da informação coletada para seleção final, é possível que nenhuma delas realmente satisfaça as necessidades do usuário. Logo, se encaixaria aqui a fase da *renegociação*, já que caso a informação encontrada seja rejeitada pelo usuário parte-se para a última fase do processo de referência que se caracteriza por uma nova discussão entre bibliotecário e usuário com vistas a reiniciar o processo.

Por fim, com a informação desejada e usuário satisfeito o atendimento pode ser encerrado e esse indivíduo finalmente irá *obter* a entidade descrita.

Neste sentido, encontra-se na literatura subsídios que relacionam claramente a catalogação e o serviço de referência, que, às vezes, parecem tão distantes porque o primeiro sempre está relacionado a uma atividade “tecnicista” enquanto que o segundo está atrelada a visão de contato humano.

Quadro 2 – Relação entre as seis fases do processo de referência e as tarefas do usuário.



Fonte: a autora

5.2 Análise da Pesquisa de Opinião

As respostas recebidas através do questionário virtual aplicado a participantes de grupos fechados voltados a bibliotecários da rede social Facebook serão analisadas quantitativa e qualitativamente.

É importante lembrar que foram recebidas repostas de bibliotecas de diversos estados do país que possuem realidades diferentes uns dos outros, bem como de diversos tipos de bibliotecas, algumas maiores e mais equipadas – como as bibliotecas

universitárias - e outras menores – como as bibliotecas escolares - no que diz respeito a público, pessoal, espaço e tecnologia disponíveis. Além disso, deve-se chamar atenção a particularidade de cada biblioteca, principalmente no que diz respeito aos seus recursos financeiros. As variáveis influenciam diretamente nas respostas recebidas e, por conseguinte, nos dados que serão apresentados a seguir.

No que diz respeito a análise quantitativa, essa “enfatizará números (ou informações conversíveis em números) que permitam verificar a ocorrência ou não das consequências, e daí então a aceitação (ainda que provisória) ou não das hipóteses” (DALFOVO; LANA; SILVEIRA, 2008, p. 7). Logo, está ligada as questões objetivas.

A análise qualitativa “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 20). Logo, levará em consideração as perguntas abertas, em que cada respondente pôde expor sua opinião e experiências.

O questionário possui como intuito identificar a relação entre a atuação do bibliotecário catalogador e do bibliotecário de referência. Durante o mês de março de 2017, o questionário esteve disponível nos grupos fechados da rede social Facebook intitulados “Bibliotecários do Brasil” e “Biblioteconomia Brasil”, obtendo 40 respostas. Tais respostas serão apresentadas e analisadas a seguir.

Afim de conhecer a região da biblioteca que o respondente atua está inserida, foi elaborada a primeira questão. A maioria dos bibliotecários que responderam ao questionário, atuam em bibliotecas da região Sudeste do Brasil (exceto pelo estado do Espírito Santo). Houve um grande número de respostas de bibliotecários que trabalham na região Sul. Em menor escala, foram recebidas respostas de bibliotecários que trabalham nas regiões Centro-Oeste e Nordeste do país.

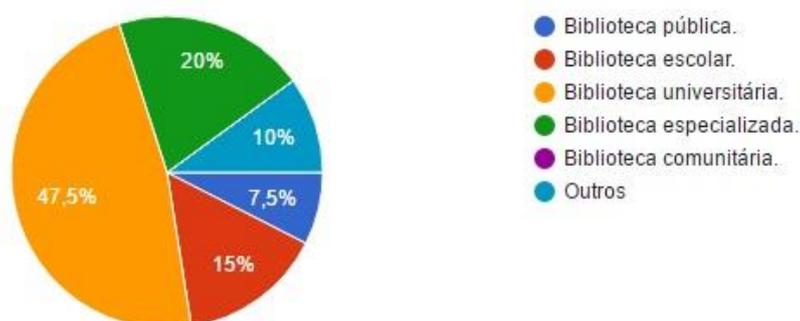
Tabela 1 – Estado no qual está situada a biblioteca do respondente.

| Estado | Nº de Respondentes |
|---------------------|---------------------------|
| Amapá | 1 |
| Bahia | 1 |
| Ceará | 1 |
| Distrito Federal | 1 |
| Goiás | 1 |
| Minas Gerias | 5 |
| Mato Grosso do Sul | 1 |
| Rio de Janeiro | 8 |
| Rio Grande do Norte | 1 |
| Rio Grande do Sul | 11 |
| Santa Catarina | 1 |
| São Paulo | 8 |

Fonte: A autora.

No que diz respeito ao tipo de biblioteca, dos 40 respondentes, 19 atuam em bibliotecas universitárias, 8 atuam em bibliotecas especializadas, 6 em bibliotecas escolares, 3 em bibliotecas públicas, enquanto 3 marcaram a opção “Outros”, porém não especificaram o local de atuação. A representação porcentual pode ser vista no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Tipo de biblioteca.

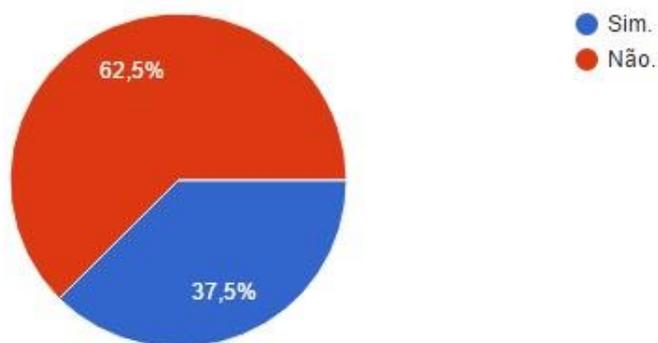


Fonte: Google Formulários.

Em relação a setorização dos serviços nas bibliotecas em que atuam, 15 dos respondentes apontaram a existência de tal delimitação, enquanto 25 disseram que a

mesma não existia em seus locais de trabalho, conforme é possível depreender no Gráfico 2.

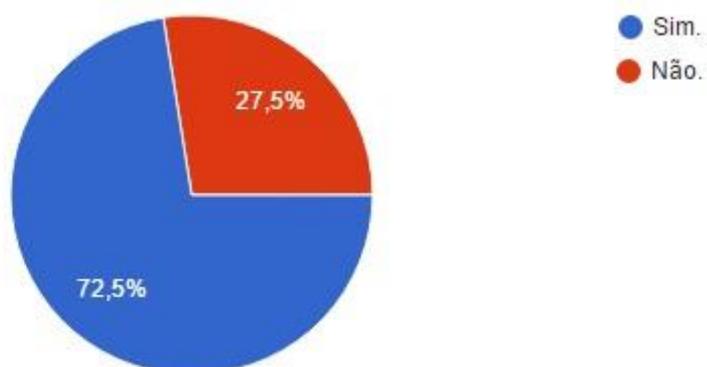
Gráfico 2 – Setorização da biblioteca.



Fonte: Google Formulários.

No que tange a responsabilidade pelas tarefas de catalogação e serviço de referência, 29 respondentes apontaram ser o mesmo bibliotecário que realiza ambas as funções, enquanto 11 respondentes afirmaram que os serviços são efetuados por profissionais diferentes. Nesse cenário, apenas os que responderam negativamente à questão 4, precisariam responder as duas perguntas seguintes (questões 5 e 6), com a finalidade de compreender como essa divisão é feita e enxergada dentro da unidade informacional. A representação quantitativa pode ser vista no Gráfico 3.

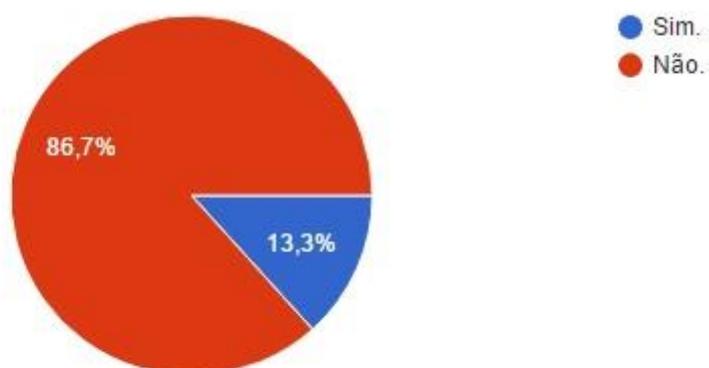
Gráfico 3 – Responsabilidade pelas tarefas de catalogação e serviço de referência.



Fonte: Google Formulários.

A questão 5, que se apresenta ilustrada no Gráfico 4, deveria ser respondida apenas por aqueles que responderam negativamente à questão supracitada, ou seja, 11 bibliotecários. Contudo, obtivemos 15 respostas. Levando em consideração a relevância da existência de um tipo de sistema de rodízio de serviços entre os bibliotecários catalogadores e os bibliotecários de referência, foi possível constatar nessa questão que dentre os respondentes, apenas 2 apontaram a presença dessa atividade em suas bibliotecas, enquanto 13 responderam negativamente.

Gráfico 4 – Presença de um sistema de rodízio na biblioteca.



Fonte: Google Formulários.

A questão 6 deveria ser respondida apenas por aqueles que responderam negativamente à questão 4, ou seja, 11 bibliotecários. Contudo, obtivemos apenas 3 respostas. A partir de tais respostas foi possível depreender que em nenhum dos casos existe um sistema de rodízio estruturado e oficializado.

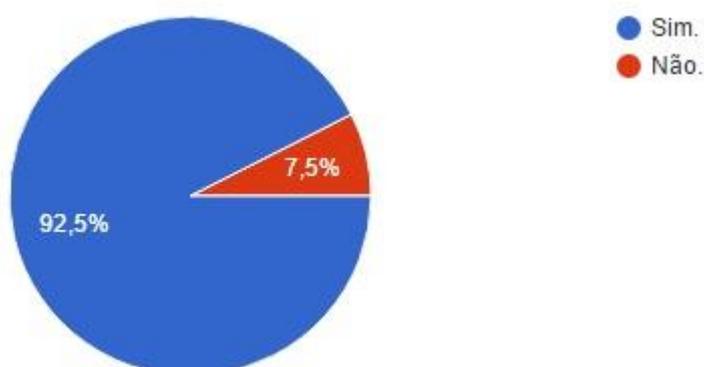
Quadro 1 – Tipo de rodízio existente na biblioteca.

| Respondente | Tipo de Rodízio |
|--------------------|---|
| Respondente 1 | Troca a pedido do funcionário. |
| Respondente 2 | Cada bibliotecário exerce uma função. |
| Respondente 3 | As funções são divididas conforme demanda e disponibilidade. Não há periodicidade definida. |

Fonte: A autora.

No que diz respeito a opinião dos respondentes em relação a importância do intercâmbio de funções entre bibliotecário catalogador e bibliotecário de referência no atendimento ao usuário e na construção do catálogo da biblioteca, 37 respondentes acreditam que tal fato pode vir a auxiliar na melhoria dos serviços prestados. Apenas 3 dos bibliotecários respondentes não crêem em tal influência. A representação porcentual pode ser vista no Gráfico 5.

Gráfico 5 – Importância do rodízio de funções no atendimento ao usuário e na construção do catálogo.



Fonte: Google Formulários.

Em relação a questão 8 do questionário, levando em consideração a relevância do rodízio entre bibliotecários de referência e bibliotecários catalogadores para a elaboração e atualização do catálogo da biblioteca, os pontos favoráveis mais apontados pelos respondentes estão: o conhecimento do todo (serviços, acervo e demandas dos usuários) que o bibliotecário adquire e irá acarretar em um melhor atendimento ao usuário; compreensão e conhecimento do vocabulário e termos mais utilizados pelos usuários nas buscas; representação mais adequada com as necessidades informacionais dos usuários devido a maior interação com os mesmos e tornar o catálogo mais acessível ao usuário. Dentre os 40 respondentes, apenas 4 não apresentaram ponto favorável em relação ao rodízio de funções.

No que diz respeito aos pontos desfavoráveis, os que mais se repetiram dentre as respostas foram: falta de recursos humanos nas bibliotecas; perfil incompatível do profissional com alguma das duas funções; desaceleração e descontinuidade do ritmo da catalogação; ambiguidade e assuntos desnecessários no catálogo devido a troca de bibliotecário na função, que pode vir a gerar um catálogo confuso e inconsistente e falta de dedicação e especialização em um serviço. Dentre os 40 respondentes, 19 não apresentaram ponto desfavorável em relação ao rodízio de funções.

Nas tabelas a seguir é possível verificar a ocorrência de respostas para cada ponto que se destacou.

Tabela 2 – Principais pontos favoráveis destacados pelos respondentes.

| Pontos favoráveis | Ocorrência de respostas |
|--|--------------------------------|
| Ampliação da visão do profissional | 12 |
| Conhecimento das necessidades dos usuários | 12 |
| Conhecimento dos termos utilizados nas pesquisas | 11 |
| Maior conhecimento do acervo | 4 |
| Não opinaram favoravelmente | 4 |
| Interação com o usuário | 3 |

Fonte: A autora.

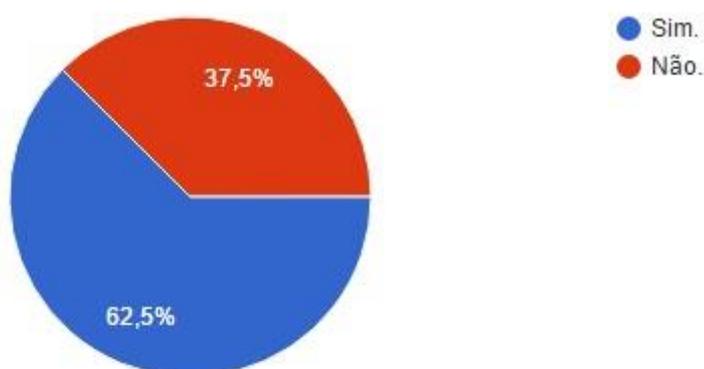
Tabela 3 – Principais pontos desfavoráveis destacados pelos respondentes.

| Pontos desfavoráveis | Ocorrência de respostas |
|--------------------------------|-------------------------|
| Não opinaram desfavoravelmente | 19 |
| Catálogo confuso | 3 |
| Poucos funcionários | 3 |
| Perfil incompatível | 3 |
| Queda do ritmo da catalogação | 2 |
| Descontinuidade da catalogação | 2 |
| Falta de tempo | 2 |
| Sobrecarregar um profissional | 2 |

Fonte: A autora.

No que tange a relação do bibliotecário catalogador e do bibliotecário de referência, dos 40 respondentes, 25 afirmaram que o primeiro consulta o segundo no momento de estabelecer diretrizes sobre a catalogação e o catálogo da biblioteca e 15 apontaram que esse tipo de consulta é inexistente em sua biblioteca. A representação quantitativa pode ser vista no Gráfico 6.

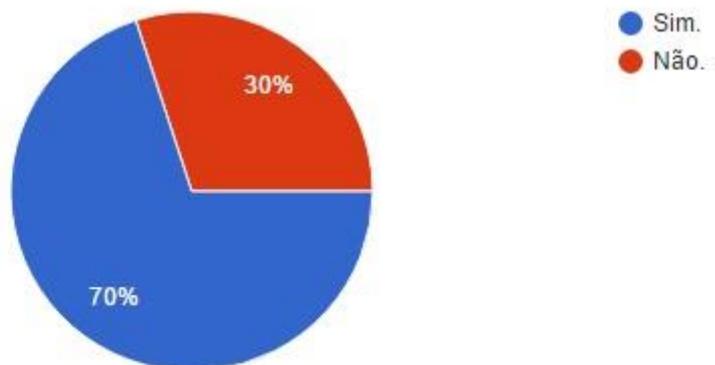
Gráfico 6 – Comunicação entre o bibliotecário catalogador e o bibliotecário de referência.



Fonte: Google Formulários.

No que diz respeito ao feedback do setor de referência ao profissional responsável pela catalogação, 28 respondentes afirmaram que o bibliotecário de referência informa ao bibliotecário catalogador sobre o uso do catálogo na biblioteca, enquanto 12 disseram que essa comunicação é inexistente em seus locais de trabalho. A representação quantitativa pode ser vista no Gráfico 7.

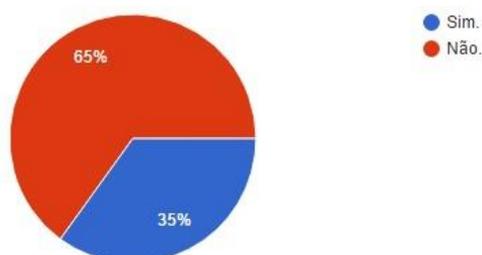
Gráfico 7 – Informação sobre o uso do catálogo ao bibliotecário catalogador.



Fonte: Google Formulários.

Ao serem questionados sobre a realização ou intensão de se realizar algum tipo de estudo a fim de avaliar a compreensão e o uso do catálogo pelos usuários da biblioteca, obtivemos 14 respostas positivas contra 26 negativas. A representação percentual pode ser vista no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Realização ou intensão de realizar algum tipo de estudo para avaliar a compreensão e o uso do catálogo pelo usuário.



Fonte: Google Formulários.

Ao serem questionados sobre qual(is) estudo(s) a biblioteca realiza ou tem a intenção de realizar a maioria dos bibliotecários respondeu que executa o estudo de uso e de usuários, utiliza questionários e também elabora estatísticas de uso. Dos 14 bibliotecários que responderam positivamente à questão anterior (11) e, por esse motivo, deveriam responder também a presente questão, apenas 1 não executou tal feito.

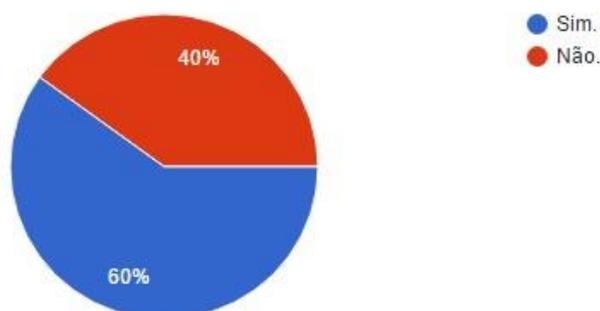
Quadro 2 – Tipo de estudo realizado.

| Tipo de estudo | Ocorrência de respostas |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| Estudo de usuários | 8 |
| Possuem a pretensão de realizar | 5 |
| Estatísticas fornecidas pelo sistema | 1 |
| Pesquisas | 1 |
| Não respondeu | 1 |

Fonte: A autora.

No que diz respeito a realização das seis fases do serviço de referência, dos 40 respondentes, 24 bibliotecários afirmaram que é possível realizá-las de maneira eficiente dentro de suas unidades de informação, enquanto 16 deles apontaram a impossibilidade deste feito. A representação porcentual pode ser vista no Gráfico 9.

Gráfico 9 – Realização das seis fases do serviço de referência propostas por Nice Figueiredo na unidade informacional em questão.



Fonte: Google Formulários.

Ao serem questionados sobre a realização satisfatória das seis fases do serviço de referência propostas por Nice Figueiredo em suas bibliotecas, os bibliotecários que responderam positivamente a questão anterior (13) ao justificarem a resposta levantaram os seguintes pontos: usufruem dos aparatos necessários, tanto tecnológicos quanto de pessoal capacitado e ambiente favorável; a biblioteca possui profissionais competentes e com amplo e profundo conhecimento sobre o acervo, tornando possível a identificação da real necessidade do usuário e, além disso, um dos respondentes apontou que embora as seis fases do processo de referência estejam presentes durante o atendimento, talvez nem sempre aconteçam na mesma ordem.

Os bibliotecários que responderam negativamente à questão anterior (13) ao justificarem a resposta trouxeram à tona, principalmente, as deficiências a seguir: falta de recursos humanos; o tempo para o atendimento é limitado; não há bibliotecário em tempo integral na biblioteca, logo, o serviço de referência nem sempre conta com um bibliotecário no balcão e o sistema da biblioteca é defasado.

Nas tabelas a seguir é possível verificar para os que responderam positivamente, os principais fatores que permitem a boa execução das seis fases do processo de referência e para os que responderam negativamente, as deficiências que fazem com que não seja possível a realização desse processo.

Tabela 4 – Principais fatores presentes na unidade informacional em questão que permitem a realização eficiente das seis fases do processo de referência.

| Fatores | Ocorrência de respostas |
|---|--------------------------------|
| Pessoal qualificado | 9 |
| Sistema eficiente/Tecnologia | 7 |
| Local adequado | 3 |
| Identificação das necessidades do usuário | 5 |

Fonte: A autora.

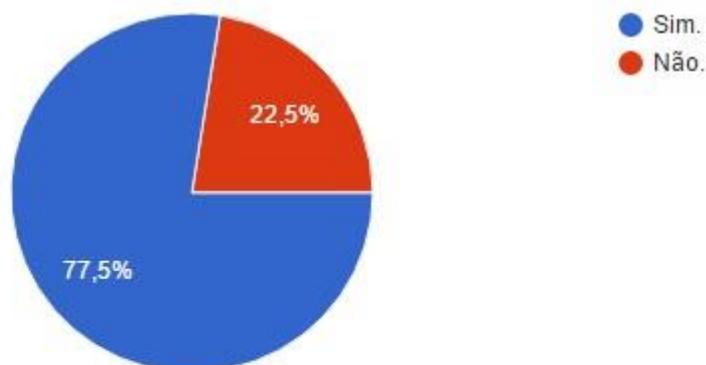
Tabela 5 – Principais fatores presentes na unidade informacional em questão que não permitem a realização das seis fases do processo de referência.

| Fatores | Ocorrência de respostas |
|------------------|--------------------------------|
| Falta de pessoal | 8 |
| Tempo inábil | 5 |
| Sistema defasado | 1 |

Fonte: A autora.

No que concerne a realização das tarefas do usuário a partir da utilização do catálogo por esse indivíduo, 31 bibliotecários afirmaram ser possível realizá-las de maneira eficiente e eficaz, enquanto apenas 9 não acreditam que tais tarefas são realizadas inteiramente. A representação porcentual pode ser vista no Gráfico 10.

Gráfico 10 – Possibilidade da execução eficiente das tarefas do usuário na unidade informacional em questão.



Fonte: Google Formulários.

Ao serem questionados sobre a realização satisfatória das tarefas dos usuários em suas bibliotecas, os bibliotecários que responderam positivamente a questão anterior ao justificarem a resposta levantaram, principalmente, os pontos a seguir: o sistema utilizado na biblioteca é claro e de fácil manuseio; a biblioteca oferece treinamento aos usuários; os usuários da biblioteca se mostram independentes no uso adequado do

catálogo e na recuperação de documentos após certo período de tempo, o que acarreta a consulta ao bibliotecário de referência apenas em segundo caso.

Já os bibliotecários que responderam negativamente à questão anterior ao justificarem a resposta apontaram, principalmente, as seguintes deficiências: o sistema utilizado na biblioteca é limitado e/ou complicado; os usuários raramente fazem pesquisas no catálogo, principalmente, por preguiça; os bibliotecários devem seguir padrões impostos que dificultam o entendimento e a navegação do usuário no catálogo.

Nas tabelas a seguir é possível verificar para os que responderam positivamente, os principais fatores que permitem a boa execução das tarefas do usuário e para os que responderam negativamente, as deficiências que fazem com que não seja possível a realização desse processo.

Tabela 6 – Principais fatores presentes na unidade informacional em questão que permitem a realização eficiente das tarefas do usuário.

| Fatores | Ocorrência de respostas |
|--|--------------------------------|
| Catálogo/sistema compartilhado e intuitivo | 9 |
| Treinamento | 4 |
| Usuários experientes/independentes | 4 |

Fonte: A autora.

Tabela 7 - Principais fatores presentes na unidade informacional em questão que não permitem a realização eficiente das tarefas do usuário.

| Fatores | Ocorrência de respostas |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| Catálogo/sistema complicado/limitado | 3 |
| Usuários não acessam o catálogo | 3 |

Fonte: a autora.

Através das respostas obtidas sobre a relação do serviço de referência com a catalogação, é possível perceber que a visão da maioria dos bibliotecários respondentes sobre a mesma é muito semelhante aos pontos levantados durante todo esse estudo.

Alguns descreveram a relação com essencial, fundamental, complementar e direta. Apenas 1, dentre os 40 respondentes, acredita que esta seja uma relação inexistente.

Os pontos que ganharam mais destaque entre as respostas foram: a possibilidade da identificação das dificuldades do usuário no momento da pesquisa; sugestão de uma catalogação mais simplificada pelo bibliotecário de referência que tem contato direto com o usuário; percepção da usabilidade dos termos de busca para posterior adoção dos mesmos no momento da catalogação; representações mais adequadas aos usuários, facilitando assim a busca e uma boa recuperação.

O olhar de alguns respondentes sintetiza muito bem o teor do presente trabalho que possui como intenção chamar atenção exatamente para esses pontos cruciais que são frutos dessa relação entre o serviço de referência e a catalogação: aperfeiçoamento das atividades de catalogação, com vistas a produzir um catálogo que seja claro para o usuário, com termos e vocabulário apropriados, a fim de que o mesmo possa realizar suas buscas e recuperar a informação desejada do modo mais rápido e eficiente possível, assim também facilitando e otimizando o serviço do bibliotecário de referência.

Tabela 8 – Principais fatores que descrevem a relação do serviço de referência com o processo de catalogação pelo olhar dos bibliotecários respondentes.

| Fatores | Ocorrência de respostas |
|---|--------------------------------|
| Catálogo voltado para o usuário | 12 |
| Usabilidade dos termos | 8 |
| Identificação das demandas/dúvidas dos usuários | 7 |

Fonte: A autora.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise das respostas recebidas por meio do questionário foi possível perceber que a maioria dos bibliotecários que participaram dessa pesquisa de opinião apresentam um olhar favorável à interação entre o bibliotecário de referência e o bibliotecário catalogador. Através dos dados colhidos, depreendemos que a maior parte dos respondentes enxerga a relação entre essas duas funções essencial para o bom funcionamento e sucesso de sua unidade de informação.

Contudo, a maioria dos bibliotecários afirmou que não há algum tipo de sistema de rodízio entre os profissionais desses dois setores. Desse modo, é possível inferir que falta a ideia de implementar iniciativas desse tipo nas bibliotecas, pois essas acarretam um ambiente de trabalho mais dinâmico, com profissionais que tenham conhecimento do todo e possuam, mesmo que esporadicamente, contato direto com o usuário. Nos casos apresentados, quando esse tipo de rodízio acontece não é com esse ideal, mas sim por conveniência.

É importante ressaltar que a falta de recursos humanos dentro das bibliotecas foi um ponto muito citado nas respostas da pesquisa de opinião, sendo crucial para a existência ou não desse rodízio, por exemplo. Por ser uma pesquisa de opinião, seria arriscado apresentar uma conclusão final sobre essa questão. Entretanto, esses dados fornecem um panorama geral sobre o olhar do bibliotecário e sua relação com o trabalho realizado entre a catalogação e o serviço de referência, abrindo espaço para discussões mais profundas.

No entanto, os respondentes se mostraram favoráveis a existência do sistema de rodízio, pois acreditam que o mesmo possa ser benéfico no atendimento ao usuário e na constituição do catálogo. Esses pontos vão ao encontro com tudo o que foi apresentado nesse estudo, enquanto os pontos desfavoráveis citados - como, por exemplo, desaceleração e descontinuidade do ritmo da catalogação, ambiguidade e assuntos desnecessários no catálogo devido a troca de bibliotecário na função, que pode vir a gerar um catálogo confuso e inconsistente - podem ser desconstruídos com um bom planejamento através de reuniões periódicas.

Sobre a comunicação entre os profissionais dos dois setores a maioria dos respondentes afirmaram que a mesma ocorre de maneira satisfatória tanto no que diz respeito a consulta ao bibliotecário de referência por parte do bibliotecário catalogador no momento de estabelecer diretrizes sobre a catalogação e sobre o catálogo da

biblioteca, bem como o feedback do bibliotecário de referência ao bibliotecário catalogador sobre o uso do catálogo.

Tanto no que diz respeito a realização das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo quanto a realização das tarefas do usuário, a maioria dos bibliotecários que participaram da pesquisa acreditam que as bibliotecas em que trabalham possuam a tecnologia e ambiente necessários, bem como pessoal competente para que essas duas atividades sejam alcançadas satisfatoriamente.

Tendo em vista as respostas obtidas nessas questões mostra-se preocupante o fato do número reduzido de funcionários trabalhando nas bibliotecas o que, em muitos casos, acaba por interferir na qualidade do serviço que chega ao usuário, bem como em seu atendimento. Além disso, notou-se a relação um pouco distante que o usuário pode ter com o catálogo de uma biblioteca devido ao seu conhecimento limitado de uso do mesmo ou até, como foi citado em uma das respostas, a preguiça. Nesses casos, é imprescindível a atenção do bibliotecário de referência para treinar o seu usuário e torná-lo um pouco mais independente dentro de sua unidade informacional.

Esta pesquisa atendeu a mais um objetivo específico, que diz respeito a identificar como os bibliotecários visualizam a relação entre o serviço de referência e o processo da catalogação. Foi possível perceber que a visão levantada pelos profissionais que participaram da pesquisa é muito semelhante ao ideal presente neste trabalho. Com as respostas obtidas ficou claro que os participantes da pesquisa também enxergam uma forte relação entre ambas as áreas, o quanto elas se complementam e como essa interação é essencial para o êxito de seu trabalho, impactando beneficentemente o seu produto final: o usuário.

O objetivo geral de evidenciar a relação entre o serviço de referência e o catálogo, através das tarefas do usuário dos FRBR e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo foi alcançado a partir da análise realizada na subseção 5.1, bem como através da revisão de literatura. No que diz respeito ao objetivo específico de identificar, analisar e descrever como os bibliotecários visualizam a relação do serviço de referência com a catalogação é possível dizer que o mesmo foi alcançado a partir das respostas dos bibliotecários obtidas na pesquisa de opinião.

O objetivo específico de relacionar as fases do serviço de referência com os objetivos do catálogo (encontrar, identificar, selecionar e obter), pode-se dizer que o mesmo foi alcançado também através da análise realizada na subseção 5.1. Neste

sentido, a literatura apresenta subsídios teóricos que revelam a relação entre a catalogação e o serviço de referência.

Faz-se necessário salientar novamente que os dados apresentados foram coletados a partir das respostas ao questionário de bibliotecários que atuam nos mais diversos estados do Brasil e em variados tipos de biblioteca. Cada um desses profissionais vive uma realidade na instituição em que trabalham e cada uma dessas bibliotecas possuem as suas particularidades. Logo, para algumas pode se tornar inviável a realização eficiente das seis fases do processo de referência e/ou das tarefas do usuário devido a possíveis falta de investimento no que diz respeito a tecnologia, treinamentos e acervo, bem como em um número reduzido de profissionais capacitados.

Por fim, acredita-se que o vínculo entre a catalogação e o serviço de referência fica mais evidente ao considerar as tarefas dos usuários presentes nos FRBR e as fases previstas por Figueiredo. Com o intuito de fortalecer a catalogação como uma atividade social e humana, não apenas como um tratamento técnico do documento, acredita-se que esta pesquisa poderá motivar estudos futuros na comunidade biblioteconômica.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMA TÉCNICAS. **NBR 6023: informação e documentação: referências: elaboração**. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6027: informação e documentação: sumário: apresentação**. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 6028: informação e documentação: resumo: apresentação**. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos: apresentação**. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação**. Rio de Janeiro, 2011.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016**. 2016. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2017.

CRUZ, Anamaria da Costa. **Representação descritiva de documentos: estudos de iniciação**. Rio de Janeiro: FEBAB, 1994.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v. 2, n. 4, p. 01- 13, 2008. Disponível em: <<http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/view/Article/243>>. Acesso em: 17 mar. 2017.

FERRAZ, Iraneuda Maria Cardinali. **Uso do catálogo de biblioteca: uma abordagem histórica. Transinformação**, Campinas, v. 3, n.1/2/3, p. 90-114, jan./dez. 1991. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1662>>. Acesso em: 17 jan. 2017.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. [São Paulo]: Nobel, 1991.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O usuário e o processo de referência. In: **Serviço de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: APB, 1996.

FUJITA, M. S. L.; RUBI, M. P.; BOCCATO, V. R. C. O contexto sociocognitivo do catalogador em bibliotecas universitárias: perspectivas para uma política de tratamento da informação documentária. **DataGramZero**, v. 10, n. 2, p. 1-22, abr. 2009. Disponível em: < <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/viewFile/822>>. Acesso em: 19 out. 2016.

FUSCO, Elvis. **Aplicação dos FRBR na modelagem de catálogos bibliográficos digitais**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2011.

GOLDENBERG, Miriam. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

IFLA. **Declaração de princípios internacionais de catalogação**. 2009. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2009-pt.pdf>. Acesso em: 19 out. 2016.

IFLA. **Study Group on the Functional Requirements for Bibliographic Records. Functional requirements for bibliographic records: final report**. München : K. G. Saur, 1998.

INSTITUTO DE PESQUISAS PHD. **Pesquisa de Opinião: O que é? Como funciona?** Campinas, 2015. Disponível em: < <http://www.institutophd.com.br/blog/pesquisa-de-opiniao-o-que-e-como-funciona/>>. Acesso em: 01 jun. 2017.

LITTON, Gaston. **A informação na biblioteca moderna**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

MACHADO, Ana Maria Nogueira. **Informação e controle bibliográfico: um olhar sobre a cibernética**. São Paulo: Ed. UNESP: [s.n.], 2003.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MANGAS, Sergio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./jun., 2007. Disponível em: <<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2017.

MANGAS, Sergio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./jun., 2007.

MANN, Margaret. **Catalogação e classificação de livros**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1962.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Catálogo e descrição bibliográfica**: contribuições a uma teoria. Brasília: ABDF, 1987.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catálogo no plural**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

MORENO, Fernanda Passini. **Requisitos funcionais para registro bibliográficos – FRBR**: um estudo no catálogo da rede bibliodata. 2006. 202 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

MORENO, Fernanda Passini. O modelo conceitual FRBR: discussões recentes e um olhar sobre as tarefas dos usuários. **R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 14, n. 27, p. 47-68, 2009.

MORENO, Fernanda Passini; ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos – FRBR: uma apresentação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 20-38, jul./dez. 2005.

MOURA, Wahsington José de Almeida (Tradução e adaptação); BARBOSA, Alice Príncipe (Rev.). **Catálogo e classificação de livros**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1962.

OLIVER, Chris. **Introdução à RDA**: um guia básico. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2011.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. 7. ed. São Paulo: Loyola, 2013.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. 8. ed. São Paulo: Loyola, 2015.

RUBI, M. P. **Política de indexação para construção de catálogos coletivos em bibliotecas universitárias**. 2008. 169f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa. **Catálogo**: trajetória para um código internacional. Niterói: Intertexto, 2009.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.

SOUSA, Brisa Pozzi; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Do catálogo impresso ao on-line: algumas considerações e desafios para o bibliotecário. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 1, p. 59-75, jan./jun. 2012.

SOUZA, Elisabete; BEZERRA, Darlene; COSTA, Wellington. Descrição de recursos em uma estrutura de metadados pautada no modelo FRBR. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 113-136, jan./abr. 2016.

TILLET, Bárbara. **O que é FRBR?** : um modelo conceitual para o universo bibliográfico. Disponível em: < <https://www.loc.gov/catdir/cpsd/o-que-e-frbr.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2017.

VIEIRA, Sonia. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE A – Questionário

1. Qual a cidade na qual está inserida a biblioteca que atua?

2. Qual é o tipo de biblioteca?

- Biblioteca pública
- Biblioteca escolar.
- Biblioteca universitária.
- Biblioteca especializada.
- Biblioteca comunitária.
- Outros.

3. Há setores delimitados na biblioteca, por exemplo, setor de aquisição, processamentos técnicos, serviço de referência, etc.?

- Sim.
- Não.

4. É o mesmo bibliotecário que realiza todas as tarefas de catalogação e serviço de referência?

- Sim. Caso sim, por favor, NÃO responder as questões de 5 à 6.
- Não. Caso não, por favor, responder as questões de 5 à 6.

5. A biblioteca trabalha com algum tipo de sistema de rodízio de serviços entre os bibliotecários catalogadores e os bibliotecários de referência?

- Sim.
- Não.

6. Se sim, por favor, descreva como funciona esse rodízio, por exemplo, se é um rodízio semanal, mensal, semestral, anual; se esse rodízio ocorre apenas no início da carreira; se há apenas a troca de função a pedido do funcionário, que deseja mudar de setor.

7. Independente de ser o mesmo bibliotecário que realiza as tarefas ou da ocorrência de rodízio em seu local de trabalho, você acredita que esse intercâmbio de funções, ou seja, o rodízio entre bibliotecário catalogador e bibliotecário de referência pode auxiliar no atendimento do usuário e na construção de catálogos mais adequados às necessidades dos usuários?

Sim.

Não.

8. Por favor, descreva quais os pontos favoráveis e desfavoráveis desse tipo de rodízio para a elaboração e atualização do catálogo da biblioteca.

9. O bibliotecário catalogador consulta o bibliotecário de referência ao estabelecer diretrizes sobre a catalogação/catálogo da biblioteca?

Sim.

Não.

10. O bibliotecário de referência informa o bibliotecário catalogador sobre os usos no catálogo das bibliotecas?

Sim.

Não.

11. A biblioteca realiza ou pretende realizar algum tipo de estudo com a finalidade de avaliar a compreensão e o uso do catálogo por parte do usuário?

Sim.

Não.

12. Se a resposta para a pergunta anterior for positiva, qual(is) estudo(s) a biblioteca realiza ou pretende realizar a fim de avaliar a compreensão e o uso do catálogo por parte do usuário?

13. No que diz respeito ao ambiente, pessoal, material e tecnologia disponíveis para os serviços prestados pela biblioteca, é possível realizar de maneira satisfatória as seis fases do serviço de referência (seleção da mensagem, negociação, estratégia de busca, a busca, seleção da respostas e renegociação) propostas por Nice Figueiredo?
- Sim.
- Não.

14. Por favor, justifique a resposta dada na pergunta anterior.

15. A partir da percepção do uso do catálogo pelos usuários, por meio de estudos realizados ou, até mesmo, da observação diária, é possível realizar de maneira eficiente e eficaz as “tarefas do usuário” de encontrar, identificar, selecionar e obter um documento, a partir da utilização do catálogo por esse indivíduo?
- Sim.
- Não.

16. Por favor, justifique a resposta dada na pergunta anterior.

17. De modo geral, descreva qual seria a relação do serviço de referência com o processo de catalogação.

APÊNDICE B – Termos de Anuência

TERMO DE ANUÊNCIA

O grupo do Facebook “Bibliotecários do Brasil” mantido por Pablo Jorge está de acordo com a execução do Trabalho de Conclusão de Curso relacionando a temática de catalogação com o serviço de referência, de autoria de Luiza Coutinho Arias, estudante de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, relacionado ao projeto de pesquisa “A Representação Descritiva no Brasil: seu caminho até o contexto atual”, sob orientação da Profª Drª Naira Christofolletti Silveira, e assume o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa nesta página durante a realização da mesma. Este grupo se compromete a assegurar a segurança e bem estar dos participantes em atendimento a Resolução 466 de 2012 do Conselho Nacional de Saúde.

Belo Horizonte, 08 de março de 2017

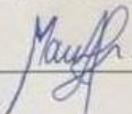


Pablo Diego S. de S. Jorge
Bibliotecário
CRB - 6/2558

TERMO DE ANUÊNCIA

O grupo do Facebook "Bibliotecários do Brasil" mantido por Maurício Amormino Júnior está de acordo com a execução do Trabalho de Conclusão de Curso relacionando a temática de catalogação com o serviço de referência, de autoria de Luiza Coutinho Arias, estudante de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, relacionado ao projeto de pesquisa "A Representação Descritiva no Brasil: seu caminho até o contexto atual", sob orientação da Profª Drª Naira Christofolletti Silveira, e assume o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa nesta página durante a realização da mesma.

Belo Horizonte, 07 de março de 2017.



Maurício Amormino Júnior

Bibliotecário – CRB6-2422

TERMO DE ANUÊNCIA

O grupo do Facebook "Bibliotecários do Brasil" mantido por Ericka Martin está de acordo com a execução do Trabalho de Conclusão de Curso relacionando a temática de catalogação com o serviço de referência, de autoria de Luiza Coutinho Arias, estudante de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, relacionado ao projeto de pesquisa "A Representação Descritiva no Brasil: seu caminho até o contexto atual", sob orientação da Profª Drª Naira Christofolletti Silveira, e assume o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa nesta página durante a realização da mesma. Este grupo se compromete a assegurar a segurança e bem estar dos participantes em atendimento a Resolução 466 de 2012 do Conselho Nacional de Saúde.

Rio de Janeiro, 09 de março de 2017

Ericka Martin

TERMO DE ANUÊNCIA

O grupo do Facebook "Biblioteconomia Brasil" mantido por Rafael Zanetti está de acordo com a execução do Trabalho de Conclusão de Curso relacionando a temática de catalogação com o serviço de referência, de autoria de Luiza Coutinho Arias, estudante de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, relacionado ao projeto de pesquisa "A Representação Descritiva no Brasil: seu caminho até o contexto atual", sob orientação da Profª Drª Naira Christofolletti Silveira, e assume o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa nesta página durante a realização da mesma. Este grupo se compromete a assegurar a segurança e bem estar dos participantes em atendimento a Resolução 466 de 2012 do Conselho Nacional de Saúde.

São José dos Campos, 13 de março de 2017



Rafael Zanetti Galdino

Bibliotecário do Instituto de Estudos Avançados - IEAV

APÊNDICE C - Cidade na qual está situada a biblioteca do respondente.

| Respondente | Cidade |
|-----------------------|--------------------------|
| Respondente 1 | Rio de Janeiro – RJ |
| Respondente 2 | Três Lagoas – MS |
| Respondente 3 | Belo Horizonte – MG |
| Respondente 4 | Goiânia – GO |
| Respondente 5 | Presidente Prudente – SP |
| Respondente 6 | Santana - AP |
| Respondente 7 | Juiz de Fora – MG |
| Respondente 8 | Magé – RJ |
| Respondente 9 | São Paulo – SP |
| Respondente 10 | Esteio – RS |
| Respondente 11 | Porto Alegre – RS |
| Respondente 12 | Fortaleza – CE |
| Respondente 13 | São Paulo – SP |
| Respondente 14 | Presidente Epitácio – SP |
| Respondente 15 | Brasília – DF |
| Respondente 16 | Rio de Janeiro – RJ |
| Respondente 17 | Belo Horizonte – MG |
| Respondente 18 | Belo Horizonte – MG |
| Respondente 19 | Ilha Solteira – SP |
| Respondente 20 | Caxias do Sul – RS |
| Respondente 21 | São Paulo – SP |
| Respondente 22 | Belo Horizonte – MG |
| Respondente 23 | Rio de Janeiro – RJ |
| Respondente 24 | Lutécia – SP |
| Respondente 25 | São Paulo – SP |
| Respondente 26 | Orleans – SC |
| Respondente 27 | Santa Marias – RS |
| Respondente 28 | Petrópolis – RJ |
| Respondente 29 | Rio de Janeiro – RJ |

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| Respondente 30 | Macaé – RJ |
| Respondente 31 | Rio Grande – RS |
| Respondente 32 | Vitória da Conquista – BA |
| Respondente 33 | Rio Grande – RS |
| Respondente 34 | Canoas – RS |
| Respondente 35 | Rio de Janeiro – RJ |
| Respondente 36 | Porto Alegre – RS |
| Respondente 37 | Porto Alegre – RS |
| Respondente 38 | Natal – RN |
| Respondente 39 | Santa Rosa – RS |
| Respondente 40 | Porto Alegre – RS |

Fonte: a autora.

APÊNDICE D – Pontos favoráveis e desfavoráveis do rodízio de funções.

| Respondente | Ponto favorável | Ponto desfavorável |
|----------------------|---|---|
| Respondente 1 | O contato com o usuário permite ao bibliotecário conhecer as necessidades informacionais do usuário e suas dificuldades. Dessa forma, consegue realizar uma catalogação mais clara para o usuário. | Queda do ritmo da catalogação. |
| Respondente 2 | Maior entendimento das necessidades do usuário em cada seção. | Alguma lentidão no reinício das atividades, haja visto que outras pessoas estava realizando com métodos e formas pessoais diferentes. |
| Respondente 3 | Várias visões os constroem. | Descontinuidade daquele que começa a dominar o produto ou serviço. |
| Respondente 4 | Possibilidade do bibliotecário que trabalha no processamento técnico interagir com os usuários e conhecer mais o vocabulário utilizado por eles (maior vantagem), isso torna o serviço de indexação mais perto da realidade de seus usuários. | Perder o seguimento do serviço que vinha desempenhando. |
| Respondente 5 | Não destacou nenhum ponto favorável. | Catálogo confuso e inconsistente . |
| Respondente 6 | Não destacou nenhum ponto favorável. | Rodízios se tornam muitas vezes inviável, visto que |

| | | |
|-----------------------|---|--|
| | | muitas bibliotecas há apenas um bibliotecário responsável. |
| Respondente 7 | Não destacou nenhum ponto favorável. | Sou a única bibliotecária da faculdade. |
| Respondente 8 | Não destacou nenhum ponto favorável. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 9 | Quebra de rotina, conhecimento do todo. | Perfis incompatíveis com a função. |
| Respondente 10 | Possível adequação da forma de catalogar, classificar e indexar a partir do conhecimento do padrão de pesquisa e necessidades dos usuários. | Prejuízo para algum dos setores levando um profissional que não goste ou não tenha perfil para aquele serviço. |
| Respondente 11 | Os bibliotecários mais técnicos têm contato com os seus usuários e podem escolher maneiras que possam melhor atendê-los no dia a dia. | Nem todos os bibliotecários têm o perfil da referência. |
| Respondente 12 | Estar atualizado sobre o que o seu usuário necessita e dos termos que utiliza. | Falta de tempo. |
| Respondente 13 | Ajuda na identificação das necessidades informacionais dos usuários através da mediação exercida pelo bibliotecário. | Falta de tempo para se dedicar ou se especializar em ambos. |
| Respondente 14 | O contato do profissional com todos os setores da | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| | biblioteca é de suma importância. | |
| Respondente 15 | O bibliotecário catalogador terá um contato maior com o público e desta maneira estará em contato com a forma como são feitas as perguntas, por parte dos usuários, dessa maneira ampliará seus horizontes quando for atribuir o cabeçalho de assunto. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 16 | Todos que trabalham na unidade de informação conhecerão a demanda dos usuários e suas necessidades. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 17 | Contato com o usuário para saber as reais necessidades do mesmo e como eles buscam a informação. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 18 | Noção sobre a incidência dos termos que os pesquisadores utilizam nas buscas por informação, o que possibilita catalogar o acervo muitas vezes conforme a linguagem dos usuários. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 19 | Auxilia a compreensão do bibliotecário de referência | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| | <p>nos termos utilizados no catálogo, da mesma forma auxilia o bibliotecário catalogador a utilizar termos acessíveis para os usuários.</p> | |
| Respondente 20 | <p>Realização de uma representação mais adequada com as necessidades informacionais de seus usuários.</p> | <p>Não destacou nenhum ponto desfavorável.</p> |
| Respondente 21 | <p>Melhor visão da linguagem do usuário e da forma como ele realiza buscas, isso se reflete na eleição do termos que farão a descrição dos conteúdos e metadados em geral.</p> | <p>Não destacou nenhum ponto desfavorável.</p> |
| Respondente 22 | <p>Melhor compreensão dos termos mais usados pelos usuários; variabilidade e precisão no processo de recuperação de itens pelo usuário; auxílio na aquisição de materiais (assinatura de periódicos, aquisição de livros) voltados a necessidade do usuário.</p> | <p>Quando há falta de comunicação, suscita ambiguidade e assuntos desnecessários na construção da base de assuntos.</p> |
| Respondente 23 | <p>Aumenta o conhecimento sobre os itens que a</p> | <p>Não destacou nenhum ponto desfavorável.</p> |

| | | |
|-----------------------|---|---|
| | biblioteca possui, além de familiarizar com os termos de busca. | |
| Respondente 24 | Conhecer realmente o acervo. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 25 | Maior conhecimento do acervo e do usuário. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 26 | Conhecimento das demandas dos usuários, conhecimento das falhas do catálogo. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 27 | Maior conhecimento das necessidades do usuário e pode planejar melhor a aquisição e também a organização do acervo para facilitar as buscas pelo usuário. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 28 | Tornar o catálogo mais acessível para os usuários e de acordo com suas vivências. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 29 | Melhor atendimento ao usuário. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 30 | Troca de experiência. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 31 | Auxilia no desenvolvimento de coleções e, principalmente, na indexação. | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |
| Respondente 32 | Enriquece todos os processos da biblioteca, visto que todos os | Não destacou nenhum ponto desfavorável. |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| | bibliotecários estarão à par de cada parte do processo em seu todo. | |
| Respondente 33 | Conhecimento do outro, melhora na visão do todo. | Dificuldade de rodízio quando há poucos funcionários. |
| Respondente 34 | O bibliotecário conhece todas as etapas dos serviços da biblioteca, bem como seu acervo e as demandas de seus usuários. | Pode sobrecarregar um funcionário. |
| Respondente 35 | O mesmo profissional realizar todas as tarefas, não ser uma pessoa limitada. | Sobrecarregar o profissional. |
| Respondente 36 | Os bibliotecários têm uma visão global da biblioteca. | Precisam se especializar em ambos. |
| Respondente 37 | Visões multilaterais. | Falta de precisão. |
| Respondente 38 | Não sobrecarrega os profissionais bibliotecários, além do que, os isenta de cair na mesmice na execução das mesmas atividades e funções. | A médio prazo pode levar a um desestímulo. |
| Respondente 39 | O profissional adquire maior conhecimento e tato para lidar com diferentes tipos de processo. | O profissional não se torna “especialista” em uma determinada função. |
| Respondente 40 | Todo mundo tem contato direto com o usuário, o que quer dizer que estamos | A bibliotecária responsável não cumpre muito bem sua função. |

| | | |
|--|--|--|
| | sabendo o que procuram e qual a demanda. | |
|--|--|--|

Fonte: A autora.

APÊNDICE E - Tipo de estudo realizado ou pretendido.

| Respondente | Tipo de Estudo |
|----------------------|---|
| Respondente 1 | Estudo de uso e usuários da biblioteca através de aplicação de questionários, levantamento de obras mais emprestadas, áreas do conhecimento mais utilizadas, perguntas mais frequentes sobre o acervo. |
| Respondente 2 | Estamos realizando um estudo de usuários que entre as perguntas estão se o usuário consulta mais o catálogo, vai ao acervo ou se pergunta para algum funcionário da biblioteca, perguntamos também se ele tem dificuldade em encontrar algum livro na biblioteca. |
| Respondente 3 | Utilizamos técnicas de estudo de usuário e o auxílio do contato direto com os usuários. |
| Respondente 4 | Estudo de usuários. |
| Respondente 5 | Um questionário é oferecido aos usuários com perguntas relacionadas aos serviços oferecidos, solicitando críticas e sugestões sobre os mesmos. Em cada início de semestre é oferecida uma “aula” de demonstração dos serviços e os meios de melhor utilizá-los. Nas primeiras visitas à biblioteca, um funcionário explica e orienta, pessoalmente a cada usuário que aparenta ou demonstra não ter conhecimento sobre o funcionamento dos catálogos. |
| Respondente 6 | Pesquisas e questionários periódicos, anuais. |

| | |
|-----------------------|--|
| Respondente 7 | Nosso sistema possui estatísticas de uso de palavras-chave nas buscas. |
| Respondente 8 | Interesse de pesquisa do usuário: tipo de suporte, tipo de material. |
| Respondente 9 | Não foi discutido ainda o tipo. |
| Respondente 10 | É necessário trabalhar essa ideia na realidade da instituição que nem sempre apoia tais iniciativas. |
| Respondente 11 | Existe apenas o desejo para a realização de programas de educação de usuário e estudos de hábitos e interesses dos usuários. |
| Respondente 12 | No momento, a direção está avaliando. |
| Respondente 13 | A renovação das políticas da biblioteca estão à cargo de bolsistas. |
| Respondente 14 | Não respondeu. |

Fonte: A autora.

APÊNDICE F – Seis fases do processo de referência

| Respondente | Resposta | Justificativa |
|----------------------|-----------------|---|
| Respondente 1 | Sim. | A biblioteca dispõe de pessoal destacado para a função, tecnologia (software e hardware), e área específica para esse tipo de atendimento. |
| Respondente 2 | Sim. | Temos pessoal trabalhando em serviço de referência e um sistema que auxilia e dá autonomia para a pesquisa direta dos usuários. |
| Respondente 3 | Sim. | O acervo é informatizado e disponibilizado on-line facilitando as fases do serviço de referência, como também os bibliotecários e referência possuem competência e conhecimento sobre o acervo. |
| Respondente 4 | Sim. | Para o atendimento ao usuário buscamos sempre entender a real necessidade informacional do usuário. Após a identificação, selecionamos as bases de dados e selecionamos os textos necessários. |

| | | |
|----------------------|------|---|
| Respondente 5 | Sim. | Os funcionários recebem as solicitações de informações ou documentos de várias formas (oral, impressa, online), realizam buscas, discutem a melhor maneira de localização, entram em acordo com o solicitante e apresentam os resultados encontrados. |
| Respondente 6 | Sim. | Conseguimos contato direto com os usuários, sabemos seus nomes, e sabemos seus endereços de e-mail, portanto, não tem como não conversar (ainda que virtualmente) para definir o que realmente o usuário está pesquisando e buscando. |
| Respondente 7 | Sim. | Oferecemos sempre um auxílio para abranger o leque de pesquisa, ofertando outros meios para consulta. E para que isso ocorra temos que realizar as etapas do serviço de referência. |
| Respondente 8 | Sim. | Temos pessoal e recursos o suficiente para realizar o atendimento de forma completa. |

| | | |
|-----------------------|------|--|
| Respondente 9 | Sim. | Bons computadores, ambiente preparado para a pesquisa e profissionais preparados possibilitam atender o usuário nos passos do serviço de referência. |
| Respondente 10 | Sim. | O acervo é automatizado e disponibilizamos terminais de consulta. Também estamos sempre presentes e disponíveis para fazer a mediação da informação. |
| Respondente 11 | Sim. | Trata-se de um público pequeno e de funcionários muito experientes, tornando essas operações mentais e quase automáticas. |
| Respondente 12 | Sim. | A sinergia entre pessoa, ambiente e tecnologia favorece o serviço de referência. |
| Respondente 13 | Sim. | Boas condições para o trabalho, principalmente na parte de tecnologia. |
| Respondente 14 | Sim. | A biblioteca dispõe de recursos que possibilitam a realização do processo de referência. |
| Respondente 15 | Sim. | Possuindo os recursos básicos necessários, tudo funciona normalmente |

| | | |
|-----------------------|------|--|
| | | dentro do esperado. |
| Respondente 16 | Sim. | Talvez não nessa ordem. Mas o diálogo com os usuários e conhecer o quadro de conteúdos para cada segmento faz com que essas sejam realizadas de forma eficiente. |
| Respondente 17 | Sim. | Sem essas seis fases o serviço de referência acontece, mas sem a excelência necessária ao serviço prestado. |
| Respondente 18 | Sim. | É necessário compreender o que eles precisam e adequar a resposta a idade deles. |
| Respondente 19 | Sim. | Dentro da proposta recebida em ambas as partes ter um retorno o mais rápido possível. |
| Respondente 20 | Sim. | Não há obstáculo algum para a realização destes. |
| Respondente 21 | Sim. | A biblioteca disponibiliza de todos os serviços. |
| Respondente 22 | Sim. | Qualifica atendimento. |
| Respondente 23 | Sim. | Há uma negociação, porém é feito de uma forma precária. |
| Respondente 24 | Sim. | Poucos recursos significam uma execução informal e/ou superficial, mas todas as fases são |

| | | |
|-----------------------|------|--|
| | | feitas. |
| Respondente 25 | Não. | Não possui muito tempo e recursos humanos para que todas as fases sejam ofertadas com êxito. |
| Respondente 26 | Não. | Muitas vezes não é possível fazer as seis fases, pois o tempo é limitado e não há bibliotecário em tempo integral na biblioteca. |
| Respondente 27 | Não. | Faltam recursos humanos. |
| Respondente 28 | Não. | Nem sempre é o bibliotecário que fica no setor de referência. |
| Respondente 29 | Não. | Não há pessoal e tempo disponível para todas as fases. |
| Respondente 30 | Não. | A biblioteca não conta com um serviço de referência amplo e que alcance todos os usuários por falta de pessoal. |
| Respondente 31 | Não. | Faltam recursos humanos o que impossibilita realizar todas as etapas. |
| Respondente 32 | Não. | As atividades de referência são executadas por auxiliares que não possuem conhecimento. |
| Respondente 33 | Não. | Quem faz a pesquisa para o usuário não é o bibliotecário. |

| | | |
|-----------------------|------|--|
| Respondente 34 | Não. | Devido a rigidez dos horários de biblioteca, o tempo de atendimento é muito curto. |
| Respondente 35 | Não. | Esses passos demandam muito tempo do bibliotecário para com o usuário. O que tentamos fazer é ensinar os usuários a fazerem suas pesquisas individualmente e em caso de dúvidas procurar novamente a biblioteca. |
| Respondente 36 | Não. | O usuário não tem paciência de esperar o item procurado, desistindo logo na terceira etapa. |
| Respondente 37 | Não. | Às vezes esbarramos na cultura estabelecida na instituição que por vezes é desestimulada por instâncias chaves. |
| Respondente 38 | Não. | Por ser uma biblioteca especializada, há pouco diálogo com os consulentes, que já sabem muito bem o que procuram e acreditam que o bibliotecário não tem nada a acrescentar. |
| Respondente 39 | Não. | O sistema é defasado e não permite as mudanças necessárias, para melhor |

| | | |
|-----------------------|------|---|
| | | prestação de atendimento. |
| Respondente 40 | Não. | Todas as necessidades do usuário são sanadas no balcão. |

Fonte: A autora.

APÊNDICE G – Tarefas do usuário

| Respondente | Resposta | Justificativa |
|----------------------|-----------------|---|
| Respondente 1 | Sim. | O catálogo disponibiliza todas as funções para que o usuário consiga chegar ao item desejado. |
| Respondente 2 | Sim. | O sistema utilizado é claro para buscas. |
| Respondente 3 | Sim. | O usuário que conhece as possibilidades de um catálogo realizará de maneira mais satisfatória a recuperação da informação. |
| Respondente 4 | Sim. | Após o contato inicial com a biblioteca, os usuários demonstram ser independentes no uso adequado dos catálogos e recuperação do documento. |
| Respondente 5 | Sim. | Os usuários recebem treinamento. |
| Respondente 6 | Sim. | Desde que haja treinamento para o usuário sua busca por informação pode ser satisfatória. |
| Respondente 7 | Sim. | Todas as informações necessárias se encontram no catálogo e em caso de dúvidas há um estagiário para auxiliar o usuário |

| | | |
|-----------------------|------|--|
| Respondente 8 | Sim. | O catálogo necessita sempre de revisão, atualização e paralelamente o Bibliotecário precisa estar qualificado e compreendendo bem as técnicas de utilização do mesmo. Dessa forma, o resultado final será satisfatório para ambos. |
| Respondente 9 | Sim. | Os usuários acessam o sistema Argo, anotam o nº de chamada e vão às estantes procurar a obra. É neste momento - a busca pelo nº de chamada nas estantes - que, geralmente, eles pedem auxílio ao bibliotecário ou aos bolsistas que atuam na referência. |
| Respondente 10 | Sim. | Os usuários conseguem realizar as tarefas. |
| Respondente 11 | Sim. | O catálogo da biblioteca é voltado para os alunos. E os usuários assistem uma palestra no início do ano que explica o funcionamento da biblioteca e seus serviços. |
| Respondente 12 | Sim. | O catálogo tem boa revocação. |

| | | |
|-----------------------|------|---|
| Respondente 13 | Sim. | O catálogo é coeso, consistente, com informações organizadas e preparadas para a melhor recuperação da informação, aliada a um bom serviço de referência. |
| Respondente 14 | Sim. | Os terminais de consulta são bastante intuitivos e disponibilizamos tutoriais para a busca. |
| Respondente 15 | Sim. | Em um acervo pequeno essas tarefas são facilitadas. |
| Respondente 16 | Sim. | Dentro do padrão estabelecido pela biblioteca. |
| Respondente 17 | Sim. | Com o tempo vamos conhecendo o usuário e suas preferências. |
| Respondente 18 | Sim. | As vezes acontece de perder um livro no acervo por se tratar de biblioteca escolar, e os alunos terem livre acesso para movimentar, mas geralmente estão organizados. |
| Respondente 19 | Sim. | A automatização do catálogo facilita esta prática por parte do usuário. |
| Respondente 20 | Sim. | Não são realizados estudos |

| | | |
|-----------------------|------|---|
| | | na biblioteca em que estou atualmente, porém em outras experiências profissionais percebo autonomia dos usuários. |
| Respondente 21 | Sim. | Facilita a busca. |
| Respondente 22 | Sim. | Conhecer os hábitos de pesquisa, os termos que o usuário utiliza, a forma como ele encara os mecanismos de buscas e até mesmo como ele encara o layout do catálogo fornecem subsídios para o aperfeiçoamento. |
| Respondente 23 | Sim. | Por se uma biblioteca especializada, o acervo é fechado. Mas caso o contrário, acredito que ajudaria. |
| Respondente 24 | Sim. | O atendimento é suficiente para sanar qualquer dificuldade. |
| Respondente 25 | Sim. | O acervo da biblioteca escolar segue as premissas da proposta pedagógica da escola. |
| Respondente 26 | Sim. | Não entendi. |
| Respondente 27 | Sim. | Através de seu planejamento e organização. |

| | | |
|-----------------------|------|---|
| Respondente 28 | Sim. | Acredito que sim. |
| Respondente 29 | Sim. | É possível identificar essas tarefas. Entretanto, os usuários ainda não estão muito familiarizados com o catálogo. |
| Respondente 30 | Sim. | Os usuários em sua maioria já vêm com o nome do livro que desejam o que facilita a sua busca no catálogo. |
| Respondente 31 | Sim. | Quando o usuário não consegue chegar ao que quer, ele invariavelmente busca o auxílio do pessoal de atendimento e isso acontece poucas (ou até nenhuma) vez ao dia. |
| Respondente 32 | Não. | Temos que seguir alguns padrões na unidade e com isso o catálogo não é disposto para o usuário de forma fácil de se entender. |
| Respondente 33 | Não. | O sistema é complicado e nem sempre retorna a resposta necessária, criando uma barreira entre o usuário que já dá desculpa para utilização e os que tentam e por falhas no sistema, não retorna todo o material devido. |
| Respondente 34 | Não. | O sistema é limitado e não |

| | | |
|-----------------------|------|---|
| | | atende as necessidades dos usuários de bibliotecas e dos bibliotecários. |
| Respondente 35 | Não. | É comum que os alunos não encontrem o que procuram por falta de entender como localizar os livros e demorem. |
| Respondente 36 | Não | Eles não querem pesquisas no catálogo, ficam com preguiça. |
| Respondente 37 | Não. | Os usuários raramente consultam o catálogo. |
| Respondente 38 | Não. | Acesso restrito ao acervo. |
| Respondente 39 | Não. | Não entendi. |
| Respondente 40 | Não. | Os usuários da biblioteca escolar tratam-se de crianças que ainda estão com sua autonomia informacional em desenvolvimento. |

Fonte: A autora.

APÊNDICE H – Serviço de referência e catalogação

| Respondente | Relação Serviço de Referência - Catalogação |
|----------------------|--|
| Respondente 1 | Mostrar as demandas e dúvidas mais frequentes dos usuários para que a catalogação fique mais clara e leve mais facilmente o usuário aos itens. |
| Respondente 2 | A busca pela informação. Devemos conhecer as necessidades informacionais dos nossos usuários para que possamos fazer uma catalogação mais descritiva e eficaz. |
| Respondente 3 | O serviço de referência permite a classificar as obras com mais eficiência. |
| Respondente 4 | Cabe bibliotecário de referência identificar as dificuldades e sugerir (se for o caso) uma catalogação mais simplificada, a partir da observação das dificuldades dos usuários. |
| Respondente 5 | Para se ter um ótimo atendimento é importante que você ofereça ao usuário o que realmente ele procura. Então uma obra bem catalogada facilita a sua recuperação tanto na base de dados como na localização na estante. |
| Respondente 6 | Melhor padronização de termos de busca e a educação de usuários, ensinando os mesmos a encontrar a informação que procura. |
| Respondente 7 | A visualização da usabilidade de |

| | |
|-----------------------|---|
| | termos que os usuários costumam pesquisar para uso destes mesmos termos na catalogação, facilitando a recuperação da informação. |
| Respondente 8 | Basicamente uma relação de retroalimentação constante como em um sistema de informação em que o trabalho desenvolvido no processo de catalogação seria testado (posto à prova) no serviço de referência e este lhe serviria como feedback para o aperfeiçoamento de suas atividades). |
| Respondente 9 | Troca de informações, a fim de melhorar a catalogação para que a referência possa obter respostas mais precisas nas pesquisas. |
| Respondente 10 | Conhecimento dos usuários para criar representações mais adequadas ao seu público alvo. |
| Respondente 11 | A relação tem que ser aberta para que ambas possam ter um conversa e adequem da melhor forma possível os serviços para facilitar a busca do usuário. |
| Respondente 12 | A relação seria a mais completa possível, uma vez que é necessário o conhecimento do catálogo para uma boa recuperação da informação, e dessa forma, melhor atender o usuário. |
| Respondente 13 | Uma tarefa influencia a outra. Para se ter um bom serviço de referência que atenda as necessidades do usuário e para que ele sai satisfeito, é necessário |

| | |
|-----------------------|---|
| | que a catalogação possa extrair as informações necessárias do material e entender como o usuário interage na busca pela informação. |
| Respondente 14 | A disponibilização das informações no catálogo devem ser coerentes com as que são buscadas pelos usuários. Os usuários são determinantes na escolha dos pontos de acessos e dos formatos a serem disponibilizados. |
| Respondente 15 | Objetiva facilitar ao usuário o acesso à informação, de modo que o seu tempo seja bem utilizado e a recuperação da informação/documento ocorra de modo rápido, eficiente e satisfatório. |
| Respondente 16 | Seria uma relação de complementação, a partir de uma catalogação consistente há uma maior fluidez no serviço de referência, atendendo assim as demandas e necessidades os usuários. |
| Respondente 17 | É essencial. A catalogação deve ser feita para o usuário, a partir da percepção do bibliotecário de referência sobre a busca e dúvidas desse indivíduo. |
| Respondente 18 | Voltado para a necessidade do usuário. |
| Respondente 19 | Serviço de referência deveria ser um coletor de dados informal de uma política estabelecida para "estudo de usuários" que passar dar insights sobre como usuários percebem e se apropriam das atividades de busca e |

| | |
|-----------------------|--|
| | usabilidade da biblioteca. |
| Respondente 20 | Forte relação, visto que a razão da catalogação é o pleno atendimento do usuário em suas necessidades na obtenção de documentos. |
| Respondente 21 | Uma boa catalogação irá contribuir para que a referência junto ao usuário seja feita de maneira correta em todas as fases. Uma catalogação incompleta e/ou errônea causa deficiência ao serviço de referência. Daí surge a importância dos 2 Bibliotecários atuarem sempre juntos. |
| Respondente 22 | Alimentar o processo de catalogação com as necessidades dos usuários, objetivando aprimorar o mesmo. |
| Respondente 23 | O bibliotecário que atua no processamento técnico precisa saber como os usuários buscam os documentos, a linguagem que utilizam, do contrário ele estaria indexando de acordo, apenas, com seu conhecimento cultural. Também o bibliotecário da referência deve estar atento aos descritores utilizados pelos usuários na busca, pois só assim poderá informar ao processamento técnico o que deve ser alterado ou acrescentado nos descritores indexados. |
| Respondente 24 | Ligação direta, se existir falha em um dos processos, o usuário sairá perdendo, deixando de ter acesso ao |

| | |
|-----------------------|--|
| | acervo completo do assunto desejado. |
| Respondente 25 | O serviço de referência faz a busca da informação ao seu usuário e a o processo de catalogação insere todas informações necessárias em suas obras para se obter a informação precisa. |
| Respondente 26 | O serviço de referência beneficia na indexação. Por meio do contato com os usuários é possível realizar uma catalogação de acordo com as vivências dos usuários. |
| Respondente 27 | Facilitar a busca do usuário. |
| Respondente 28 | A catalogação e a indexação realizadas de maneira apropriada são fundamentais para o sucesso das pesquisas no setor de referência. |
| Respondente 29 | Oferece a possibilidade máxima de personalização entre os termos utilizados na catalogação e os utilizados pelos usuários. |
| Respondente 30 | Seria isso que respondi anteriormente. |
| Respondente 31 | O impacto se dá na aquisição e organização do acervo, pois os dois precisam estar de acordo com as necessidades dos usuários para a Biblioteca ter utilidade e usabilidade. |
| Respondente 32 | Todo mundo faz de tudo um pouco. Assim não tem essa de "quem cataloga trabalha e os outros não fazem nada no empréstimo". Todo mundo sabe da realidade da biblioteca e conforme for a demanda nós trabalhamos. |
| Respondente 33 | Os dois serviços são liderados pela |

| | |
|-----------------------|---|
| | mesma pessoa. |
| Respondente 34 | Ambos são feitos por mim, então posso dizer que sei tudo o que tem na biblioteca. |
| Respondente 35 | Priorizamos os livros mais buscados na hora de catalogar. |
| Respondente 36 | Fundamental, um complementa o outro. |
| Respondente 37 | Relação de consonância e concordância. |
| Respondente 38 | Inexistente. |
| Respondente 39 | Compartilhado. |
| Respondente 40 | O serviço de referência auxilia o Bibliotecário a conhecer o perfil e as vicissitudes de seu usuário. |

Fonte: A autora.