

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

CARLOS AUGUSTO ROLIM DA SILVA JUNIOR

“POUPE O TEMPO DO LEITOR”: a magnífica expressão de
Ranganathan sobre o serviço de referência e sua aplicação em uma
biblioteca jurídica

JOÃO PESSOA
2010

CARLOS AUGUSTO ROLIM DA SILVA JUNIOR

“POUPE O TEMPO DO LEITOR”: a magnífica expressão de Ranganathan sobre o serviço de referência e sua aplicação em uma biblioteca jurídica

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Isa Maria Freire

JOÃO PESSOA
2010

CARLOS AUGUSTO ROLIM DA SILVA JUNIOR

“POUPE O TEMPO DO LEITOR”: a magnífica expressão de Ranganathan sobre o serviço de referência e sua aplicação em uma biblioteca jurídica

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Isa Maria Freire

APROVADO EM _____ / _____ / 2010

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Isa Maria Freire – UFPB
Orientadora

Prof.^a Ms. Rosa Zuleide Lima de Brito - UFPB
Membro

Prof.^o Bel. Márcio Bezerra da Silva - UFPB
Membro

Dedico a Deus, aquele que começou a boa obra em mim e que é fiel para completá-la, e a todas as pessoas que me apoiaram, em especial, a minha família.

AGRADECIMENTOS

A Deus, razão da minha existência, por fazer infinitamente mais do que tudo aquilo que pedimos ou pensemos;

À minha família, base de tudo e sem a qual não teria chegado até aqui, pelo apoio e incentivo;

À professora Isa Maria Freire, pela dedicação e competência que me impressionaram durante a graduação, e pelo fundamental incentivo e orientação sem os quais este trabalho não teria sido possível;

À bibliotecária Dulcinete Morais Carneiro, Supervisora da Seção de Biblioteca da Justiça Federal na Paraíba, pelas inúmeras oportunidades de aprendizado, pela atenção e essencial contribuição na realização desta pesquisa;

Aos demais colegas da Justiça Federal na Paraíba, em especial a Angelita Lucas;

A todos os amigos, colegas e professores, pelos inesquecíveis momentos e pelas valiosas lições de vida, em especial a Michelly Cristine, pela amizade e incentivo, sobretudo, nessa reta final;

Por fim, a todas as demais pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para a concretização desse objetivo.

“O bibliotecário é um mediador entre o homem e os registros gráficos que ele e as gerações anteriores produziram e sua meta é maximizar a utilidade social desses registros para o bem da humanidade”.

R. J. Grover

RESUMO

A presente pesquisa, de cunho descritivo e abordagem qualitativa, tem como principal objetivo analisar as práticas do Setor de Referência da Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho - Justiça Federal na Paraíba, à luz da quarta lei de Ranganathan, que enuncia "*Poupe o tempo do leitor*", identifica o serviço prestado pelo setor no atendimento as solicitações de pesquisa dos magistrados e assessorias da instituição. Ressalta a relação entre o serviço de referência e a quarta lei da biblioteconomia, bem como o papel desse serviço no cotidiano de uma instituição jurídica. Os dados foram coletados através de entrevista e observação, dividindo-se entre caracterização das solicitações de pesquisa dos usuários e identificação das atividades de referência realizadas pela Unidade de Informação.

Palavras-chave: Serviço de referência. Leis de Ranganathan. Biblioteca jurídica.

ABSTRACT

This research, descriptive and qualitative approach, examines the practices of the Reference Sector Department of Library Reference Federal Judge Agnelo Amorim Filho- Federal Court in Paraiba, based on Ranganathan's fourth law, which states: "*Save the time the reader*". Identifies the service provided by the sector in meeting the search requests of the judges and advisors of the institution. The relationship between the reference service and the fourth law of library science, and the role that service in the daily life of a legal institution, are reported. Were collected data through interviews and observation, divided between characteristics of users' search requests and identification of reference activities that have occurred Unit of Information.

Key-words: Reference service. Ranganathan's laws. Law library.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Papéis do bibliotecário e do usuário no serviço de referência	22
QUADRO 2 - Magistrados da Justiça Federal na Paraíba	54
QUADRO 3 - Síntese dos resultados da entrevista	62

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
3.1 UMA VISÃO ACERCA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	13
3.1.1 Serviço de referência: processo evolutivo	13
3.1.2 O bibliotecário de referência	19
3.1.3 O processo de referência	24
3.2 AS CINCO LEIS DE RANGANATHAN PARA A BIBLIOTECONOMIA	28
3.2.1 Ranganathan e suas cinco leis: percurso histórico	28
3.2.2 Considerações acerca das cinco leis de Ranganathan	32
3.2.3 A quarta lei de Ranganathan e suas relações	38
3.3 A BIBLIOTECA E O BIBLIOTECÁRIO COMO FONTES DE CONHECIMENTO DECISÓRIO NO AMBIENTE JURÍDICO	43
3.3.1 A biblioteca jurídica	43
3.3.2 O bibliotecário jurídico	46
4 METODOLOGIA	49
4.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	50
4.1.1 Entrevista	50
4.1.2 Observação	51
5 ESTUDO DE CASO	53
5.1 JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA	53
5.2 BIBLIOTECA JUIZ FEDERAL AGNELO AMORIM FILHO	55
5.3 ANÁLISE DOS DADOS	56
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS	66
APÊNDICE	70

1 INTRODUÇÃO

A iniciativa de analisarmos as práticas do Setor de Referência da Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho – Justiça Federal na Paraíba, à luz da quarta lei de Ranganathan, partiu das observações vivenciadas enquanto estagiário da Unidade de Informação. Cotidianamente, o Setor de Referência, atende uma significativa demanda de solicitações de pesquisas, provenientes dos gabinetes dos magistrados da Instituição jurídica.

O desejo de desenvolver esta pesquisa tornou-se ainda mais evidente ao averiguar os objetivos expressos pela Justiça Federal na Paraíba, que são: garantir à sociedade uma prestação jurisdicional cidadã, acessível, rápida e efetiva. A visão do órgão judiciário é consolidar-se perante a sociedade, como referência de segurança jurídica, transparência, efetividade e rapidez na prestação dos serviços, além de eficiência administrativa.

Diante do exposto, surgiu o seguinte questionamento: “De que forma o Setor de Referência da Biblioteca da Justiça Federal na Paraíba têm contribuído para o alcance de seus objetivos, especialmente, no tocante a rapidez dos serviços jurisdicionais?”

Ao levantarmos a questão acima, logo nos veio à memória a quarta lei da biblioteconomia, proferida pelo matemático e bibliotecário indiano Ranganathan, em 1961, onde enuncia: “*Poupe o tempo do leitor*”. A lei nos desperta para a necessidade da preocupação com o tempo do usuário, voltando suas atenções para os serviços prestados pela biblioteca, que colaboraram para o seu cumprimento.

Considerando a hipótese de que as cinco leis de Ranganathan podem ser adotadas, como princípios norteadores para as práticas bibliotecárias, tornou-se oportuno conhecer, através de um estudo de caso, as práticas do Setor de Referência da citada Unidade de Informação, enfatizando questões que envolvem a economia do tempo do usuário.

Dentro do contexto, a relevância da pesquisa em questão consiste, principalmente, em discutir o papel do serviço de referência e sua relação com a agilidade no atendimento aos usuários, além de despertar, nos bibliotecários, a eminente necessidade da preocupação em economizar o tempo de seus consulentes. Para tal, ressalta-se ainda a aplicabilidade e a atualidade da quarta lei

de Ranganathan. O trabalho também se propõe a contribuir como material teórico para um assunto ainda pouco trabalhado dentro da temática do serviço de referência, possibilitando ao meio acadêmico, informações acerca da aplicação da quarta lei de Ranganathan e o surgimento de novas pesquisas sobre a referida temática.

Conforme as informações apresentadas, esta monografia se estrutura em seis capítulos, distribuídos da seguinte forma: no primeiro é realizada a introdução da pesquisa, expondo os principais motivos que incentivaram a sua realização; no segundo capítulo são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos da investigação; o terceiro traz a fundamentação teórica, onde são abordados assuntos pertinentes ao tema escolhido, como serviço de referência e a quarta lei de Ranganathan, bem como a biblioteca jurídica; aborda-se no quarto capítulo, a metodologia utilizada na pesquisa, apresentando-se também os instrumentos escolhidos para a coleta dos dados; o sexto capítulo descreve o ambiente do estudo de caso, constituído sucessivamente pela Justiça Federal na Paraíba, por sua Biblioteca e pelo Setor de Referência, para então, discutirmos os dados coletados nesse último setor; por fim, apresentamos as considerações finais, atentando-se aos aspectos que consideramos de maior relevância na pesquisa.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as práticas do Setor de Referência da Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho - Justiça Federal na Paraíba, à luz da quarta lei de Ranganathan.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Assinalar o papel e a importância do serviço de referência no cotidiano de uma biblioteca jurídica;
- b) Demonstrar a relação entre o serviço de referência e a quarta lei de Ranganathan;
- c) Caracterizar as solicitações de pesquisa dos magistrados e assessorias da Justiça Federal na Paraíba;
- d) Identificar as práticas do Setor de Referência da Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho - Justiça Federal na Paraíba.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 UMA VISÃO ACERCA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

3.1.1 Serviço de referência: processo evolutivo

A expressão “*serviço de referência*” foi traduzida do inglês *reference work*. Tem como raiz o verbo referir, do latim *referre*, que significa: indicar, informar.

Na história da biblioteconomia, verifica-se que a atividade de referência nem sempre fez parte da área. Rothstein (19-- *apud* GROGAN, 1995, p. 23) afirma que se trata de “uma ‘dimensão relativamente nova’ da biblioteconomia, se comparada, por exemplo, como a aquisição e a catalogação de livros”.

Segundo Grogan (1995), até meados do século XIX, a maioria dos consulentes que frequentavam as bibliotecas, não solicitavam a ajuda de seus profissionais para utilizá-la, pois eram em sua maioria pessoas eruditas, que se contentavam com o seu próprio conhecimento acerca das bibliografias dos assuntos de seu interesse e com os catálogos de autores disponibilizados nas bibliotecas para assim realizarem suas buscas. Mas essa total autonomia dos usuários no processo de busca, certamente só fora possível em tempos onde a temática dos livros era bem mais limitada e os acervos bem menos numerosos.

No contexto apresentado, os bibliotecários, que em sua maioria também eram pessoas eruditas e tinham grande capacidade para ajudar seus consulentes, acabaram colocando a atividade de ajuda pessoal aos usuários, como uma atividade de segundo plano, já que só ocorria eventualmente.

As origens do serviço de referência, da forma como conhecemos hoje, remete a expansão das bibliotecas públicas no fim do século XIX, principalmente às das grandes cidades da Grã-Bretanha e dos Estados Unidos. As bibliotecas públicas vieram responder aos anseios de um novo leitor, fruto da ampliação do ensino público e do avanço da alfabetização. Ainda nesse período, expandiam-se também os estudos especializados e a indústria editorial, que, conjuntamente proporcionaram a publicação de livros com assuntos cada vez mais específicos e um considerável aumento no acervo das bibliotecas, processo conhecido como “*explosão bibliográfica*”.

A expansão e especialização dos acervos fizeram com que os pesquisadores não conseguissem mais encontrar sozinhos aquilo que desejavam, ou como descreveu Ranganathan (1961 *apud* GROGAN, 1995, p. 8), “já não era mais possível para o estudioso ser seu próprio bibliotecário de referência”. Tal constatação levou os bibliotecários a responderem com novas estratégias, como a produção de mais catálogos de assuntos e ajuda pessoal ao leitor mais efetiva.

Shera (1996 *apud* FIGUEIREDO, 1974, p. 176) afirma que nessa fase o serviço de referência surgiu “um pouco vago, generalizado, sem um planejamento específico, e se desdobrou numa espécie de serviço de informações imediatas, [...]”.

O primeiro trabalho sobre a temática do serviço de referência foi lançado em 1876, na 1ª conferência realizada pela *American Library Association* (ALA), e apresentado pelo bibliotecário norte-americano Samuel Swett Green, sob o título de “Conveniência de promover um relacionamento pessoal entre bibliotecários e leitores nas bibliotecas populares”, sendo considerado como a “primeira proposta explícita de um programa de assistência pessoal aos leitores, diferente da ajuda ocasional”, como definiu Rothstein (19- *apud* GROGAN 1995, p. 24).

Anos depois, em 1897, o índice *Library Journal* indicou sete artigos sobre o tema. Um número considerado bastante discreto diante das 206 publicações que o mesmo volume do índice indicava sobre catalogação. Mas foi essa edição, do *Library Journal* que trouxe o primeiro registro da expressão serviço de referência.

No Brasil, o início do serviço de referência também aconteceu em um ritmo lento, pois em 1960, a *Bibliografia Brasileira de Documentação*, editada pelo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), arrolou que, entre os anos de 1811 a 1960, haviam sido realizadas apenas 7 publicações sobre a temática no país.

O ritmo lento, no qual, a princípio, se desenvolveu o serviço de referência, não expressou-se apenas no campo das pesquisas e publicações sobre a temática. O desenvolvimento do serviço de referência foi apenas um reflexo de como as bibliotecas da época o vinham pondo em prática. Sobre esse fato, Ranganathan (1961 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 11) verificou que em 1924, “na Inglaterra o serviço de referência estava apenas em estágio incipiente nas bibliotecas públicas e que nas universitárias, a situação parecia ser ainda pior”. Já Martins e Ribeiro (1979) afirmam que no Brasil a realidade não era diferente, pois só no ano de 1944, foi que a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro organizou sua Seção de Referência,

tal como é hoje, o que significa uma distância de 34 anos após sua inauguração, em 1910.

James I. Wyer publicou em 1930, o primeiro manual sobre serviço de referência. Nessa publicação, o autor apresenta uma nova metodologia em relação aos padrões de desempenho dos bibliotecários que atuam na área, padrões expressos, através das teorias: conservadora, moderada e liberal.

Martins e Ribeiro (1979, p. 27) resumem as ideias dessas teorias da seguinte forma:

- A teoria conservadora indica que o material de referência deve ser organizado de forma eficiente, para assim possibilitar ao usuário realizar a sua pesquisa de maneira autônoma, sem o auxílio do bibliotecário de referência. Esta teoria não considera como atribuição desse serviço responder as questões dos usuários, não havendo assim um contato pessoal entre bibliotecário e consultante;
- Na teoria moderada, tem-se que o serviço de referência deve oferecer mais assistência ao usuário, utilizando pra isso os recursos locais. Para esta teoria, as bibliotecas também devem prestar informações através do telefone, correspondência, enfim, pelos diversos meios de comunicação que estiverem a sua disposição;
- Já na teoria liberal, tem-se que a biblioteca deve prestar ajuda ilimitada aos usuários, não apenas meras sugestões. Para isso, ela deve utilizar o material existente na biblioteca e também os recursos externos como, por exemplo, o empréstimo entre bibliotecas, o que facilitaria bastante o trabalho dos consultantes.

Ochôa (1999) afirma que essas teorias foram objetos de muitas críticas e estímulos para um intenso debate profissional sobre o tema, o que certamente contribuiu para o desenvolvimento da área.

O processo evolutivo pela qual passou o serviço de referência, assim como a adesão as suas teorias, também podem ser percebidos, através do desenvolvimento de seus conceitos. Esse percurso histórico foi apresentado por Martins e Ribeiro na obra “Serviço de referência e assistência aos leitores”, de 1979, percurso esse, que verifica-se adiante.

Richardson (1930 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 11) conceitua o serviço de referência como sendo “a parte da atividade da biblioteca que diz respeito ao uso dos livros no recinto do edifício, e que difere do uso do livro em casa”. Em sua definição, o autor demonstra uma maior preocupação como o uso do material bibliográfico no atendimento as consultas, não mencionando, assim, os papéis do consultante e do bibliotecário nesse processo, sendo essa uma característica da teoria conservadora do serviço de referência.

Já em Hazaltine (1930 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 12) o bibliotecário e o usuário são claramente ressaltados, ao definir o serviço de referência como sendo “a ajuda do bibliotecário a alguém empenhado na pesquisa ou qualquer espécie de consulta”. O que corrobora com Wyer (1930 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 12), ao definir o serviço de referência como o “auxílio pessoal cheio de simpatia e bem informado na interpretação das coleções destinadas a estudo e pesquisa, da biblioteca”. Nas definições dos dois autores, percebe-se a predominância de características da teoria liberal, o qual Wyer ainda ressalta o comportamento e as atitudes pessoais do bibliotecário como aspectos fundamentais para a execução dessa atividade, em detrimento ao um trabalho meramente técnico.

Outra definição é a de Mudge (1936 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 12), que considera o serviço de referência como:

“[...] a parte do sistema que se encarrega especialmente de auxiliar os leitores no uso da biblioteca, particularmente no uso dos recursos e livros dentro do recinto da biblioteca, diferente do empréstimo para leitura em domicílio”.

A definição de Mudge tem como base a de Richardson, porém acrescenta o auxílio prestado pelo bibliotecário ao usuário, o qual é um aspecto da teoria moderada.

Adiante, temos o conceito de Hutchins (1944 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 13), onde afirma que o serviço de referência:

“[...] inclui o auxílio pessoal e direto, dentro da biblioteca, para uma pessoa em busca de informação para quaisquer fins, e que também inclui várias atividades bibliotecárias especialmente dirigidas para tornar a informação o mais acessível possível”.

O último autor citado ressalta que esse auxílio só deve ser prestado dentro da biblioteca, representada como uma das características da teoria moderada do serviço de referência, que preza apenas pelo uso dos recursos locais disponíveis na biblioteca.

Em Ranganathan (1961 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 13) temos que o serviço de referência “é o processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de maneira pessoal”. Ranganathan, aderindo à teoria liberal, preocupa-se com as necessidades do usuário, que segundo ele, para serem sanadas, dependerá da existência de uma relação “pessoal” entre o bibliotecário e seu

consulente. Assim, o profissional entenderá, de perto, qual é a real necessidade, e atenda da forma mais ágil e eficiente possível.

Shera (1966 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 13) complementa Ranganathan, ao afirmar que o serviço de referência “abrange desde uma vaga noção de auxílio ao leitor, até um serviço de informação altamente especializado”. O autor aponta para os diferentes níveis de dificuldade que o bibliotecário pode encontrar para localizar a informação que o usuário deseja.

Após o percurso evolutivo apresentado por Martins e Ribeiro (1979), surgiram, nos anos seguintes, outras conceituações acerca do serviço de referência. Dessa forma, em continuidade ao percurso iniciado pelas autoras, seguem-se algumas das definições mais recentes, a exemplo de Macedo (1990, p. 9), que conceitua o serviço de referência como “a interface entre informação e usuário, e um momento de interação entre bibliotecário e usuário”. O autor, assim como outros anteriormente citados, acentua a importância das relações existentes entre o bibliotecário e o usuário, geradas nesse serviço.

Figueiredo (1992, p. 15) afirma que “o serviço de referência abrange todo o espectro que inclui desde uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação mais esotérico, muito abstrato e altamente especializado”. Percebe-se, que a concepção de Figueiredo, recebeu clara influência de Shera, pois enfatizam os diferentes níveis de complexidade das necessidades dos usuários.

Grogan (1995, p. 2) afirma que este serviço “[...] consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação.” Na definição, o autor atenta para um atendimento feito da melhor forma possível, com rapidez e eficiência, economizando o tempo do consulente.

Em Martucci (2000, p. 109), o serviço de referência é concebido sob uma visão de processamento clínico da informação, definindo-o como o:

“Processamento de diagnóstico, elaboração e fornecimento de respostas a um problema de informação de um usuário, através da tomada de decisões. É uma atividade altamente cognitiva, que exige o conhecimento da questão de referência ou da situação-problema, seleção e implementação de uma estratégia de busca e a obtenção da informação que responde à questão”.

Na concepção de Ferreira (2004, p. 3), o conceito de serviço de referência pode ser descrito como o “processo de identificar as necessidades de informação de um utilizador, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado

para satisfação das suas necessidades”. O que remete a conceituação de Whitaker (19-- *apud* Grogan, 1995, p. 8), a saber:

“A finalidade do serviço de referência é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de forma ineficiente”.

Os dois últimos autores falam sobre um serviço de referência que funciona como mediador entre o conhecimento disponível e o usuário que fará uso desse conhecimento. Nesse contexto, a função de mediação exercida pelo serviço de referência é fundamental para o usuário, pois sem ela, a informação recebida dificilmente seria eficiente ou de qualidade.

Ranganathan (1957 *apud* Grogan, 1995, p. 33) também afirma que “o serviço de referência é a razão precípua e a culminância de todas as atividades bibliotecárias”. Nesse sentido, o serviço de referência se configura em uma atividade complexa, levando em consideração sua abrangência em relação às outras atividades da biblioteca. Atividades, com as quais interage direta e indiretamente, e que apontam para um mesmo aspecto, que é a busca da informação. A referência acaba sendo o esforço final de todas essas atividades para oferecer a informação desejada ao usuário. Pode-se, então, afirmar que a referência é labora como o “*coração*” da biblioteca, aquilo que a mantém funcionando como um todo.

Tendo em vista sua abrangência, conceituar o serviço de referência também pode adquirir certa complexidade, o que pôde ser visto pela diversidade de definições. Fato sobre o qual Grogan (1995, p. 29) afirma que “talvez algum dia, ao se definir o serviço de referência, bastará apenas dizer o que ele faz”.

Nas definições anteriores, verifica-se que a maioria dos autores concorda em um ponto, quando consideram a existência de uma relação, ou um contato pessoal, entre usuário e bibliotecário, como fator fundamental para a boa execução do serviço de referência. Segundo Grogan (1995, p. 3) esse “caráter intensamente pessoal do serviço de referência, que atende a uma necessidade tão fundamental quanto o anseio de conhecer, significa que seus princípios básicos pouco mudaram, [...] desde que foram estabelecidos [...]”.

As principais funções a serem cumpridas pelo serviço de referência, segundo Mangas (2007, p. 4) são:

- a) Acolher: receber com simpatia e profissionalismo os usuários da biblioteca;
- b) Informar: resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários;
- c) Formar: ensinar o usuário a utilizar os recursos e serviços da biblioteca;
- d) Orientar: orientação dentro do espaço físico da biblioteca e orientação bibliográfica. Ajudar o usuário a localizar dentro da biblioteca o material que necessite ou encaminhá-lo para serviços que melhor possam responder às suas necessidades.

Também é possível afirmar que a satisfação do usuário com o serviço de referência, e porque não dizer com a biblioteca de um modo geral, está relacionada com a prontidão desse serviço. Fatores como a entrega dos documentos em um curto prazo de tempo, apresentados de maneira devidamente processados ou que ao menos se indique onde o usuário possa localizar as fontes de informação, tem sido fundamental para o reconhecimento da importância do serviço de referência.

Atualmente, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) trouxeram significativas mudanças para o serviço de referência. Fato sobre o qual Grogan (1995, p. 56) afirma que:

“A proporção crescente de fontes de informação tradicionais do bibliotecário de referência que se apresentam na forma de bases de dados informatizadas, ao lado de inúmeras ferramentas novíssimas, disponíveis para buscas numa variedade de novas formas, representa um progresso do serviço de referência [...]”.

3.1.2 O bibliotecário de referência

Desde o tempo das tabuletas de barro da Babilônia, passando pelo pergaminho na Ásia Menor, pelo papiro no Egito, até chegar aos dias atuais, quer com o suporte papel, quer com o suporte eletrônico, as bibliotecas sempre tiveram a função de preservar a memória humana registrada. Além da relevante responsabilidade de prover o acesso às informações registradas nos documentos, as bibliotecas contribuem para a formação de uma sociedade mais humana e dignificadora, democratizando o acesso informacional e cooperando para o avanço científico e tecnológico. Nesse sentido, o bibliotecário tem atuado como agente mediador entre o homem e o conhecimento registrado, papel que adquiriu, principalmente, depois da consolidação das atividades que desempenha junto aos serviços de referência. Sobre o papel de mediador, Kuhlthau (1994 *apud* ALVES; FRAQUETI, 2002, p. 9) faz uma relevante distinção, ao explicar que:

“O termo mediação deve ser usado em substituição ao termo intermediário, porque a mediação pressupõe uma interação humana entre aqueles que estão envolvidos num processo de busca de informação. Já o intermediário intervém entre a informação e o usuário sem que haja qualquer interação entre eles”.

O autor complementa sua distinção, afirmando que o “mediador é aquele que ajuda, guia, orienta e intervém no processo de busca da informação para a construção do conhecimento de outra pessoa”. Tem-se também a afirmação de Rostirolla (2006, p. 18), ao defender que “os bibliotecários são vistos como facilitadores no acesso às fontes de informação e fornecem atalhos para que os usuários possam chegar a sua resposta final durante as pesquisas”. A autora ainda acrescenta que:

“[...] os bibliotecários de referência são profissionais que atuam na linha de frente, como mediadores da informação, ou seja, no atendimento às necessidades de informação dos usuários, que possuem conhecimentos sobre o perfil dos usuários, sobre as fontes de informação e sobre as principais estratégias de busca para obter a informação solicitada”.

Segundo Grogan (1995, p. 28)

“[...] a denominação ‘bibliotecário de referência’ foi utilizada pela primeira vez, em 1888, pelo bibliotecário Melvil Dewey, em épocas onde a prestação desse serviço ainda não era universalmente aceita, principalmente nas bibliotecas públicas”.

Ochôa (1999 *apud* SILVA, 2006, p. 47) afirma que nesse período inicial, a atuação do bibliotecário de referência “influenciou a vulgarização dos hábitos de leitura nas bibliotecas dos Estados Unidos e que estava imbuído da crença no poder dos bibliotecários, para desenvolver novas tarefas e serviços”.

Grogan (1995, p. 8) atribui ao serviço de referência à qualidade de arte, que para ele, deve ser exercida como um dom profissional do bibliotecário, sendo essa atividade mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional.

Vários autores pontuam a respeito das características que os bibliotecários de referência devem possuir para exercer de forma eficiente sua função. Child (1891 *apud* GROGAN, 1995, p. 1), por exemplo, afirma que para exercer essa atividade “as três primeiras qualificações indispensáveis ao bibliotecário de referência são: 1ª) experiência; 2ª) experiência; 3ª) experiência”.

Corroborando com Child, Woodbine (1937 *apud* GROGAN, 1995, p. 1) afirma que “a experiência indica, frequentemente, o caminho para a solução de um problema”.

Essa experiência, tida como atributo indispensável ao bibliotecário de referência, também fora ressaltada por Shulman (1987, *apud* MARTUCCI, 1998, p. 44) ao afirmar que:

“A base do conhecimento do bibliotecário de referência pode ser considerada como advinda de duas fontes, consideradas como os domínios da educação e da experiência a partir dos quais os profissionais podem delinear seu conhecimento”.

Porém, outros autores também acrescentam que a experiência não é a única característica que o bibliotecário de referência deve possuir. A ela se unem outros atributos fundamentais para o desempenho de sua função. Neste caso Dewey (19-- *apud* OCHÔA, 1999, p. 5), em relação ao trabalho do bibliotecário de referência, destaca três aspectos fundamentais:

- A constituição de uma nova tarefa, mais virada para os instrumentos de pesquisa, converte-se numa indagação das interações possíveis entre o valor da coleção documental e a eficácia das respostas aos utilizadores;
- Assume importância fundamental a experiência do bibliotecário, que deve possuir um conhecimento ao mesmo tempo enciclopédico, objetivo e exaustivo das fontes de informação disponíveis, pensando já em cada utilizador e nas questões que coloca. Neste sentido, a experiência converte-se na competência mais relevante para ocupar as novas funções;
- Finalmente, o bibliotecário deixaria de se centrar na organização dos fundos documentais, para se centrar numa nova categoria - o leitor que o procura.

Martins e Ribeiro (1979) arrolam 27 itens, cada um com seus sub-itens, sobre as aptidões que esse profissional de referência deve possuir para o eficaz exercício da atividade. Dentre as características citadas pelas autoras, destacam-se: inteligência, precisão, critério, conhecimento profissional, cortesia, vigilância, memória, interesse nas pessoas, imaginação, perseverança, amabilidade, iniciativa, paciência, eficácia, dentre outros.

Grogan (1995, p. 60) também relaciona algumas características, as quais os bibliotecários de referência devem possuir para exercer seu trabalho com qualidade, destacando:

- a) ser um selecionador da informação, evitando uma sobrecarga informacional;
- b) ser um organizador dos recursos de informação, selecionando-os com base no conhecimento das diferenças;
- c) estudioso da evolução dos recursos disponíveis na tecnologia;
- d) conhecedor de sua área de atuação e perfil de seus clientes.

Silva (2006, p. 51) relata que na ocasião do IV Encontro dos Diretores das Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, realizado no ano

de 2000, em Montevidéu, no Uruguai, foram discutidas as competências específicas do bibliotecário de referência, onde chegou-se as seguintes considerações:

- capacitar e orientar os usuários para um melhor uso das unidades de informação e seus recursos;
- elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação etc.);
- planificar e executar estudos de usuários de informação e formação de usuários de informação;
- buscar, registrar, armazenar, recuperar e disseminar a informação gravada em qualquer meio para os usuários de unidades, serviços e sistemas de informação;
- utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação em diferentes suportes;
- buscar, registrar, avaliar e disseminar a informação com fins acadêmicos e profissionais;
- planificar, criar e utilizar redes globais de informação;
- identificar novas demandas sociais de informação.

O trabalho do bibliotecário de referência também tem como forte característica o exercício da comunicação, seja ela feita de maneira formal ou informal. O referido profissional é quem recebe, convida e orienta o usuário, mantendo para isso, na maioria das vezes, um relacionamento direto e pessoal, servindo como uma espécie de cartão de visitas para a biblioteca. Dessa forma, seu desempenho pode está diretamente ligado a como os usuários percebem a biblioteca.

O essencial no serviço de referência é sempre manter a interrelação com a comunidade que a biblioteca atende, porque como já fora dito, o serviço de referência consiste exatamente no estabelecimento de uma relação entre bibliotecário e usuário, a fim de atender as necessidades informacionais do último. Martins e Ribeiro (1979, p. 106), resumiram as etapas desta interrelação, distinguindo e correlacionando os papéis do bibliotecário e do usuário:

BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA	USUÁRIO
Conhecer a entidade e a comunidade	Conhecer a biblioteca e o bibliotecário
Explicar os serviços oferecidos	Ter conhecimento dos serviços que a biblioteca pode lhe prestar
Receber as sugestões do usuário	Ter liberdade de fazer sugestões
Tentar realizar o que pede o usuário	Sentir que suas ideias têm acolhida na biblioteca

Participar na vida da comunidade	Reconhecer o bibliotecário como um membro indispensável à comunidade
----------------------------------	--

Quadro 1 - Papéis do bibliotecário e do usuário no serviço de referência.

Fonte: Adaptado de Martins e Ribeiro (1979, p. 106).

Porém, Grogan (1995, p. 13) afirma que, mesmo “os usuários mais assíduos em frequentar às bibliotecas, pouco sabem a respeito das tarefas que os bibliotecários executam, e conseqüentemente os não-usuários sabem menos ainda”.

As atividades que os usuários geralmente percebem são de natureza burocrática ou de apoio, porém das atividades profissionais, que eles observam ou de que mais se valem, a ajuda pessoal diretamente prestada pelo bibliotecário de referência é a que tem maior visibilidade.

O autor aconselha que os bibliotecários de referência assegurem sempre um serviço solícito e eficiente a todos os pretensos usuários que os levem a sério, pois gradualmente isso contribuirá para uma mudança de atitude do público, principalmente com relação à imagem errônea que ainda se tem do bibliotecário.

Entretanto, também existe o outro lado dessa questão, que diz respeito à satisfação dos bibliotecários que atuam junto às atividades de referência. Segundo Davinson (1980 *apud* GROGAN, 1995, p. 33) “o serviço de referência é a ápice da atividade bibliotecária”. Sobre este aspecto, Grogan (1995, p. 34) afirma que:

“O que confere ao serviço de referência esse status ímpar, em comparação, por exemplo, com a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca, é, em primeiro lugar sua característica de envolver uma relação pessoal face a face, que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca; em segundo lugar, a certeza antecipada de que o esforço despendido provavelmente não se desmanchará no ar, mas será aplicado à necessidade específica expressada por um consulente individual identificável”.

Grogan (1995, p. 36) ainda pontua que outro aspecto gratificante da biblioteconomia de referência é que:

“[...] numa proporção de casos gratificadamente elevada, os bibliotecários de referência testemunham a satisfação dos seus usuários, recebendo seu apreço e, com muita frequência, têm o prazer de ouvir seus agradecimentos”.

No exercício de suas atividades, o bibliotecário, na maioria das vezes, encontra-se isolado, envolto em atividades técnicas. Dessa forma, poucas atividades bibliotecárias permitem que o profissional receba retorno tão imediato com relação

ao seu desempenho, como no caso do serviço de referência. A visão apresentada o torna diferente das demais práticas da biblioteconomia.

3.1.3 O processo de referência

A expressão “*processo de referência*” é empregada para denominar em sua totalidade, a atividade que envolve o usuário e durante a qual se executa o serviço de referência.

O processo de referência geralmente tem início com a formulação de uma questão, prossegue com o reconhecimento da existência de um problema, e se estende até a entrega da resposta e o consenso de que o problema foi solucionado. Jahoda (1980 *apud* GROGAN, 1995, p. 50) resumiu como um processo que “abrange a totalidade de passos dados pelo bibliotecário de referência ao responder as questões que lhe são apresentadas”.

Já Macedo (1990) afirma que o processo de referência é a essência do serviço de referência, com sua assistência direta e profissional, respondendo a questões genuínas de referência, e que pode ser executado por telefone, correspondência, no terminal do computador, num espaço determinado, entrevistando o usuário, em qualquer espaço da biblioteca, informalmente ou em outras situações.

Para Katz (1997 *apud* SILVA, 2006, p. 41) “o processo de referência é constituído de três elementos principais: a informação, o usuário e o bibliotecário de referência”. Muitos teóricos discutem as etapas que esse processo envolve, e quase todos concordam com Katz, ao colocarem esses três elementos como agentes principais do processo.

Ranganathan (1961) divide as etapas do serviço de referência em três, a qual a primeira, constitui-se da preparação e da manutenção da coleção; a segunda, do questionamento do usuário e a terceira, da assimilação da experiência na procura da resposta do usuário.

Já Figueiredo (1992) afirma que esse processo é dividido em seis fases, aos quais as quatro primeiras envolvem o usuário, sendo elas: a seleção da mensagem, a negociação, a seleção da resposta e a renegociação; e as duas últimas envolvem

apenas o trabalho do bibliotecário de referência, sendo elas: o desenvolvimento das estratégias de busca e a busca da informação.

Assimilando-se a divisão proposta por Figueiredo, Grogan (1995, p. 50) divide o processo de referência em duas fases, que englobam um total de oito etapas, aos quais chamou de passos. Mas sobre sua divisão, ele ressalta que:

“Não se trata, porém, de um simples processo linear: esses passos podem implicar sucessivos retornos à consulta, antes de se procurar a resposta, e eventuais vaivens durante a busca. [...], todo o processo às vezes assume a forma de um cotejo bastante intuitivo entre pedidos, leitores, recursos e respostas realizado pelo bibliotecário de referência”.

Nesse sentido, o autor traça uma sequência lógica das etapas decisórias que compõe um processo normal de referência, mas que segundo ele, convém bem mais para fins didáticos, pois nem sempre se segue precisamente essa ordem.

Na ilustração a seguir, observam-se o processo segundo Grogan, as fases em que os passos se enquadram e os atores envolvidos:

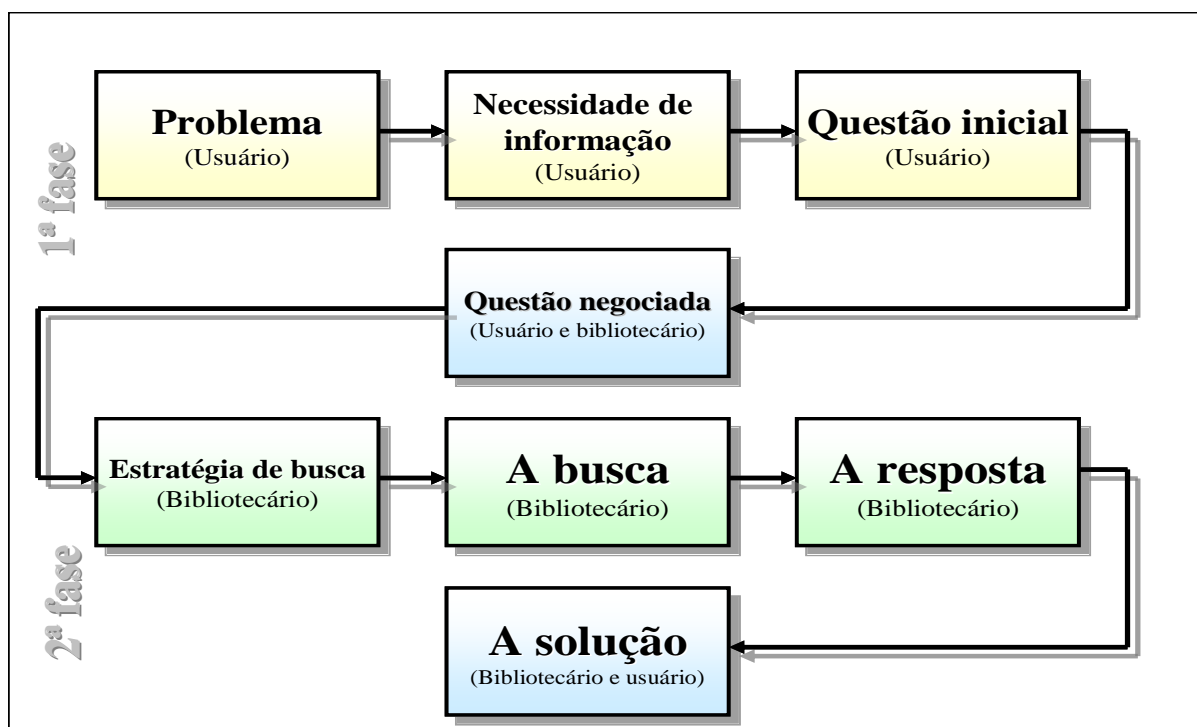


Ilustração 1 – Passos do processo de referência de Grogan.

Fonte: Adaptado de Grogan (1995, p. 51).

Nas duas fases propostas por Grogan, a primeira está relacionada à fase preliminar à busca, e que é protagonizada pelo usuário, mas que também inclui uma etapa crucial, durante a qual esse usuário junto com o bibliotecário, analisa a natureza do problema. Já a segunda fase consiste no trabalho do bibliotecário para

localizar as respostas às questões que lhes foram formuladas e também finaliza com uma etapa essencial onde o profissional avalia junto com o usuário a resposta encontrada.

Conforme pôde ser observado, na divisão proposta por Grogan, o processo tem início com o surgimento de um problema, que leva o usuário potencial até a biblioteca em busca de sua solução. As fontes desse problema podem ser externas, quando decorrentes do contexto social ou situacional do indivíduo, ou internos, quando tem origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente do indivíduo.

Os usuários julgam que para lidar com o problema, precisam conhecer, compreender ou sanar sua curiosidade sobre algo, e isso os levará ao segundo passo do processo, ou seja, a necessidade de informação. Essa necessidade pode ser muitas vezes vaga e imprecisa, isto é, às vezes o usuário tem pouca noção sobre seu desejo de informação.

O passo seguinte é o da questão inicial, que consiste na pergunta expressa pelo usuário para obter a informação. Até esse terceiro passo, o processo de referência envolveu apenas o indivíduo que está às voltas com o problema.

Então, para finalizar a primeira fase do processo temos ainda a negociação da questão, onde são feitos os esclarecimentos com relação à questão inicial formulada pelo usuário. Para Rostirolla e Costa (2007) nessa etapa o bibliotecário busca transformar a linguagem natural utilizada pelo consulente, em linguagem artificial, utilizada pelo sistema da biblioteca.

A segunda fase do processo de referência tem início com a definição das estratégias de busca. Nesta etapa, o bibliotecário de referência selecionará as fontes e os recursos que serão necessários para as buscas.

A segunda fase prossegue com a realização do sexto passo, que é o da busca propriamente dita. Ela consiste no trabalho do bibliotecário em acessar as fontes e os recursos informacionais disponíveis, sejam eles presenciais ou remotos, conforme afirmam Rostirolla e Costa.

O passo seguinte constitui-se na resposta, que nada mais é do que o resultado da busca. Nessa etapa o bibliotecário fornecerá ao usuário o que foi recuperado. Grogan (1995, p. 54) pontua que “às vezes a busca pode resultar infrutífera: isso também será uma ‘resposta’, mas raramente será agradável apresentá-la assim de forma nua e crua ao consulente”.

O oitavo e último passo do processo de referência consiste na solução do problema, onde bibliotecário e usuário avaliaram juntos a resposta obtida e entraram em um acordo sobre ela, para assim concluírem o processo.

Grogan (1995) ainda afirma que os seus oito passos para o processo de referência, podem ser aplicados de maneira igualmente satisfatória, sem mudar uma palavra, tanto nas buscas feitas manualmente, quanto em meio eletrônico, o que é uma realidade cada vez mais emergente nos serviços de referência das bibliotecas modernas.

3.2 AS CINCO LEIS DE RANGANATHAN PARA A BIBLIOTECONOMIA

3.2.1 Ranganathan e suas cinco leis: percurso histórico

O indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan foi um dos grandes estudiosos de sua época, apresentando extensa contribuição em diversas áreas do conhecimento, como a matemática, a educação, a literatura, a religião e o misticismo, além de escrever diversas biografias de cientistas. Mas a disciplina de maior atuação fora à biblioteconomia.

Segundo Naves (2006) Ranganathan é considerado o pai da biblioteconomia indiana, área onde produziu expressiva e fundamental estrutura de esquemas e teorias.

Acerca de sua contribuição para essa área, Sepúlveda (1996) afirma que:

“Ranganathan foi mais do que um modernizador da profissão bibliotecária. Ele revolucionou a profissão na Índia e no mundo através da sólida contribuição de suas obras em todos os aspectos. Foi um fabuloso autor, começando a escrever em 1916 e só terminando mais de meio século depois, com sua morte”.

Em meio século de extensa produção bibliográfica, Ranganathan escreveu mais de cinquenta livros e aproximadamente outros mil artigos dedicados à biblioteconomia, além de cerca de outros nove mil artigos sobre diversos assuntos, aos quais também se dedicou.

Para Satija e Sharma (1986 *apud* SEPÚLVEDA, 1996) na biblioteconomia, as teorias de Ranganathan estão apresentadas praticamente em cinco obras básicas: *Five Laws of Library Science*, de 1931; *Colon Classification*, de 1933; *Prolegomena to Library Classification*, de 1937; *Philosophy of Book Classification*, de 1951 e *Elements of Library Classification*, de 1962.

Sobre a produção científica de Ranganathan, Naves (1996, p. 39) enfatiza que “o reconhecimento de suas teorias em todo mundo ainda durante a sua vida é um fato considerado notável, pois, no terreno das idéias, é rara a obtenção de reconhecimento universal durante a vida”.

Ranganathan nasceu em 12 de agosto de 1892, em Shiyali, no distrito Tanjur, do Estado de Madras, na Índia. Neste período, a Índia ainda estava sob domínio

britânico. Ranganathan veio a falecer, aos 80 anos de idade, em 1972, em Bangalore, capital do Estado indiano de Karnataka.

Segundo Chakraborty (1988 *apud* SEPÚLVEDA, 1996), a família de Ranganathan pertencia à comunidade dos brâmanes, e com pai falecido ainda na infância, cresceu sob forte influência de seu avô, um professor que juntamente com outros dois professores seus do primário, apresentaram-no ao saber bramânico dos livros sagrados hindus, despertando um profundo respeito e amor por essa literatura sacra. Fato este, para Chakraborty, certamente influenciou a vida e as obras do estudioso indiano.

Complementando Chakraborty, Kumar (1974 *apud* SEPÚLVEDA, 1996) afirma que a influência da cultura brãmãne também fez com que Ranganathan aprendesse várias técnicas e praticasse vários exercícios, a exemplo da visualização, da concentração e da meditação, que lhe propiciaram um alto grau de intuição, ajudando-o muito, mais tarde, em sua vida profissional.

Ranganathan bacharelou-se em matemática, no ano de 1913, pela Universidade Católica de Madras, onde três anos mais tarde também concluiu mestrado na mesma área. Em 1917, também conquistou o diploma de professor de língua inglesa pela Universidade de Língua Inglesa, em Saidapet, também situada em Madras. Logo em seguida, deu início a sua vida profissional, lecionando física e matemática nas escolas públicas da Índia. Poucos anos depois, passou a ensinar matemática na Presidency College, umas das faculdades da Universidade de Madras.

Em 1923, com uma vida profissional já estabelecida na docência, Ranganathan muda de área, indo para a biblioteconomia. Mas seu ingresso na profissão de bibliotecário, segundo Kumar (1974 *apud* SEPÚLVEDA, 1996), não estava nos seus planos, visto que, foi com muita relutância e por grande insistência de um de seus melhores amigos, que ele decidiu prestar concurso para bibliotecário da Universidade de Madras. A seguir, Ranganathan veio a ser nomeado como primeiro ocupante do cargo de bibliotecário na instituição.

No capítulo introdutório de seu livro “*As cinco leis da biblioteconomia*”, de 1931, Ranganathan (2009) relata a experiência de seus primeiros dias como bibliotecário e revela que durante suas primeiras semanas na sua nova profissão, sentiu-se enfastiado e com grande desejo de voltar à sua vida como professor, principalmente porque naquele momento, segundo ele, não havia quase nada pra se

fazer na biblioteca e o número de leitores raramente passava de dez por dia. Pensou então em desistir, mas novamente, seguindo o conselho de seus amigos, decidiu não se precipitar e permaneceu no cargo. Sua escolha mudaria não só os rumos de sua vida, mas também a história da própria biblioteconomia indiana e mundial.

No ano seguinte, em 1924, partiu para Londres, na Inglaterra, onde foi cursar pós-graduação em Biblioteconomia, na School of Librarianship, da University College. Na universidade inglesa, Ranganathan (2009) conta que encontrou uma biblioteca bastante completa, ainda que pequena, onde pôde adquirir bagagem teórica, levando cerca de dois meses para ler todos os livros de seu acervo. Logo depois, agora em busca de experiência prática, passou mais seis meses trabalhando em diversas bibliotecas públicas do distrito londrino de Croydon. Após esse trabalho, visitou nos seis meses seguintes, cerca de uma centena de bibliotecas inglesas de diferentes tipos, onde obteve dos bibliotecários plena liberdade de observação e diálogo, descrevendo esse momento como de rica experiência.

As bibliotecas que visitou estavam em diferentes estágios de desenvolvimento, o que segundo Ranganathan (2009, p. 1) “facilitou um estudo comparado das práticas bibliotecárias”. Nessas unidades de informação, pode observar principalmente, que não havia uma visão de conjunto.

Cada setor parecia trabalhar isolado, sem muito contato ou relação com os demais. Viu no trabalho daquelas bibliotecas, somente um agregado de técnicas que não formava um todo, e onde todas as atividades pareciam ser uma questão de mera norma prática, baseadas na experiência. Figueiredo (1992, p. 186) sintetiza a análise de Ranganathan, descrevendo as práticas bibliotecárias por ele observadas como “[...] atividades exercidas na base da tentativa/erro, ou na adoção de regras costumeiras profundamente empíricas”.

A experiência que tinha acumulado em estudos e pesquisas científicas, principalmente quando ainda era professor da área de ciências exatas, gerou no pesquisador indiano uma sensação de revolta ao se deparar com a forma empírica como as práticas bibliotecárias vinham sendo executadas. Ranganathan (2009, p. 2) descreve que foi “[...] contra o ter de guardar na memória e lidar com uma miríade de informações desconexas e tipos de práticas sem relação entre si”.

A partir daí, começou a formular uma série de questionamentos, tentando buscar um fio condutor para as várias práticas bibliotecárias. Portanto, Ranganathan (2009, p. 2) indagou:

“Será que todos esses agregados empíricos de informações e práticas não seriam redutíveis a um punhado de princípios fundamentais? Será que não se poderia adotar, nesse caso, o processo indutivo? Não seria possível deduzir, a partir dos princípios fundamentais, todas as práticas conhecidas? Será que os princípios fundamentais não contêm, como implicações necessárias, muitas outras práticas que atualmente não são correntes, nem conhecidas? Não se tornarão tais práticas necessárias sempre que as condições-limite estabelecidas pela sociedade se modificarem?”

Pouco depois, Ranganathan (2009, p. 2) sintetiza suas questões afirmando que a principal pergunta a ser respondida era: “Quais são os princípios normativos a que aludem às tendências que se observam nas práticas bibliotecárias e aludem às tendências futuras que atualmente ainda não são muito visíveis?”

Porém, quando retorna a Índia, em 1925, sentiu-se obrigado a deixar de lado os seus questionamentos para se dedicar ao grande e exaustivo volume de trabalhos que seriam necessários para organizar a Biblioteca da Universidade de Madras, por meio dos conhecimentos que havia aprendido em Londres.

Mesmo atarefado, ainda encontrou tempo para produzir, nesse período, a Classificação dos Dois Pontos (*Colon Classification*), o Código para o Catálogo Sistemático (*Classified Catalogue Code*) e um manual sobre administração de bibliotecas, tendo em vista inicialmente, aplicá-los na organização de sua biblioteca.

O processo de organização da Biblioteca de Madras durou cerca de três anos, período no qual Ranganathan afirma ter se sentido pressionado para concluir as questões que iniciou na Inglaterra. Até que, no final do ano de 1928, em meio a uma conversa informal com o seu amigo e professor dos tempos da graduação em matemática, Edward B. Ross, ouviu a seguinte contribuição: “Você quer dizer, ‘Os livros são para usar’; você quer dizer que essa é a sua primeira lei” (Ranganathan, 2009, p. 3). Inesperadamente, Ross lançou às bases para o enunciado das leis da biblioteconomia, pois logo após esse toque de intuição, Ranganathan elaborou as outras leis automaticamente, levando cerca de três horas para preencher cinco folhas de papel com a dedução das mesmas.

Ainda no final do ano de 1928, o bibliotecário indiano fora convidado pela universidade, onde trabalhava, para proferir uma série de palestras para cerca de mil professores, muitos dos quais mantinha uma relação de amizade. Ranganathan percebeu a oportunidade ideal para apresentar formalmente suas recém enunciadas leis para a biblioteconomia. Como a platéia era formada apenas por docentes, as

implicações educacionais das leis foram as que tiveram maior ênfase naquele momento.

Ranganathan ficara então ansioso para expor suas leis para um público formado por bibliotecários, que naquela época, ainda eram muito poucos. A oportunidade lhe surgiu em 1930, na ocasião da Primeira Conferência Pan-Asiática de Educação, realizada em Benares, na Índia. Considerou esse encontro, com seus colegas de profissão, como um incentivo para desenvolver minuciosamente todas as implicações das cinco leis na área de organização e legislação bibliotecária.

Outro grande passo, para a difusão das leis, foi sua publicação, apoiado pela iniciativa da Associação de Bibliotecários de Madras. A associação, em 1930, decidiu iniciar uma série de publicações abordando aspectos técnicos e práticos do trabalho bibliotecário. Por meio das publicações, percebeu que seria apropriado iniciar uma série com um volume que apresentasse uma exposição completa das leis de Ranganathan, com a intenção de que, os volumes seguintes, decorressem como consequências necessárias daqueles princípios. Entretanto, o primeiro volume, com as ideias de Ranganathan, só foi publicado em junho de 1931. Os volumes subsequentes fluíram ano após ano, somando 48 livros, que tratavam sobre as implicações das cinco leis em cada um dos ramos da biblioteconomia.

3.2.2 Considerações acerca das cinco leis de Ranganathan

Baseado nas cinco leis da biblioteconomia, Ranganathan desenvolveu o que tem sido amplamente aceito por muitos pesquisadores e profissionais da área, como a constatação definitiva do serviço de biblioteca ideal. Constatação, considerada até hoje tão atual, quanto quando foi enunciada.

Garfield (1984 *apud* NORUZI, 2005) afirma que essas leis foram o primeiro passo no sentido de colocar o trabalho das bibliotecas em uma base científica, fornecendo princípios gerais a partir dos quais todas as demais práticas pudessem ser deduzidas.

Palmer (1969 *apud* FIGUEIREDO, 1992, p. 187) as leis de Ranganathan são “declarações simples, mas tão cheias de significado, que delas se pode deduzir tudo o que se chama de Biblioteconomia”. Corroborando com essa afirmação, Naves (2006, p. 43) acrescenta que essas leis devem ser consideradas como “declarações

fundamentais para as metas que os serviços de informação deveriam buscar alcançar”.

Três elementos básicos compõem o enunciado das cinco leis: o livro, o leitor e a biblioteca, dispostos da seguinte forma:

- **1ª lei:** Os livros são para usar;
- **2ª lei:** Para cada leitor seu livro;
- **3ª lei:** Para cada livro seu leitor;
- **4 lei:** Poupe o tempo do leitor;
- **5ª lei:** A biblioteca é um organismo em crescimento.

Cada uma das leis faz uma abordagem específica, enfatizando a ótica de apenas um desses elementos de cada vez, embora, de um modo geral, livro, leitor e biblioteca façam-se presentes no contexto de todas as cinco leis. A ilustração a seguir elucida essa relação:

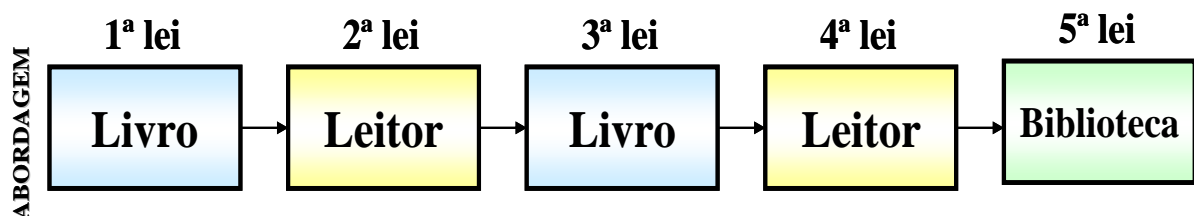


Ilustração 2 - Relação entre as leis de Ranganathan e seus elementos básicos.
Fonte: Adaptado de Ranganathan (2009).

Na primeira lei, ao enunciar que “*Os livros são para usar*”, Ranganathan procura mostrar que o livro encontra-se sempre acessível ao público, porque eles só terão utilidade se forem lidos, usados, e para isso, precisam chegar até as mãos de seu destinatário final, o leitor.

O próprio Ranganathan (2009) afirma que sua primeira lei é evidente por si mesma, ao ponto de sermos levados a supor que ela seja trivial, ao ponto de ninguém questionar sua correção. Porém, o autor ainda ressalta que, mesmo parecendo assim tão óbvia, na vida real, as bibliotecas raramente levaram em consideração o que ele expressou através desse princípio.

A preocupação maior dos bibliotecários, de acordo com a primeira lei, deve ser com o uso, e não a preservação do material bibliográfico. Sobre esse aspecto,

Lancaster (1996, p. 1) complementa afirmando que “a mais óbvia implicação desta lei é que a avaliação de acervos e serviços deve ser feita em função das necessidades dos usuários”. Dessa forma, uma biblioteca que não corresponde às necessidades de seus usuários, certamente não será usada.

Na visão de Garfield (1985 *apud* FIGUEIREDO, 1992, p. 187), a primeira lei:

“[...] conduz naturalmente a um sistema de bibliotecas que se localizam em pontos centrais, abrem por longos horários, são mobiliadas de maneira hospitaleira e com corpo de pessoal treinado, orientado à prestação de serviço e adequadamente assalariado”.

O autor aponta para a necessidade de uma infra-estrutura adequada e pessoal qualificado como condições fundamentais para que os livros possam ser usados. Já Souza (1986, p. 193) afirma que o que está implícito nessa lei é:

“[...] o conceito da universalidade da informação e, conseqüentemente, a obrigatoriedade de o bibliotecário levar a informação a todas as camadas sociais e de não se trancar na torre de marfim de sua biblioteca, mas de ser o missionário da informação para todos os tipos de usuários possíveis, do pesquisador ao analfabeto”.

O autor atribuiu à primeira lei, dimensões sociais de promoção da cidadania e da igualdade, geradas a partir da disseminação da informação que ela propõe. Nesse sentido, ainda segundo Souza (1986, p. 193), há um outro princípio inserido nessa lei, no qual “a biblioteca deve ser o reduto de cultura e liberdade”.

Targino (2009) corrobora com Souza, ao afirmar que a primeira lei:

“[...] chama a atenção de governantes, bibliotecários e população em geral para as potencialidades da biblioteca como instituição social. Biblioteca como órgão capaz de romper as muralhas da exclusão, deixando sua condição de ‘depósito morto de livros’ para se transformar em centro de cultura”.

Em sua segunda lei: “*Para cada leitor seu livro*”, Ranganathan aponta para a importância da divulgação e difusão do livro, fatores fundamentais num contexto. Possibilitar que cada leitor obtenha o seu livro é, antes de tudo, afirmar que todo homem deve ter acesso ao conhecimento. O importante para esse princípio é permitir a acessibilidade à informação.

Segundo Fonseca (1973 *apud* SOUZA, 1986, p. 193), a segunda lei veio “em oposição à mentalidade elitizante de que os livros existiam para o proveito de uns poucos, [...]”.

Sobre a relevância da segunda lei, Ranganathan (2009, p. 51) enfatiza que “se os livros são instrumentos de educação, a lei ‘Para cada pessoa o seu livro’, pressupõe o conceito ‘educação para todos’”.

Corroborando com Ranganathan, Garfield (1985 *apud* FIGUEIREDO, 1992, p. 187) afirma que a segunda lei determina que “as bibliotecas sirvam a todos os leitores, não importa a classe social, sexo, idade, ou qualquer outro fator”. O autor enfatiza a questão da multiplicidade de usuários a quem a biblioteca deve servir, seguindo assim a implicação proposta por Ranganathan da garantia de educação para todos, sem distinção.

Campos (200-) afirma que Ranganathan, como um grande observador das necessidades humanas, também sabia que nem todos necessitavam da mesma informação, pois nem tudo é interesse de todos. Sobre esse aspecto, Lancaster (1996, p. 12) esclarece que a segunda lei pode ser considerada como um rótulo genérico que na realidade significa: “A cada leitor o necessário”.

Corroborando com Campos e Lancaster, Souza (1986) afirma que para atender a essa diversidade de necessidades dos usuários, é requisito do bibliotecário ter cultura geral sólida, para saber dar a cada tipo de usuário a informação desejada, atendendo a todos com imparcialidade e respeitando a pessoa humana, pois na segunda lei, está inserido o princípio de fornecer informação correta e fazer uso da disseminação seletiva da informação.

Na terceira lei, que enuncia “*Para cada livro seu leitor*”, Ranganathan (2009) afirma que embora se assemelhe a primeira, adotando o ponto de vista do livro, é em certo sentido, um complemento da segunda. Porém, enquanto a segunda preocupa-se com a tarefa de encontrar para cada leitor um livro apropriado, a terceira trata-se de se esforçar para que um leitor apropriado seja encontrado para cada livro.

Segundo Gomes, Motta e Campos (2006), para expressar essa lei, Ranganathan dá vida aos livros, descrevendo-os com “ansiosos” para encontrar leitores adequados, pois seu destino são as mãos desses leitores. Ranganathan ainda complementa que, para que isso ocorra, os livros também “desejam” ser arranjados de tal modo, que haja grande probabilidade de que sejam encontrados por esses leitores.

Concordando com Ranganathan, Garfield (1985 *apud* FIGUEIREDO, 1992, p. 187) afirma que “estipular que para cada livro existe um leitor é apontar para a

necessidade de que os livros devem estar descritos no catálogo, expostos de maneira a atrair os leitores e prontamente disponíveis”.

Para cumprir adequadamente os ideais propostos pela terceira lei, Souza (1986, p. 193) afirma que o profissional de biblioteconomia deve agir de acordo com as seguintes posturas:

“[...] o bibliotecário deve funcionar como um filtro entre a informação e o usuário. Assim, como não se receitam comidas pesadas para doentes com problemas gastrointestinais, também não se fornecem livros fortes para espíritos fracos e impressionáveis. Deve-se respeitar também os diferentes tipos de usuários; diferenças de idade e diferenças culturais, psicológicas, educacionais etc.”

Ao abordar a terceira lei, Lancaster (1996) aponta para o fato de que para cada item adquirido pela biblioteca, e pela lógica, também para cada item publicado, haverá sempre leitores potenciais na comunidade, desta forma, as bibliotecas devem então ser avaliadas em função de sua capacidade de informar as pessoas a cerca do material que lhes tenha utilidade.

Ao direcionar seu foco para organização do acervo e para disposição das obras no catálogo, dentre outros fatores que objetivam o atendimento dos mais diferentes tipos de usuários, a terceira lei da biblioteconomia volta-se para as questões de recuperação da informação. Este é um processo que envolve uma outra questão, que diz respeito ao tempo gasto pelo leitor, levando Ranganathan a enunciar sua quarta lei: “*Poupe o tempo do leitor*”.

A quarta lei, segundo Garfield (1985 *apud* FIGUEIREDO, 1992), implica antes de tudo na prestação de um serviço eficiente, o que gera benefícios tanto para o usuário e quanto para o bibliotecário.

Sobre a importância da quarta lei, Lancaster (1996) argumenta que seria um grande erro dos serviços de informação considerar o tempo do usuário como se fosse livre ou sem ônus, pois o tempo dispendido por eles nessas unidades de informação, poderia ser utilizado de outras maneiras, talvez até mais produtivas. Para o autor, é importante que as bibliotecas estejam sempre preocupadas com essa questão, buscando formas de agilizar o atendimento de seus consulentes.

Souza (1986, p. 193) acrescenta que a quarta lei da biblioteconomia:

“[...] é típica de um pesquisador como o foi Ranganathan, pois ninguém gosta de esperar. Quantos leitores as bibliotecas já perderam por causa de atitudes burocráticas e incompetentes de funcionários? [...]”.

Porém, o citado autor apresenta apenas alguns dos fatores que fazem os usuários perderem tempo.

Sobre a concepção de sua quinta e última lei, “*A biblioteca é um organismo em crescimento*”, Ranganathan (2009, p. 241) explica que “do ponto de vista biológico é indiscutível o fato de que somente os organismos que se desenvolvem, os que crescem, são os que conseguem sobreviver”.

Dessa forma, a quinta lei chama atenção para o fato da biblioteca, como instituição, possuir todos os atributos desse tipo de organismo, pois um organismo em crescimento é aquele que absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas. Para o autor, essa analogia enuncia um princípio fundamental que deve presidir o planejamento e a organização de todas as bibliotecas. Assim, a quinta lei da biblioteconomia reflete sobre a constante atualização dos acervos e das formas de lidar com o usuário, sendo esses consulentes, o motivo de se manter a biblioteca funcionando, crescendo.

Seu acervo é renovado, ampliado ou até mesmo reduzido, de acordo com as necessidades e possibilidades da instituição e de seus usuários. Garfield (1985 *apud* FIGUEIREDO, 1992, p. 187) afirma que esse “crescimento que indubitavelmente ocorrerá deve ser planejado sistematicamente. Assim, das acomodações físicas às práticas administrativas, a biblioteca deve ser aberta, sempre pronta a se expandir”.

Em sua interpretação a quinta lei, Lancaster (1996, p. 14) ajuíza sobre a constante necessidade de adaptação das bibliotecas ao desenvolvimento social e tecnológico, o que, do ponto de vista da avaliação dessas unidades de informação, implica em:

“[...] examinar quanto tempo à biblioteca leva para adotar inovação, inclusive de novos formatos de publicação e novas formas de distribuição da informação. As modernas tecnologias da telecomunicação têm influência direta neste aspecto, renovando a importância do acesso, em contraposição à posse da informação”.

Já Souza (1986) aborda a quinta lei sob um ponto de vista mais amplo, pois para ele, o quinto princípio de Ranganathan se constitui de fato como a primeira lei da biblioteconomia, aquela que dá a área o seu verdadeiro caráter científico. A inferência do autor parte da lógica de que, se a ciência é a soma de tudo, a acumulação do conhecimento, o avançar metodicamente do caminho do saber; e se a biblioteca, entendida no seu sentido mais geral, é algo que cresce, progride, algo

dinâmico, então temos aqui a primeira lei da biblioteconomia, a qual, por ser geral, é também aplicável a qualquer ciência.

3.2.3 A quarta lei de Ranganathan e suas relações

A quarta lei de Ranganathan, a exemplo da segunda, faz sua abordagem sob o ponto de vista dos leitores, porém nela, o interesse está centrado, quase que exclusivamente, nas necessidades dos consulentes.

Segundo Ranganathan (2009) a quarta lei também vem lidar com os problemas que surgem à proporção que são atendidos os requisitos das três leis anteriores, porém, ao lidar com esses problemas, a quarta lei introduz o elemento tempo e concentra sua atenção inteiramente no aspecto temporal desses problemas.

Ranganathan (2009) ainda argumenta que o lema da sua quarta lei, "*Poupe o tempo do leitor*", parece ter produzido profunda impressão nas comunidades modernas daquela época, como os Estados Unidos e a Inglaterra, para as quais tempo é dinheiro e dinheiro é tempo. O autor afirma que a quarta lei sofre certa influência dessa metodologia comercial, pois sua preocupação voltava-se para a agilidade no atendimento aos leitores, vendo o tempo com um bem precioso.

Ao discutir as implicações e descrever as mudanças necessárias para a consolidação de sua quarta lei nas bibliotecas, Ranganathan abordou inicialmente questões que envolvem o processo de recuperação da informação, ou seja, em suas palavras, o processo de escolha dos livros feita pelo próprio leitor.

Dessa forma, esse autor levanta questões que envolvem as diferentes práticas bibliotecárias, que ocasionam a perda do tempo dos leitores, para assim apontar formas de minimizá-las ou extingui-las, a exemplo da adoção do sistema de livre acesso as estantes em detrimento ao uso do sistema de acesso "fechado". Segundo Ranganathan, esse último sistema pode gerar, para o leitor, considerável perda de tempo, ocasionada por fatores como a exaustiva busca pelas referências no catálogo, que nesse caso, é feita sem o auxílio do bibliotecário e seguida pela espera junto ao balcão.

Para Ranganathan (2009), as dificuldades encontradas pelo leitor no sistema de acesso fechado, podem ser minimizadas com a adoção do livre acesso as

estantes, mas ele complementa que esse modelo só terá bons resultados com a correta escolha do arranjo para organização dos livros. O autor recomenda então, a adoção do arranjo por ordem de classificação, sendo esse o modelo ideal para poupar o tempo do leitor, pois proporciona maiores possibilidades de se localizar o um maior número de livros pelo assunto desejado, ampliando as opções de busca para o leitor, o que não é possível, por exemplo, com o uso do arranjo alfabético por autor.

Ainda preocupado com a organização do acervo como forma de poupar o tempo do leitor, Ranganathan também faz considerações acerca da correta sinalização das estantes e da colocação das etiquetas na lombada dos livros. Ainda sugere à adoção da catalogação analítica e o uso corrente de bibliografias, pois esses instrumentos podem auxiliar o leitor a localizar com rapidez o livro que necessita.

Porém, Ranganathan afirma que mesmo fazendo uso dos inúmeros instrumentos bibliográficos disponíveis na biblioteca, talvez não seja uma questão fácil para o leitor comum tirar o máximo de proveito desses instrumentos que lhe permitem economia de tempo, mesmo que ele esteja familiarizado com seu uso correto. A prova disso é que com frequência, os leitores recorrem ao pessoal da referência, que devido sua constante prática, adquiriu maior precisão e presteza do que o leitor no manuseio e compreensão dos instrumentos bibliográficos. O conhecimento íntimo do bibliotecário de referência com a classificação e a catalogação, por exemplo, lhe dão imensa vantagem sobre o leitor para chegar com mais rapidez à informação desejada.

Com isso, Ranganathan (2009, p. 226) divide a atuação do serviço de referência em duas vertentes:

- A referência rápida: que oferece balcões de informação colocados em posição visível, de modo a atrair o leitor antes mesmo dele começar a usar a biblioteca. Nesse balcão, são prestadas informações como orientação sobre a estrutura da biblioteca, instruções de acesso e uso e também são prestadas consultas simples, respostas à questões que podem ser solucionadas com um mínimo de trabalho possível;
- A referência de longo alcance: que é aquela que acompanha o leitor até as estantes, onde faz com que ele logo se sinta sob os cuidados de profissional que é um especialista na bibliografia do assunto que ele deseja e que lhe falará na linguagem daquela área. Esse bibliotecário coloca então a disposição do leitor sua vasta experiência bibliográfica, construída a partir do contato diário com os vários especialistas que já recorreram à sua ajuda e pelo constante manuseio dos instrumentos e recursos da biblioteca.

Ainda argumentando sobre a atuação dos profissionais de referência, Ranganathan (2009) ressalta que seu trabalho é de extrema importância para que não haja desperdício do precioso tempo de pesquisadores, em horas de buscas, sobretudo se esses estudiosos forem financiados pela nação, onde o desperdício de tempo também significará desperdício dos recursos do país e de seus melhores cérebros.

Como se viu, as afirmações de Ranganathan sobre poupar o tempo do leitor, ressaltam a importância da atuação do serviço de referência nas bibliotecas. Fica evidente o fato de que, suas observações, para elaborar a quarta lei da biblioteconomia, estiveram especialmente voltadas para a relevância desse serviço na busca pelo atendimento ágil e eficiente dos usuários.

Dessa forma, percebe-se que para o autor é o serviço de referência, mais do que qualquer outro oferecido pela biblioteca, quem poderá, através de suas técnicas, processos e profissionais, proporcionar ao usuário, atendimento no mínimo de tempo e da forma mais eficiente possível. Assim, pode-se afirmar que a essência da quarta lei se faz presente, sobretudo, através das atividades desempenhadas por esse serviço.

Ranganathan não procurou formas de reinventá-lo, mas conseguiu resumir em um único enunciado tudo aquilo que o serviço de referência deve representar para as bibliotecas e seus usuários.

No texto da quarta lei, os argumentos do bibliotecário indiano remetem a existência da relação entre poupar o tempo do leitor e a atuação do serviço de referência. Em um deles, Ranganathan (2009, p. 211) afirma que:

“[...] talvez o método mais conveniente para se estudar as consequências da quarta lei, seja o de acompanhar um leitor desde quando ele entra na biblioteca até o momento em que sai dela, examinando criticamente cada processo pelo qual ele passa, prestando atenção na economia de tempo que pode ser obtida em cada etapa”.

Dessa forma, Ranganathan faz clara alusão às etapas que compõe o processo de referência.

Ranganathan (2009, p. 230) também propôs um corolário para a quarta lei, onde enuncia: “Poupe o tempo do pessoal da referência”, uma sugestão à adoção de medidas que também possam agilizar a rotina de trabalho dos bibliotecários que atuam nessa área, a exemplo da simplificação dos métodos de empréstimo, a cooperação dos processos técnicos com outras bibliotecas etc. Segundo o autor,

“quanto mais longo for o período em que os bibliotecários possam estar disponíveis para a efetiva prestação do serviço de referência, maior será a medida com que os objetivos da quarta lei serão cumpridos” (RANGANATHAN, 2009, p. 230). Assim, o autor deixa claro que a quarta lei da biblioteconomia só poderá ser efetivamente cumprida através da consistente atuação dos bibliotecários de referência.

Em seu livro, *Reference Service*, de 1961, Ranganathan retoma a temática do serviço de referência da mesma forma que o havia observado em sua quarta lei. Uma evidência disso é que, como se viu no capítulo anterior, o autor divide o processo de referência em três etapas: preparação e manutenção da coleção; questionamentos do usuário; e por último, assimilação da experiência na procura da resposta do usuário. Essas mesmas etapas já transpareciam no texto da quarta lei, através da preocupação com a correta adoção de instrumentos bibliográficos, para, em seguida, apontar para a importância de que o leitor deve ser atendido pessoalmente pelo bibliotecário, com quem poderá compartilhar seus questionamentos e sua satisfação com a resposta obtida. Assim, as ideias da quarta lei foram retomadas por Ranganathan 30 anos mais tarde, dedicando-se novamente à temática do serviço de referência, de forma um pouco mais detalhada, mas sob a mesma ótica, a de poupar o tempo do leitor.

Outros autores também corroboram com a existência dessa relação entre a quarta lei de Ranganathan e a atuação do serviço de referência, dentre eles, Miller e Rettig (19-- *apud* GROGAN, 1995, p. 21), que sintetizam essa relação ao argumentar que “a função do bibliotecário de referência nunca foi expressa de forma tão magnífica quanto na quarta lei da biblioteconomia [...]”.

Lancaster (1996) também argumentou sobre a existência dessa afinidade entre a quarta lei e o serviço de referência. Para o autor, a quarta lei de Ranganathan pode ser considerada como aquela que permeia todas as outras leis, pois serviços de informação devem se preocupar não somente em satisfazer as necessidades dos usuários, mas em satisfazê-los da maneira mais eficiente. Da mesma forma que a quarta lei permeia as outras, ou seja, relacionasse com todos os serviços da biblioteca que essas leis implicam, também viu-se que o serviço de referência possui o mesmo atributo, sendo considerado como o ‘coração’ da biblioteca, pois é aquele que a mantém funcionando como um todo, relacionando-se assim com todos os outros serviços bibliotecários.

Grogan (1995, p. 2) também demonstrou sua influência pelas ideias de Ranganathan sobre poupar o tempo do leitor, pois destaca “o acesso rápido e seguro a informação [...]”, como fatores de extrema relevância para a efetiva assistência prestada ao usuário.

3.3 A BIBLIOTECA E O BIBLIOTECÁRIO COMO FONTES DE CONHECIMENTO DECISÓRIO NO AMBIENTE JURÍDICO

3.3.1 A biblioteca jurídica

As bibliotecas especializadas possuem algumas características peculiares. Seu acervo é mais seletivo e atual, se comparado aos modelos de bibliotecas tradicionais, como as públicas e as escolares, ou mesmo às universitárias, com seus acervos mais diversificados, em termos das áreas do conhecimento.

Segundo Grogan (1995), a maioria dessas bibliotecas, muitas das quais prestam serviços a empresas e ao governo, são instituições bem do século XX, criadas sob medida com a finalidade exclusiva de fornecer serviço de referência e informação. A justificativa de sua existência está em procurar informações para os consultantes, e isso segundo o autor, jamais foi questionado.

Dentre as bibliotecas especializadas, estão às bibliotecas jurídicas, destinadas a fornecer os mais variados tipos de informação, envolvendo a área do direito, sobre a qual Passos e Barros (2009, p. 93) afirmam que:

“Temos que considerar que praticamente todos os tipos de conhecimento humano estariam relacionados ao direito, pois se este rege a vida em sociedade, regulando as relações humanas, procurando estabelecer a disciplina social, então todos os eventos que envolvem o homem, mesmo antes do nascimento, como os direitos do nascituro ou a utilização das células-tronco em pesquisas, até as obrigações geradas após a morte, como as matérias referentes à sucessão, estariam diretamente ligadas ao direito”.

A grande variedade de assuntos de que trata a área do direito se revela através da chamada “informação jurídica”, a qual Oliveira (2006 *apud* PASSOS e BARROS, 2009, p. 93) define como sendo o tipo de informação que:

“Trata de conteúdos especializados, e sob a ótica de seu gerenciamento, esta tem a responsabilidade de nortear as decisões dos magistrados e demais serventuários nos processos e atividades jurisdicionais, a fim de prestar serviços de informação com a maior especificidade e eficiência possível”.

Corroborando com Oliveira, Passos (1994, p. 363) descreve a informação jurídica como:

“Toda unidade de conhecimento humano que tem a finalidade de embasar manifestações e pensamento de jurisconsultos, advogados, legisladores, desembargadores, juízes e todos aqueles que lidam com a matéria jurídica, quando procuram estudar ou regulamentar situações, relações e comportamentos humanos, ou ainda quando interpretam e aplicam dispositivos legais”.

A informação jurídica é gerada, registrada e recuperada de três formas distintas, definidas por Passos e Barros (2009) como: analítica, que são as informações caracterizadas pela emissão de uma opinião particular fundamentada sobre determinado assunto, denominada de doutrina; normativa, que se caracteriza por ser a informação resultante da atividade reguladora das autoridades públicas, e que se traduz na forma da legislação; interpretativa, denominada de jurisprudência, também tem sua origem nas atividades reguladoras das autoridades públicas, mas se distingue da normativa pela sua flexibilidade, aspecto que a torna importante para esclarecer conceitos gerais da norma legislativa e na sua adequação as peculiaridades dos casos concretos.

O universo da informação jurídica ainda apresenta outras características peculiares, que o diferencia dos demais tipos de informação. Uma delas é a sua longevidade, um aspecto bastante recorrente, principalmente na informação normativa, que mesmo sendo amplamente modificada ou revogada, faz com que todos os atos realizados durante sua vigência continuem sendo estudados sob sua ótica, e como consequência, mesmo anos depois, ainda se produz jurisprudência baseada em seus textos.

A longevidade, juntamente com outros fatores, como, por exemplo, o considerável aumento do número de cursos de direito no Brasil, nos levam a outra característica da informação jurídica, que é o grande volume de documentos por ela produzida, fator que sempre surpreende os pesquisadores.

O bibliotecário, que atua nesse universo, necessita dar especial atenção ao grande volume de informações que precisam ser recuperados. Para Passos e Barros (2009) a grande quantidade de documentos jurídicos, dispostos nos mais diferentes suportes, dificulta principalmente a pesquisa feita pelo próprio usuário.

Diante dessa realidade, faz-se necessário que as bibliotecas jurídicas, cada vez mais, planejem e estruturarem meios que possam auxiliar seus usuários a acessarem com eficiência e agilidade as informações que desejam. Essa eficiência e agilidade podem ser obtidas através da sólida atuação do serviço de referência, que

vem assim cumprir seu papel de aproximar a informação do usuário, com eficiência e agilidade. Grogan (1995, p. 31) acrescenta que “desde o princípio, o serviço de referência, em muitas das bibliotecas especializadas constitui a principal justificativa de sua existência”.

No ambiente jurídico, onde as informações são utilizadas como fontes de conhecimento decisório e que convive com a grande quantidade de publicações, a questão da agilidade e da eficiência no atendimento ao usuário tornam-se fundamentais. Segundo Fullin (2006), o perfil do usuário a que as bibliotecas jurídicas atendem, normalmente é de profissionais que tem pouco tempo disponível para busca, mas que necessitam de pesquisas bem elaboradas, e entregues em um curto prazo de tempo, para assim fundamentar seus argumentos e decisões.

Nesse tipo de biblioteca, o trabalho prestado pelo serviço de referência torna-se perceptível, pois, assim como descreveu Ranganathan, através de sua quarta lei, esse serviço está ali, sobretudo, para poupar o tempo dos usuários.

O Ministro aposentado do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Aguiar Júnior, faz um breve relato sobre a importância da biblioteca no cotidiano de uma jurista, ao afirmar que:

“O trabalho do jurista depende basicamente da pesquisa bibliográfica. O advogado, o juiz, o professor, seja quem for, que atue na área jurídica e vier a ser chamado a dar um conselho, um parecer, uma aula, elaborar trabalho acadêmico, promover ou julgar uma ação, começará pelo recolhimento de todos os dados informativos que lhe permitirão aproximar-se do caso ou da questão. Esses dados deverão ser encontrados nas fontes apropriadas e não é preciso enfatizar o quanto tais informações devem ser verazes, atualizadas, adequadas e completas, na medida do possível e dos meios colocados à disposição” (PASSOS; BARROS, 2009, p. xiii).

O Ministro ainda ressalta que esse constante processo de busca por informações, no meio jurídico, se justifica, sobretudo, pelo recorrente uso do argumento de autoridade, para convencimento do acerto da tese, que o jurista está defendendo no seu discurso ou no seu julgamento. Nesse sentido, é necessário que se consultem às fontes de informação corretas.

No cotidiano profissional, dos operadores do direito, ainda é bastante comum o estabelecimento de prazos rigorosos, ou ainda, que se deparem com decisões, que por sua natureza, precisam ser tomadas com o máximo de urgência. O grande volume de informações jurídicas disponíveis torna a busca pela informação correta, em um processo ainda mais complicado. É nesse contexto, que o trabalho do

bibliotecário jurídico, especialmente em sua atuação junto ao Setor de Referência, torna-se imprescindível para o bom andamento das atividades jurídicas.

3.3.2 O bibliotecário jurídico

Loureiro (2005) afirma que nas bibliotecas especializadas em direito, o ofício do bibliotecário amplia-se a partir do momento em que, ao manejar frequentemente a informação jurídica, adquire o status de “especialista” dessa informação, o que cria a possibilidade de lhe conferir a prerrogativa de “colaborador” do usuário no desenvolvimento de seus estudos, agregando-a a de consagrado “intermediário”. O autor complementa que para contextualizar a informação-objeto de seu trabalho, o bibliotecário necessita buscar conhecimento jurídico, que pode ser adquirido pela educação formal ou não.

Passos (2001) define o bibliotecário jurídico como sendo “o profissional que facilita o acesso à informação jurídica de forma ágil e eficiente”.

Porém, Logan (1986 *apud* FULLIN, 2006) argumenta que o bibliotecário jurídico nem sempre é reconhecido pela sua atuação na área, pois muitos usuários, mesmo se sentido perdidos em meio ao mar de informações jurídicas, ainda resistem em pedir o auxílio desse profissional para realizarem suas pesquisas.

Sobre este fato, Guerreiro (1992, p. 243) acrescenta que:

“[...] a quebra de barreira no tratamento da informação e na conscientização do usuário do quanto ele precisa disso é talvez, ainda hoje, a parcela mais difícil do trabalho bibliotecário [...] é muito difícil fazer as pessoas reconhecerem que a informação corretamente disponível tem um valor incomensurável”.

A conscientização e o reconhecimento mencionado por Guerreiro, podem ser alcançados se esses usuários conhecerem os diferentes papéis desempenhados pelo bibliotecário jurídico, visando atendê-los da melhor maneira possível. Nesse sentido, Passos e Barros (2009) destacam alguns dos papéis citados pela *American Association of Law Libraries* (AALL), sendo eles: poupar tempo, pois as atribuições da vida moderna significam pouca disponibilidade de tempo para buscas mais minuciosas de informação, que às vezes representam uma considerável carga de trabalho. O bibliotecário jurídico como seu treinamento e experiência pode rapidamente encurtar o tempo de busca indo diretamente às fontes mais

promissoras; outro papel é o de não incorrer em erros, onde localizar com absoluta certeza a legislação que está em vigor, constitui uma das grandes dificuldades encontradas pelos usuários, tendo em vista que, basear-se em legislação alterada ou revogada pode trazer imensos transtornos profissionais. O trabalho do bibliotecário é fundamental nessa tarefa; o último papel apontado pela AALL é o de realizar pesquisas mais amplas, pois as pesquisas realizadas pelos bibliotecários jurídicos são mais apuradas devido ao seu conhecimento das variadas fontes de informação, o que melhora a qualidade da pesquisa, além de que, esses profissionais podem sugerir ângulos e pontos de vistas não imaginados pelo usuário.

Segundo Loureiro (2005), os bibliotecários jurídicos estão aptos a desenvolver uma série de atividades. O autor baseia-se no cenário e na realidade brasileira, e destaca as seguintes funções:

- Sociocultural - entender e apoiar a cultura e o contexto da unidade de informação e da instituição;
- Educativa - contribuir para a disseminação do conhecimento jurídico;
- Tecnológica - capacidade de demonstrar as ferramentas e estratégias de busca ao usuário e ao cidadão;
- Ética - zelar pelo acesso irrestrito à informação jurídica sem imposição de barreiras;
- Psicopedagógica - lidar com a diversidade de usuários e da comunidade;
- Promoção da cidadania - ao lidar com a divulgação da informação jurídica.

Os papéis relacionados por Loureiro vão além das atividades que envolvem o processo de recuperação da informação jurídica. Para o autor, as funções do bibliotecário jurídico evidenciam um forte cunho social, ressaltando a importância do profissional para a comunidade, a partir de sua atuação junto as Instituições de justiça do país.

Os recursos tecnológicos também têm transformado significativamente o trabalho dos bibliotecários jurídicos, principalmente no que diz respeito ao processo de recuperação da informação. Sobre esse fato, Passos e Barros (2009, p. 109) ressaltam que:

“[...] a área jurídica é bastante privilegiada, pois rapidamente surgiram sítios jurídicos que oferecem bases de dados com doutrina, texto integral de normas e jurisprudência, acompanhamento processual, noticiário jurídico, informações sobre concursos”.

Nesse sentido, Podboy (2000 *apud* PASSOS; BARROS, 2009) aponta algumas características que os profissionais que trabalham com a informação jurídica precisam ter nos dias de hoje, frente às novas tecnologias, sendo a primeira

delas a onipresença, pois o bibliotecário jurídico precisa estar disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, mas isso não significa dizer que seja pessoalmente, mas significa que, os instrumentos por ele desenvolvidos (catálogos de bibliotecas, sítios na internet etc.) precisam estar sempre disponíveis para seus usuários. A biblioteca jurídica moderna não pode estar confinada no tempo e no espaço, mas também não é preciso minimizar o valor da coleção impressa, o bibliotecário jurídico precisa se sentir confortável nos dois mundos; a segunda característica é a aptidão para inovar, uma vez que, os bibliotecários precisam sempre estar inovando, olhando de maneira diferente para algo que já existe, assim como fizeram quando aperfeiçoaram os catálogos e as redes. As novas tecnologias permitem que esses profissionais possam inovar constantemente; a terceira característica é a capacidade para ser tradicional e moderno, tendo em vista que, esse profissional precisa conhecer o novo e o velho, sabendo lançar mão de uma variedade de recursos e eliminando os desnecessários. Aspectos sobre os quais Passos (2001) acrescenta que, o bibliotecário jurídico deve saber decidir adequadamente quando usar as fontes tradicionais de informação ou as novas tecnologias, ele deve evitar, por exemplo, perder tempo vagando na internet à procura de uma informação que poderia ser facilmente obtida num dicionário, numa enciclopédia ou com um telefonema; a quarta e última característica apontada pelo autor, é o talento de ser camaleão, que consiste no fato de que o profissional moderno precisa ser inconstante, no sentido de mudar e mudar rápido, não pode ficar paralisado pela perfeição, ele precisa também ser capaz de assumir os erros e os riscos.

Outra característica bastante importante para o bibliotecário jurídico é a persistência. A esse respeito, Passos e Barros (2009, p. 108) afirmam que:

“[...] pesquisar não significa desistir no primeiro obstáculo ou recuar diante da primeira resposta negativa. Pesquisar significa desafio, que só é encerrado quando a resposta adequada é localizada”.

Em um ambiente como o jurídico, onde as pesquisas são utilizadas para fundamentar decisões, a persistência do bibliotecário torna-se uma característica primordial. É preciso que esse profissional saiba explorar todas as fontes de informação disponíveis, até que se localize a resposta apropriada, pois apresentar uma resposta incompleta ou inadequada ao usuário, não atenderá sua necessidade e o fará perder tempo.

4 METODOLOGIA

A ciência tem como objetivo fundamental averiguar à veracidade dos fatos, através de um método que permita atingir determinado conhecimento. Nesse sentido, Gil (1999, p. 26) define método, num conceito amplo, como “o caminho para se chegar a determinado fim”, e método científico como “o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”.

Tomanik (2004, p. 184) afirma que metodologia, estudo dos métodos científicos, tem como papel “[...] avaliar a adequação dos procedimentos adotados, analisando desde a coerência destes procedimentos com os conceitos teóricos, até o valor de ambos para a elaboração das conclusões pretendidas ou apresentadas”.

O método utilizado para a elaboração deste trabalho consiste em revisão de literatura. Buscou-se aprofundamento em conhecimentos teóricos sobre a temática escolhida, levando em consideração os pensamentos homogêneos e discordantes entre diversos autores. A partir desse levantamento bibliográfico, foi possível preparar uma base teórica que fundamentasse a pesquisa realizada.

O tipo de pesquisa utilizada é a qualitativa com abordagem descritiva, envolvendo o estudo de caso. A pesquisa qualitativa permite analisar aspectos implícitos ao desenvolvimento das práticas organizacionais. A abordagem descritiva permite que, os fatos e fenômenos de determinada realidade, sejam descritos com exatidão e o máximo de clareza possível.

De acordo com Richardson (1999, p. 79), a pesquisa qualitativa de uma determinada situação “justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”.

Richardson (1999, p. 80) ainda afirma que em estudos onde a metodologia qualitativa é empregada é possível:

“Descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos”.

De acordo com Yin (2003 *apud* PINTO; MARTINS, 2007), o estudo de caso é um tipo de pesquisa de forte cunho descritivo. Para o autor, esse tipo de estudo é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa

profundamente, visando conhecer o seu “*como*” e os seus “*porquês*”, evidenciando a sua unidade e identidades próprias. Para isso, esse método de pesquisa debruça-se sobre uma situação específica, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico.

Corroborando com Yin, Triviños (1995) afirma que o estudo de caso tem o objetivo de conhecer mais profundamente uma realidade delimitada. Todavia, nesse tipo de pesquisa não há necessidade de se fazer comparações, uma vez que os resultados são válidos apenas para o caso que se estuda.

Yin (2003 *apud* PINTO; MARTINS, 2007) ainda afirma que no estudo de caso, o pesquisador não pretende intervir sobre a situação que investiga, mas pretende dá-la a conhecer tal como ela lhe surge. Para tanto, esse investigador pode valer-se de uma grande variedade de instrumentos e estratégias para obtenção de dados.

4.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

As técnicas ou instrumentos de coletas de dados são ferramentas metodológicas que facilitam a realização das distintas etapas da pesquisa, orientando os processos mentais e as atividades práticas, e visando atingir os objetivos propostos.

Neste trabalho, utilizam-se as técnicas da entrevista e da observação.

4.1.1 Entrevista

Todo ser humano se vê, em seu cotidiano, envolvido com a entrevista, ora como entrevistador, ora como entrevistado. Isso ocorre das mais simples, as mais complexas ações. O que varia são os objetivos da entrevista.

Marconi e Lakatos (2008, p. 80) definem a entrevista como “um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. Os autores ainda complementam afirmando que a entrevista “trata-se, pois de uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistado, verbalmente, a informação necessária”. Nesse sentido, Best (1972

apud MARCONI e LAKATOS, 2008, p. 80) afirma que a entrevista “é muitas vezes superior a outros sistemas de obtenção de dados”.

Cunha (1982 *apud* BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 179) menciona que dentre as vantagens do método da entrevista estão as possibilidades de permitir capturar reações, sentimentos e hábitos do entrevistado, além de que o entrevistador pode esclarecer de imediato, alguma pergunta ou terminologia não compreendida pelo entrevistado.

Segundo Marconi e Lakatos (2008) essa técnica de pesquisa apresenta-se de três formas, que variam de acordo com o propósito do entrevistador, sendo elas: a entrevista estruturada, a não-estruturada e o painel. Na entrevista estruturada, o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido e é efetuada de preferência com pessoas selecionadas de acordo com um plano; já na entrevista não-estruturada, as perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversação informal. No painel, as perguntas são repetidas de tempos em tempos às mesmas pessoas, com o objetivo de estudar a evolução de suas opiniões em períodos curtos.

Nesta pesquisa, utiliza-se o modelo de entrevista estruturada, para identificar as atividades de referência realizadas pela Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho - Justiça Federal na Paraíba, dando ênfase ao atendimento prestado por esse Setor aos magistrados e suas assessorias.

4.1.2 Observação

Marconi e Lakatos (2008, p. 76) definem a observação como:

“[...] uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também examinar fatos e fenômenos que se deseja estudar”.

Na investigação científica são utilizadas várias modalidades de observação, que variam de acordo com as circunstâncias. Portanto, nesta pesquisa, emprega-se a modalidade de observação participante, que consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo que investiga.

Marconi e Lakatos (2008) apontam duas formas de observação participante: a natural e a artificial. Na observação participante natural, o observador pertence à mesma comunidade ou grupo que investiga. Enquanto que na observação participante artificial, o observador integra-se ao grupo com a finalidade de obter informações.

Neste trabalho, faz-se uso da técnica da observação participante natural, tendo em vista que, durante o período de 03 de maio a 10 de agosto de 2010, este autor esteve atuando como estagiário daquela Unidade de Informação, participando das atividades do Setor de Referência, e presenciando *in loco* a atuação dos profissionais no atendimento às demandas informacionais dos magistrados e de suas assessorias.

5 ESTUDO DE CASO

O universo desse estudo compreende a Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho e seu Setor de Referência, integrantes da Justiça Federal na Paraíba.

5.1 JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

A Justiça Federal é um órgão que tem a missão de julgar questões de interesse federal, conforme o que fora estabelecido pela Constituição Federal, em seus artigos 106 a 110, prezando pela rapidez e eficiência, para conduzir à paz social.

A Seção Judiciária da Paraíba está vinculada ao Tribunal Regional Federal, da 5ª Região, com sede na cidade do Recife, Estado de Pernambuco. Regional cuja jurisdição também engloba os Estados do Ceará, Rio Grande do Norte, Pernambuco, Alagoas e Sergipe. A Justiça Federal de 1ª Instância – Seção Judiciária da Paraíba, foi instalada no dia 20 de março do ano de 1968, sendo instruída pelo Decreto-Lei nº. 263, de 23 de fevereiro de 1967.

De acordo com o Conselho da Justiça Federal (200-), são exemplos da competência da Justiça Federal de 1ª Instância:

- Matéria criminal: crimes políticos; crimes praticados contra bens, serviços ou interesses da União, de uma de suas autarquias ou empresas públicas, desde que não sejam matéria da competência das Justiças Militar ou Eleitoral;
- Matéria não criminal: sempre que a União, uma de suas autarquias ou empresas públicas, forem autoras, rés, ou tiverem interesse jurídico, como assistentes ou oponentes, em qualquer processo, salvo as que envolverem matéria de competência das Justiças Eleitoral e do Trabalho, de falência ou acidentes de trabalho;
- Crimes contra a organização do trabalho, o sistema financeiro e a ordem econômico-financeira.

Na Paraíba, a Justiça Federal é composta atualmente por 11 Varas Federais. 5 Varas estão situadas na cidade de João Pessoa, 4 em Campina Grande, 1 em Souza e 1 em Monteiro, com seus respectivos Juizes Federais, titulares e substitutos, bem como seus respectivos cartórios, conforme demonstra o quadro a seguir:

**FORUM JUIZ FEDERAL RIDALVO COSTA
JOÃO PESSOA (PB)**

Dr. João Bosco Medeiros de Sousa

Juiz Federal da 1ª Vara

Dr. Bianor Arruda Bezerra Neto

Juiz Federal Substituto da 1ª Vara

Dr. Alexandre Costa de Luna Freire

Juiz Federal da 2ª Vara

Dr. Rogério Roberto Gonçalves de Abreu

Juiz Federal Substituto da 2ª Vara

Dra. Cristina Maria Costa Garcez

Juíza Federal da 3ª Vara - Privativa das Execuções Penais

Dra. Cristiane Mendonça Lage

Juíza Federal Substituta da 3ª Vara

Dra. Helena Delgado Ramos Fialho Moreira

Juíza Federal da 5ª Vara - Privativa das Execuções Fiscais
Presidente da Turma Recursal e Diretora do Foro

Dra. Wanessa Figueiredo dos Santos Lima

Juíza Federal Substituta da 5ª Vara

Dra. Niliane Meira Lima

Juíza Federal da 7ª Vara e Vice-Diretora do Foro
Juizado Especial Federal Cível

Dr. Bruno Teixeira de Paiva

Juiz Federal Substituto da 7ª Vara
Juizado Especial Federal Cível

**FORUM JUIZ FEDERAL NEREU SANTOS
CAMPINA GRANDE (PB)**

Dr. Emiliano Zapata de Miranda Leitão

Juiz Federal da 4ª Vara e Diretor da Subseção

Dr. Francisco Eduardo Guimarães Farias

Juiz Federal da 6ª Vara

Dr. Sérgio Murilo Wanderley Queiroga

Juiz Federal da 9ª Vara
Juizado Especial Federal Cível

Dr. Gustavo de Paiva Gadelha

Juiz Federal Substituto da 9ª Vara
Juizado Especial Federal Cível

Dr. Rudival Gama do Nascimento

Juiz Federal da 10ª Vara
Privativa das Execuções Fiscais e Ações Tributárias

Dr. Tercius Gondim Maia

Juiz Federal Substituto da 10ª Vara

FORÚM DA SUBSEÇÃO DE SOUSA SOUSA (PB)
Dr. Orlan Donato Rocha Juiz Federal Substituto da 8ª Vara
FORÚM DA SUBSEÇÃO DE MONTEIRO MONTEIRO (PB)
Dr. Rogério Roberto Gonçalves de Abreu Juiz Federal Substituto no exercício da titularidade da 11ª Vara

Quadro 2 – Magistrados da Justiça Federal na Paraíba.

Fonte: Adaptado do sítio da Justiça Federal na Paraíba (2010).

A sede da Instituição está localizada na cidade de João Pessoa, capital do Estado da Paraíba, e situada à Rua João Teixeira de Carvalho, 480 – Conjunto Pedro Gondim. Nesta sede, além das citadas Varas Federais, o órgão também é composto pela Secretaria Administrativa, que aglomera as seções de: Orçamento e finanças; Folha de pagamento; Gestão de pessoas; Tecnologia da informação; Licitações e contratos; Distribuição; Contadoria; Controle interno; Material e patrimônio; Segurança e transporte; Arquivo e depósito judicial; e Biblioteca.

Essas seções possuem, em sua estrutura, um total de 244 servidores e 84 estagiários, que são norteados pelo cumprimento dos seguintes valores: transparência; comprometimento ético; igualdade de tratamento aos jurisdicionados; justiça e paz social; compromisso com o serviço público; envolvimento com a missão institucional; e valorização dos integrantes da Instituição.

5.2 BIBLIOTECA JUIZ FEDERAL AGNELO AMORIM FILHO

A Biblioteca da Justiça Federal na Paraíba foi criada em 23 de outubro de 1979, através da Portaria nº. 47. Assinada pelo MM. Juiz Federal Ridalvo Costa, recebeu o nome de Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho, numa homenagem ao Juiz Federal e Professor Emérito da Faculdade de Direito da Paraíba, Agnelo Amorim Filho. O homenageado foi o primeiro Juiz Federal designado para a chamada fase nova da Justiça Federal no Estado, em 1965.

Trata-se de uma biblioteca jurídica, com um acervo de, aproximadamente, 8.800 exemplares de livros, 308 títulos de periódicos e uma considerável coleção de multimeios, composta por fitas de vídeo, CDs e DVDs, que abordam, desde

palestras e cursos da área do direito, até o registro de diversos eventos realizados no auditório da própria Instituição.

A referida Biblioteca está localizada no andar térreo do Edifício Sede do Fórum Juiz Federal Rivalvo Costa, da Justiça Federal de 1ª Instância – Seção Judiciária da Paraíba, em João Pessoa, onde ocupa nesse edifício uma área de aproximadamente 180,95 m², dividida em 5 ambientes:

- 1) Setor de Referência;
- 2) Acervo;
- 3) Sala de leitura individual;
- 4) Sala de leitura coletiva;
- 5) Seção de Processamentos Técnicos.

Seu quadro de pessoal é composto, atualmente, por 1 bibliotecária, 1 funcionária e 1 estagiário do curso de Biblioteconomia. A Unidade de Informação funciona de segunda a sexta-feira, no horário das 08:00 às 19:00 horas, atendendo a um público que é formado, em sua maioria, por estudantes de direito, magistrados, servidores, estagiários da Instituição e advogados em busca, sobretudo, de informações técnicas.

5.3 ANÁLISE DOS DADOS

A Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho atende a dois distintos grupos de usuários: usuários externos, formado pelos estudantes e profissionais da área do direito, além do público em geral; e usuários internos, grupo constituído pelos magistrados, servidores e estagiários da Instituição.

Esta pesquisa direciona suas atenções ao serviço prestado pelo Setor de Referência, a apenas uma parte do grupo de usuários internos, composta pelos magistrados e por suas assessorias, conforme o que foi demonstrado no quadro 2.

Buscando identificar aspectos referentes às solicitações de pesquisa dos usuários e também conhecer as práticas adotadas pelo Setor de Referência para atendê-los, realizou-se entrevista, no dia 10 de agosto de 2010, com a Supervisora da Seção de Biblioteca e também Bibliotecária de Referência da Unidade de

Informação, Sra. Dulcinete Moraes Carneiro, profissional com mais de 20 anos de atuação na área e Pós-graduação em Gestão de Unidades de Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

No primeiro momento da entrevista, buscou-se identificar aspectos inerentes às solicitações dos usuários. Para isso, foram propostas cinco questões, a qual a primeira foi: **A que finalidades se destinam às solicitações dos magistrados e de suas assessorias?**

A bibliotecária afirma que todas as solicitações de pesquisa dos usuários se destinam a única finalidade: a fundamentação das sentenças proferidas pelos magistrados, ou seja, as informações coletadas na Biblioteca são utilizadas para respaldar as decisões desses juristas, com relação aos processos judiciais que lhes são encaminhados para apreciação. A entrevistada ressalta que muitas dessas decisões, pela complexidade de sua natureza, precisam ser tomadas com o máximo de urgência, e que o Setor de Referência deve estar atento a esse fator.

Dando sequência à identificação das solicitações, do citado grupo de usuários, a segunda questão foi: **Com que frequência os usuários solicitam o auxílio do Setor de Referência?**

Segundo a bibliotecária, o Setor recebe diariamente um considerável número de solicitações de pesquisa oriundas dos gabinetes dos Juízes Federais. Constatou-se, que por dia, uma média de quatro a cinco juristas, recorrem aos serviços desse Setor da biblioteca, para auxiliarem suas decisões.

No terceiro questionamento, buscou-se identificar de que forma essas solicitações chegam até o Setor de Referência. Para isso, fez-se a seguinte pergunta: **De que forma os usuários se dirigem até o Setor de Referência?**

Em sua resposta, a bibliotecária afirma que, na maioria das vezes, os usuários se dirigem pessoalmente até a Biblioteca, onde, de imediato, recebem o auxílio do Setor de Referência que, em conjunto com a profissional, iniciam sua pesquisa. Um processo que se assemelha ao observado por Ranganathan (2009), em sua descrição sobre o serviço de referência de longo alcance, pois o bibliotecário acompanha o usuário até as estantes e pessoalmente ajuda-o a encontrar a informação que ele necessita, colocando a sua disposição toda sua vivência na

área. A entrevistada também afirma que há ocasiões em que às solicitações são feitas por meio do telefone ou e-mail, sobretudo, no caso das Subseções Judiciárias localizadas nas cidades de Campina Grande, Souza e Monteiro, que estão distantes geograficamente da Unidade de Informação, mas onde a natureza das solicitações demanda a mesma agilidade e eficiência que as pesquisas feitas no próprio ambiente da Biblioteca. Sendo assim, exige do bibliotecário de referência, maior atenção em relação à questão formulada pelo usuário, já que este não estará presente para prestar maiores esclarecimentos sobre sua questão.

Como observado na fundamentação teórica deste trabalho, uma das etapas fundamentais do processo de referência, proposto por Grogan (1995), é a negociação da questão formulada pelo usuário. Etapa esta que o bibliotecário, extrai do usuário, maiores esclarecimentos acerca do seu pedido, a fim de agilizar o processo de busca. A esse respeito, e em continuidade ao conjunto de variáveis, fez-se a quarta questão: **É recorrente a realização da entrevista de referência com os usuários antes se iniciar o processo de busca?**

Segundo a entrevistada, a maioria das solicitações de pesquisa, recebidas pelo Setor de Referência, é feita apenas pelo assunto desejado. Contudo, numa área como o direito, a pesquisa por assunto pode prolongar o processo de busca, pois, como visto em Passos e Barros (2009), o direito é uma disciplina que possui relações com praticamente todas as áreas do conhecimento humano. Dessa forma, os assuntos possuem extenso campo de relações. Por esse motivo, a bibliotecária afirma que é essencial que o usuário seja entrevistado antes de se iniciar o processo busca, para que ele possa explicar, com o máximo de objetividade, o que realmente deseja, sobre determinado assunto. A bibliotecária finaliza a questão, afirmando que muitas vezes, o próprio usuário não sabe, ao certo, que informação ele deseja. A afirmação da entrevista corrobora com a de Grogan (1995) ao afirmar que a necessidade do usuário pode muitas vezes se apresentar vaga ou imprecisa, ou então, ele pode não conseguir expressar adequadamente sua necessidade informacional. Nesse sentido, a entrevista de referência pode ajudá-lo a esclarecer suas dúvidas e definir os rumos da pesquisa. Para a bibliotecária, a entrevista se constitui como o passo inicial para se poupar o tempo do usuário.

No quinto questionamento, procurou-se identificar a preocupação dos usuários com o tempo necessário para a realização de sua pesquisa, onde se questionou: **Os usuários costumam expressar urgência no atendimento de seus pedidos?**

Segundo a bibliotecária, os usuários não costumam informar, ao Setor de Referência, da necessidade de que sua solicitação seja atendida no menor tempo possível. Mas isso só se justifica pelo fato dos usuários já estarem cientes de que o Setor conhece a natureza e a urgência de suas solicitações. Ele sabe que o Setor de Referência da Biblioteca sempre vai procurar atendê-los com o máximo de eficiência e agilidade. A bibliotecária, complementa, afirmando que, a preocupação com o tempo do usuário, deve ser uma constante, não só para o setor de referência de uma biblioteca jurídica, onde a natureza dos pedidos torna aparente a urgência de seu atendimento. Para ela, todas as bibliotecas devem estar conscientes de que devem procurar economizar o tempo do usuário, trabalhando com rapidez e eficiência, já que consiste como principal compromisso de todo e qualquer setor de referência.

No segundo momento da entrevista, buscou-se conhecer as práticas adotadas pelo Setor de Referência para atender as solicitações dos magistrados e assessorias. Nesse sentido, foram feitos quatro questionamentos, onde iniciou-se da seguinte forma: **Como é executado o processo de busca? Quais os recursos utilizados?**

A bibliotecária informa que a busca se processa de duas maneiras distintas, porém complementares, sendo a primeira delas a pesquisa *in loco*, feita no próprio acervo da Biblioteca. Para isso, o Setor de Referência ainda conta com o auxílio do Sistema de Automação Bibliotecária (SAB), que permite a realização de buscas por autor, título e assunto, o que agiliza todo processo. A segunda forma de realização das pesquisas é por meio dos recursos eletrônicos, como a consulta às bases de dados, bibliotecas digitais (com destaque da entrevistada para a do Conselho da Justiça Federal) e outros recursos disponíveis na rede, aos quais aquela Unidade de Informação têm acesso. A forma como as pesquisas são realizadas no Setor de Referência corroboram com as indicadas por Podboy (2000 *apud* PASSOS; BARROS, 2009) e mencionadas na fundamentação teórica deste trabalho, ao afirmar que é fundamental, para o bibliotecário jurídico, conhecer igualmente os

novos e os velhos recursos informacionais, sabendo em que momento cada um deles pode ser adequadamente utilizado, para que assim não perca tempo procurando em fontes desnecessárias. Nesse sentido, também vale lembrar que segundo Grogan (1995), as etapas do processo de referência podem ser aplicadas igualmente as pesquisas em meio físico e em meio eletrônico.

Na questão seguinte, buscou-se identificar qual das duas formas de pesquisa, acima citadas, têm obtido maior agilidade e eficiência para solucionar as questões do usuário. Para isso, questionou-se: **Cotidianamente, entre o meio físico e o eletrônico, qual deles têm obtido melhor desempenho na resolução das questões dos usuários?**

Em sua resposta, a bibliotecária afirma que a Biblioteca possui um vasto e primoroso acervo, que por sua vez, consegue suprir com excelência, um grande número de solicitações do citado grupo de usuários. A inserção dos recursos eletrônicos, segundo a entrevistada, veio somar-se aos recursos em formato tradicional, ampliando as opções de busca, tanto para o usuário, quanto para o profissional de referência. Dessa forma, a bibliotecária observa que ambos os meios têm satisfeito igualmente as necessidades informacionais dos magistrados e assessorias, alcançando a mesma eficiência e agilidade.

Durante sua vivência na Unidade de Informação, o autor deste trabalho observou a ativa participação do Setor de Referência em duas listas de discussões: a *Infolegis* (Bibliotecários Jurídicos Reunidos) e a *JUSDATA*. Nelas, bibliotecários de todo o país, que lidam com a informação jurídica, podem, de maneira instantânea, compartilhar informações, através da internet. Com base nessas observações, questionou-se: **Como funcionam as listas de discussão? De que maneira elas têm contribuído para o desenvolvimento das pesquisas dos usuários?**

De acordo com a bibliotecária, as listas de discussões utilizam o e-mail para envio e recebimento de mensagens, com objetivo de proporcionar a troca de informação entre vários profissionais, de forma otimizada. Nesse sentido, o *JUSDATA* (Sistema de Informação Documental da Justiça Federal) congrega bibliotecas, arquivos e órgãos de jurisprudência dos Tribunais Regionais Federais, e Seções Judiciárias de todo o país. A lista é administrada pelo Conselho da Justiça Federal e seu acesso é restrito aos profissionais destas Instituições jurídicas. Já a

Infolegis agrupa bibliotecários jurídicos de todo o Brasil. A lista funciona com um fórum para discussão, troca de experiências, divulgação de eventos, cursos, etc., além de permitir a cooperação entre os profissionais da informação que dela participam. Atualmente é administrada pela bibliotecária do Senado Federal, Sra. Edilenice Passos. Segundo a entrevistada, a participação nas listas de discussão tem sido de fundamental importância para o bom andamento dos trabalhos prestados pelo Setor de Referência da Biblioteca. Constantemente, pesquisas são solucionadas com a ajuda das citadas listas. Quando uma informação não é localizada, no acervo da biblioteca, ou mesmo em meio eletrônico, a bibliotecária recorre às listas de discussão, que conseguem promover com eficiência a disseminação de recursos impressos e digitais. Dessa forma, quando um bibliotecário participante da lista localiza a informação que seu colega solicitou, com urgência, ele encaminha a informação encontrada, através do uso do correio eletrônico. Assim, uma informação que estava disponível em um acervo distante, chega às mãos do usuário com a mesma rapidez que as informações disponíveis no acervo de sua biblioteca local. A evolução da web possibilitou o surgimento de espaços cada vez mais interativos. São as ferramentas da chamada *Web 2.0* ou *Web Social*, onde o sujeito tornou-se um ser ativo e participante sobre a criação, seleção e troca de conteúdo na internet, por meio de plataformas abertas, assim como viu-se nas listas de discussões citadas acima, sendo elas um exemplo da inserção da Web 2.0 no ambiente das bibliotecas.

Como visto, o bom andamento das práticas de um setor de referência também está diretamente relacionado ao desempenho dos profissionais que nele atuam. Nesse sentido, buscou-se identificar, segundo a opinião e vivência da entrevistada, quais as principais características que um bibliotecário de referência deve possuir para atender seus usuários com rapidez e eficiência, formulando-se a seguinte questão: **Em sua opinião, para poupar o tempo do usuário, que características são fundamentais a um bibliotecário de referência?**

Na opinião da entrevistada, duas características são fundamentais para o bibliotecário de referência: a experiência e a persistência. Para a bibliotecária, a experiência adquirida no dia-a-dia, com a constante realização das pesquisas, nos mais variados níveis de complexidade, permite que o profissional conheça, cada vez mais, seu próprio acervo e outras fontes de informação que ele tem disponível, para

solucionar cada tipo de pesquisa, podendo atuar assim, com o máximo de eficiência e agilidade. A colocação da bibliotecária corrobora com as afirmações de Child (1891 *apud* GROGAN, 1995) e Woodbine (1937 *apud* GROGAN, 1995). Os autores apontam a experiência como a mais relevante das qualificações de um bibliotecário de referência. A segunda característica, apontada pela entrevistada, é a persistência, sobre a qual ela afirma que é imprescindível que o profissional de referência não desista da pesquisa de seu usuário. Se em um primeiro momento, a busca não surtir o efeito desejado, ele deve prosseguir, explorando todas as fontes e recursos que estiverem a seu alcance, até que se encontre a resposta adequada. A bibliotecária conclui afirmando que respostas como: “não tem”, “não existe”, “não foi encontrado”, devem ser sempre evitadas. Ela aponta para o fato de que hoje, os recursos eletrônicos, como às bases de dados, as bibliotecas digitais e as listas de discussões, a exemplo da *Infolegis* e da *JUSDATA*, têm permitido que, cada vez mais, a resposta adequada seja encontrada. Basta que o profissional de referência se disponha a explorar cada uma delas adequadamente. É importante ressaltar que a mencionada colocação da bibliotecária, sobre a persistência do bibliotecário de referência, também está de acordo com a afirmação de Passos e Barros (2009), que destacam a persistência como uma das características mais importantes do bibliotecário jurídico.

A seguir, apresentamos um quadro com a síntese dos resultados da entrevista:

ASPECTOS INERENTES ÀS SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS
<p>1 Finalidade a que se destinam as solicitações: Fundamentação das sentenças proferidas pelos magistrados.</p>
<p>2 Frequência de solicitações: Uma média de cinco, por dia.</p>
<p>3 Como buscam o Setor de Referência: Na maioria das vezes, os usuários se dirigem pessoalmente até a Biblioteca. Também há solicitações por meio de telefone e e-mail.</p>
<p>4 Se há entrevista de referência antes de iniciar-se o processo de busca: Sim.</p>

5 Se os usuários costumam expressar urgência no atendimento:
Não.

PRÁTICAS ADOTADAS PELO SETOR DE REFERÊNCIA

1 Formas e recursos utilizados na busca de informação:

A busca se processa de duas maneiras: (a) por meio de pesquisa na própria biblioteca [coleções]; e (b) por meio de recursos eletrônicos [bases de dados, internet].

2 Recurso com melhor desempenho:

Ambos têm satisfeito igualmente à demanda informacional.

3 Função e contribuição das listas de discussão:

Funcionam como fórum para discussão, de troca de experiências, divulgação de eventos, cursos, etc., além de permitir a cooperação entre os profissionais da informação que dela participam.

4 Características fundamentais de um bibliotecário de referência:

Experiência e a persistência.

Quadro 3 – Síntese dos resultados da entrevista.

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Dessa forma, pôde-se, através da alternativa metodológica escolhida, diagnosticar fatores considerados relevantes a respeito das solicitações de pesquisa do citado grupo de usuários e identificar as práticas adotadas pelo Setor de Referência da Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho. Assim, foi possível inteirar-nos de sua ágil e efetiva participação no curso das atividades dos operadores do direito da Instituição, e como o conhecimento, dessas práticas, também possibilita contribuir para que ocorram de forma cada vez mais positiva.

O autor deste trabalho observou que, a realidade descrita pela entrevistada, condiz, de fato, com o que fora diagnosticado, durante o período em que este esteve como participante natural do processo, atuando junto ao Setor de Referência da Biblioteca. Acrescenta que, a respeito da atuação daquele Setor, pôde-se ainda observar que o mesmo, tem gerado crescente satisfação em seus usuários. Com frequência, os usuários se dirigem até a bibliotecária para expressarem sua admiração e gratidão pela qualidade dos serviços prestados, destacando-os como essenciais para o andamento de suas atividades.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho analisou as práticas do Setor de Referência da Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho - Justiça Federal na Paraíba, à luz das proposições de Ranganathan sobre o serviço de referência, expressas através de sua quarta lei para a biblioteconomia: *“Poupe o tempo do leitor”*. Dessa forma, apresentaram-se, num primeiro momento da pesquisa, algumas considerações acerca da temática do serviço de referência, destacando seu papel e importância, para uma maior compreensão sobre o assunto.

Apresentou-se Ranganathan e suas cinco leis. A partir das afirmações de Ranganathan e de outros teóricos, foi possível identificar a existência de uma relação entre a quarta lei da biblioteconomia e o serviço de referência. Concluiu-se que essa lei sintetiza toda a essência e importância desse serviço, sobretudo, sob o ponto de vista dos usuários.

Nesse sentido, faz-se necessário, que os bibliotecários de referência, estejam conscientes de que o seu trabalho consiste, especialmente, em economizar o tempo do usuário. Um serviço de referência, que não partir desse princípio, correrá o risco de não ser suficientemente eficiente, eficaz e democrático, o que, dentre outras coisas, pode afastar o usuário da biblioteca.

Outro ponto relevante, observado nesta pesquisa, diz respeito à forma como as Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs) tem transformado a maneira como as bibliotecas executam seus serviços. O serviço de referência, certamente é uma das atividades bibliotecárias que mais evidencia a influência trazida por esses recursos. Atualmente, são inúmeras as ferramentas que permitem aos bibliotecários efetuarem um processo de referência cada vez mais ágil, permitindo que, documentos disponíveis em outras unidades de informação, sejam obtidos em questão de segundos.

Surge então, um serviço de referência sem fronteiras, barreiras. Sendo assim, as unidades de informação podem trabalhar em redes, sem limitações físicas, onde o bibliotecário e o usuário têm a sua disposição, não apenas um acervo local, mas um acervo global, tão prontamente disponível, quanto o de sua própria biblioteca. Os recursos tecnológicos ampliaram o acesso às mais variadas fontes de informação, auxiliando o trabalho dos profissionais de referência.

No universo jurídico, observou-se, que é de suma importância, a realização das pesquisas sempre com o máximo de rapidez e eficiência, visto que, a maioria das solicitações, dos operadores do direito, são utilizadas na fundamentação de decisões judiciais, e que, frequentemente, também demandam curto espaço de tempo para serem tomadas. Com isso, viu-se que os papéis desempenhados pelo bibliotecário jurídico e apontados pela *American Association of Law Libraries* (AALL), também nos remetem diretamente a atuação desse profissional, da forma como Ranganathan o enunciou em sua quarta lei. Esses papéis se referem a um bibliotecário, que tem, como principal função, poupar o tempo do usuário, buscando atendê-lo de maneira eficiente, com o máximo de qualidade, evitando incorrer em erros, para que as necessidades informacionais de seus consulentes sejam sempre respondidas de maneira satisfatória.

O Setor de Referência da Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho vivência essa realidade, pois têm buscado atender, com eficiência e rapidez, todas as pesquisas que lhe são solicitadas. Mesmo não tendo as informações em seu acervo, recorre, de imediato, às unidades de informação jurídicas de todo o país, que se fazem presentes através das listas de discussão *JUSDATA* e *Inforlegis*. Durante as observações do autor, conclui-se que um serviço de referência, tal como enunciado na quarta lei de Ranganathan, vem sendo aplicada, em sua essência, na Unidade de informação pesquisada.

Sendo assim, torna-se indiscutível o fato de que o Setor de Referência da Biblioteca, buscando poupar o tempo dos usuários, especialmente, dos magistrados e suas assessorias, vêm contribuindo de maneira incontestável para que a Justiça Federal na Paraíba conquiste, cada dia mais, seu objetivo de ser reconhecida socialmente pela efetividade e rapidez de seus serviços jurisdicionais.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. B. M.; FRAQUETI, M. F. Mudanças no serviço de referência em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002. **Anais eletrônicos...** Recife: SNBU, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2010.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. In: **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2010.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **As cinco leis da Biblioteconomia e o exercício profissional**. FGV, [200-]. Disponível em: <www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/260504.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2010.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **A Justiça Federal**. CJF, [200-]. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/pages/ajustica2.htm>>. Acesso em: 15 ago. 2010.

FERREIRA, Maria Isabel Goulão de Matos. High tech / high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004. Lisboa. **Anais eletrônicos...** Lisboa: APBAD, 2004. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/Edicoes/EdicoesCongresso8.htm>>. Acesso em: 14 jul. 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. In: **Ciência da Informação**, Brasília - DF, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1277/911>>. Acesso em: 15 jul. 2010.

FULLIN, Camila Barleta. Perspectivas futuras para a demanda de profissionais da informação e a organização da informação jurídica nos escritórios de advocacia de Campinas. In: **Rev. Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.3, n. 2, p. 31-42, jan./jun. 2006. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=61>. Acesso em: 28 jul. 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 207 p.

GOMES, Hagar Espanha; MOTTA, Dilza Fonseca da; CAMPOS Maria Luiza de Almeida. **Revisitando Ranganathan: a classificação na rede**. Conexão Rio, 2006. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bitl/revisitando/revisitando.htm#interpretacao>>. Acesso em: 21 jul. 2010.

GROGAN, Dennis. **A prática do serviço de referência**. Brasília - DF: Briquet de Lemos/ Livros, 1995. 196 p.

GUERREIRO, R. N. Automação de serviços da área jurídica. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ENCONTRO NACIONAL EM INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 4., São Paulo, 1992. **Anais...** São Paulo: ABP, 1992. p. 242-249. 2010.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de Serviços de Bibliotecas**. Brasília - DF: Briquet de Lemos/ Livros, 1996. 356 p.

LOUREIRO, Regina Célia Campagnoli. **A especialidade do bibliotecário jurídico: bases para uma interação com o usuário operador do direito**. Infolegis, 2005. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/loureiro-especialidade.htm>>. Acesso em: 27 jul. 2010.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. In: **Rev. Bras. de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 9-13, jan./dez. 1990.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. In: **Biblios**, Lisboa, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.revistabiblios.com/ojs/index.php/bibliosarticle/viewFile/6/10>>. Acesso em: 15 jul. 2010.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 277 p.

MARTINS, M. G. de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1979. 264 p.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. **O conhecimento prático do bibliotecário de referência**. 1998. 187 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1998.

_____. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. In: **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.5, n.1, p. 99-115, jan./jun. 2000. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/130/316>>. Acesso em: 14 jul. 2010.

NAVES, Madalena M. L. A importância de Ranganathan para a organização do conhecimento. In: NAVES, Madalena; KURAMOTO, Hélio (Org.). **Organização da informação: princípios e tendências**. Brasília - DF, Briquet de Lemos/ Livros: 2006. p. 36-45.

NORUZI, A. **Aplicação das Leis de Ranganathan a Web**. ExtraLibris, 2005. Disponível em: <<http://extralibris.org/2005/09/aplicacao-das-leis-de-ranganathan-a-web/>>. Acesso em 23 jul. 2010.

OCHÔA, P. A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. In: **Liberpolis**: revista das bibliotecas públicas, Lisboa, n. 2, 1999. Disponível em: <http://www.liberpolis.pt/revista/revista_4.htm>. Acesso em: 14 jul. 2010.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para pesquisas em direito**. Brasília – DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2009. 170 p.

_____. **Bibliotecário jurídico**: seu papel, seu perfil. Infolegis, 2001. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/perfilbibjuridico.htm>>. Acesso em: 27 jul. 2010.

_____. O controle da informação jurídica no Brasil: a contribuição do Senado Federal. In: **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 363-368, set./dez. 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1158/803>>. Acesso em: 27 jul. 2010.

PINTO, Ricardo Lopes; MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso**. USP, 2005. Disponível em: <<http://www.eac.fea.usp.br/eac/observatorio/metodologia-estudo-caso.asp>>. Acesso em: 08 ago. 2010.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília - DF: Briquet de Lemos/ Livros, 2009. 336 p.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

ROSTIROLLA, Gelci; COSTA, Marília Damiani. O processo de referência de uma biblioteca universitária sob a perspectiva da gestão do conhecimento. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANCIB, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT4--250.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2010.

SEPÚLVEDA, Fernando Antonio Miranda. **A gênese do pensar de Ranganathan**: um olhar sobre as culturas que o influenciaram. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bit/sepulveda/index.htm>>. Acesso em: 20 jul. 2010.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina**. 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/ChirleySilva.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2010.

SOUZA, Sebastião de. Fundamentos filosóficos da biblioteconomia. In: **Rev. Bibliotecon.**, Brasília - DF, n. 14, v. 2, p. 189 - 196, jul./dez. 1986. Disponível em: <<http://www.tempusactas.unb.br/index.php/RBB/article/viewFile/418/388>>. Acesso em: 15 jul. 2010.

TARGINO, Maria das Graças. **Ranganathan continua em cena**. Briquet de Lemos, 2009. Disponível em: <<http://www.briquetdelemos.com.br/cinco-leis-da-biblioteconomia-as.html>>. Acesso em: 20 jul. 2010.

TOMANIK, Eduardo Augusto. **O olhar no espelho: “conversas” sobre a pesquisa em Ciências Sociais**. 2. ed. rev. Maringá: Eduem, 2004. 239 p.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1995.

APÊNDICE

APÊNDICE A - roteiro de entrevista

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Entrevista do tipo estruturada, realizada com a bibliotecária de referência da Biblioteca Juiz Federal Agnelo Amorim Filho – Justiça Federal na Paraíba. Os dados coletados serão registrados, através da utilização de gravador de voz.

1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA ENTREVISTADA

1.1 Nome:

1.2 Formação:

1.3 Cargo:

1.4 Tempo de atuação na área:

2 DADOS SOBRE OS ASPECTOS INERENTES ÀS SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS

2.1 A que finalidades se destinam às solicitações dos magistrados e de suas assessorias?

2.2 Com que frequência os usuários solicitam o auxílio do Setor de Referência?

2.3 De que forma os usuários se dirigem até o Setor de Referência?

2.4 É recorrente a realização da entrevista de referência com os usuários antes se iniciar o processo de busca?

2.5 Os usuários costumam expressar urgência no atendimento de seus pedidos?

3 DADOS SOBRE ÀS PRÁTICAS ADOTADAS PELO SETOR DE REFERÊNCIA

3.1 Como é executado o processo de busca? Quais os recursos utilizados?

3.2 Cotidianamente, entre o meio físico e o eletrônico, qual deles têm obtido melhor desempenho na resolução das questões dos usuários?

3.3 Como funcionam as listas de discussão? De que maneira elas têm contribuído para o desenvolvimento das pesquisas dos usuários?

3.4 Em sua opinião, para poupar o tempo do usuário, que características são fundamentais a um bibliotecário de referência?