

O catálogo e o seu uso: as tarefas do usuário e as seis fases do processo de referência

Luiza Coutinho Arias (UFRJ) - luizaarias94@gmail.com

Resumo:

Este trabalho tem como objetivo revelar a relação entre o serviço de referência e o catálogo, através das tarefas do usuário dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR) e das seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo, ressaltando assim a importância da interação do trabalho do bibliotecário catalogador e do bibliotecário de referência. Nesse cenário, os objetivos específicos estabelecidos foram: identificar, analisar e descrever como os bibliotecários visualizam a relação do serviço de referência com a catalogação e relacionar as fases do processo de referência com os objetivos do catálogo. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental. Para a elaboração deste trabalho foi realizado, em um primeiro momento, uma revisão de literatura através da consulta a fontes físicas e digitais, baseando-se em autores consagrados na área da Biblioteconomia, bem como em repositórios digitais, como a BRAPCI. Optou-se pela elaboração de um questionário que serviu de instrumento para a coleta de dados. Foi construída uma relação entre as seis fases do processo de referência e as tarefas do usuário dos FRBR e uma análise dos dados coletados. Observou-se que 92,5% dos bibliotecários que responderam ao questionário apresentam um olhar favorável a interação entre o bibliotecário de referência e o bibliotecário catalogador, bem como acreditam que essa relação é de extrema importância para o aperfeiçoamento da catalogação e o atendimento das necessidades dos usuários.

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

Eixo temático: *Eixo 12: V EEPC Encontro de Estudos e Pesquisas em Catalogação*

INTRODUÇÃO

Este trabalho é resultado do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), em 2017. O estudo aborda a relação entre o catálogo e o serviço de referência, identificando a conexão do trabalho do bibliotecário catalogador com o bibliotecário de referência e a importância da manutenção de um forte vínculo entre ambas as funções para o atendimento eficiente das necessidades do usuário.

O objetivo geral do presente trabalho é evidenciar tal relação através da correspondência entre as tarefas do usuário dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR) e as seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo (1992). Nesse cenário, os objetivos específicos estabelecidos foram: identificar, analisar e descrever como os bibliotecários visualizam a relação do serviço de referência com a catalogação e relacionar as fases do serviço de referência com os objetivos do catálogo (encontrar, identificar, selecionar e obter). Com vistas a alcançar os objetivos propostos, algumas questões colaboraram para o desenvolvimento deste estudo e nortearam a pesquisa realizada: como o bibliotecário enxerga a relação entre o serviço de referência e a catalogação? Como essa relação se realiza na prática? Qual a importância de tal relação?

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

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

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

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

presta esse atendimento. Logo, o presente trabalho tem como contexto a relação do serviço de referência com a construção do catálogo de uma biblioteca, visando a relação do catálogo e da catalogação com o serviço de referência.

METODOLOGIA

Tendo por base as definições de Dalfovo, Lana e Silveira (2008, p. 4-5), o presente estudo caracteriza-se em uma pesquisa descritiva por compreender análises quantitativas e qualitativas, havendo um levantamento de dados. De acordo com os procedimentos de coleta trata-se de uma pesquisa bibliográfica, pois apresenta como ponto de partida a revisão de literatura em livros e artigos, e documental, em razão da análise realizada da Declaração de Princípios Internacionais de Catalogação, bem como do relatório final dos Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR).

Para a elaboração deste trabalho foi realizado, em um primeiro momento, uma revisão de literatura referente aos assuntos tratados. As informações foram coletadas através da consulta a fontes físicas e digitais, baseando-se em autores consagrados na área da Biblioteconomia, bem como em repositórios digitais, como a BRAPCI.

Após essa fase inicial, optou-se pela elaboração de um questionário que serviu de instrumento para a coleta de dados do presente estudo.

O questionário foi disponibilizado no site Formulários Google, plataforma que coleta informações de maneira organizada e automática gratuitamente. Tal instrumento constitui-se de 12 perguntas, sendo 10 delas fechadas e 7 abertas.

O questionário foi elaborado a fim de identificar a relação entre as atuações dos bibliotecários de referência e catalogador dentro de uma unidade de informação. Esse tipo de questionário, que se caracteriza como uma pesquisa de opinião, tem por finalidade realizar uma sondagem acerca da visão e opinião, como já diz o nome, de um público específico sobre determinado assunto.

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

DISCUSSÃO

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

No que diz respeito a correspondência entre as seis fases do processo de referência propostas por Nice Figueiredo (1992) e as tarefas do usuário dos Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos (FRBR), tanto a fase de *seleção da mensagem*, primeira do processo de referência, quanto a tarefa *encontrar* possuem o mesmo preceito: atender à necessidade informacional trazida pelo usuário. É a partir dessa lacuna de conhecimento exposta por esse indivíduo para o bibliotecário de referência que se tem início o processo de referência. O bibliotecário irá por fim “encontrar uma entidade, como resultado de uma busca usando um atributo” (FRBR, 1998). A fase de *negociação* se caracteriza pelo esclarecimento de quaisquer dúvidas que possam existir sobre a questão ofertada pelo usuário, mediante uma entrevista com o mesmo. Partindo do mesmo princípio, a tarefa *identificar* permite a “confirmação de que a entidade descrita corresponde à entidade procurada ou distinguir entre entidade de características similares” (FRBR, 1998). Após entender a real necessidade do usuário e confirmar que a entidade descrita pelo mesmo corresponde a que está sendo buscada, parte-se para o momento de definir as fontes onde a busca será realizada – a terceira fase do processo de referência, intitulada *estratégia de busca* - com vistas a atender as “especificações do usuário quanto ao formato físico, etc. ou à rejeição de uma entidade que não atende às necessidades do usuário” (TILLET, 2003, p.5), ou seja, selecionar a informação pertinente que atenda a necessidade informacional do mesmo. Nesse cenário, é possível perceber que tanto a estratégia de busca quanto a própria busca se ligam, mesmo que indiretamente, a fase *selecionar* já que para tal ato, é necessária a realização dessas duas fases. A tarefa *selecionar* possui ligação direta com a fase de *seleção da resposta* – penúltima do processo de referência, pois ambas as situações se caracterizam pelo trabalho conjunto entre bibliotecário e usuário na escolha pela resposta ideal ao questionamento formulado de maneira a atender as necessidades existentes. Durante esse momento de análise da informação coletada para seleção final, é possível que

nenhuma delas realmente satisfaça as necessidades do usuário. Logo, se encaixaria aqui a fase da *renegociação*, já que caso a informação encontrada seja rejeitada pelo usuário parte-se para a última fase do processo de referência que se caracteriza por uma nova discussão entre bibliotecário e usuário com vistas a reiniciar o processo. Por fim, com a informação desejada e usuário satisfeito o atendimento pode ser encerrado e esse indivíduo finalmente irá *obter* a entidade descrita. Neste sentido, encontram-se na literatura subsídios que relacionam claramente a catalogação e o serviço de referência, que, às vezes, parecem tão distantes porque o primeiro sempre está relacionado a uma atividade “tecnicista” enquanto o segundo está atrelado à visão de contato humano.

RESULTADOS

O questionário obteve 40 respostas que foram analisadas qualitativamente e quantitativamente por meio de gráficos e tabelas.

A partir das respostas obtidas sobre a relação do serviço de referência com a catalogação, é possível perceber que a maioria dos bibliotecários respondentes apresenta uma visão que corrobora com toda a discussão exposta neste estudo. Alguns descreveram a relação como “essencial”, “fundamental”, “complementar” e “direta”. Apenas 1, dentre os 40 respondentes, acredita que essa seja uma relação inexistente. Os pontos que ganharam mais destaque entre as respostas foram: a possibilidade da identificação das dificuldades do usuário no momento da pesquisa; a percepção da usabilidade dos termos de busca para posterior adoção dos mesmos no momento da catalogação; representações mais adequadas aos usuários, facilitando assim a busca e uma recuperação eficaz.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise das respostas recebidas por meio do questionário foi possível perceber que a maioria dos bibliotecários que participaram dessa pesquisa de opinião apresentam um olhar favorável à interação entre o serviço de referência e catalogação dentro da biblioteca, bem como enxergam a forte relação entre ambas as áreas, o quanto elas se complementam e como essa integração é essencial para o êxito de seu trabalho, impactando beneficentemente o seu produto final: o usuário. Através dos dados colhidos, depreendemos que 92,5% dos respondentes enxerga a relação entre essas duas funções essencial para o bom funcionamento e sucesso de sua unidade de informação.

Esses dados fornecem um panorama geral sobre o olhar do bibliotecário e sua relação com o trabalho realizado entre a catalogação e o serviço de referência, abrindo espaço para discussões mais profundas.

Dentre os pontos desfavoráveis citados quando se leva em consideração o esquema de rodízio entre os bibliotecários catalogadores e de referência - como, por exemplo, desaceleração e descontinuidade do ritmo da catalogação, ambiguidade e assuntos desnecessários no catálogo devido a troca de bibliotecário na função, que pode vir a gerar um catálogo confuso e inconsistente – podem ser desconstruídos com um bom planejamento através de reuniões periódicas.

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

REFERÊNCIAS

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

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

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviço de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992.

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

IFLA. STUDY GROUP OF THE FUNCTIONAL REQUIREMENTS FOR BIBLIOGRAPHIC RECORDS. **Functional requirements for bibliographic records: final report**. UBCIM Publications – New Series, vol. 19. München : K. G. Saur, 1998. Disponível em: <<https://www.ifla.org/>>. Acesso em 17 mar. 2017.

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