



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

ÉDER NEY DO ROSÁRIO QUEIROZ

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS E A PROXEMIA:

as práticas de relação, percepção e intervenção do bibliotecário na
mediação da informação com o usuário

Belém

2017

ÉDER NEY DO ROSÁRIO QUEIROZ

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS E A PROXEMIA:

as práticas de relação, percepção e intervenção do bibliotecário na
mediação da informação com o usuário

Trabalho de conclusão de curso apresentado para
obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia,
Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências
Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará.

Orientadora: Profa. Dra. Marise Teles Condurú

Belém

2017

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

Q3s Queiroz, Éder Ney do Rosário
O serviço de referência em bibliotecas e a proxemia: as práticas de relação percepção e intervenção do bibliotecário na mediação da informação com o usuário / Éder Ney do Rosário Queiroz; orientadora, Marise Teles Condurú. 2017.
52 f.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Faculdade de Biblioteconomia, Curso de Biblioteconomia, Belém, 2017.

1. Serviço de referência. 2. Proxemia – Biblioteca. 3. Mediação da informação - Percepção. I. Condurú, Marise Teles, orient. II. Título.

CDD 23. ed. 025.5

ÉDER NEY DO ROSÁRIO QUEIROZ

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS E A PROXEMIA:

as práticas de relação, percepção e intervenção do bibliotecário na
mediação da informação com o usuário

Trabalho de conclusão de curso apresentado para
obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia,
Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências
Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará.

Data de Aprovação: 4/4/2017

Banca Examinadora:

Profa. Marise Teles Condurú - Orientadora
Dra. em Ciências do Desenvolvimento Socioambiental
Universidade Federal do Pará

Profa. Franciele Marques Redigolo
Dra. em Ciência da Informação e Dra. em Gestión de laInformación
Universidade Federal do Pará

Prof. Williams Jorge Correa Pinheiro
Mestre em Serviço Social
Universidade Federal do Pará

Dedico este trabalho ao criador do universo, à minha amada esposa, amiga e companheira Aline Queiroz, a minha mãe Ana Queiroz e ao meu pai Sebastião Queiroz. A vocês que fazem esta vida valer cada dia mais a pena.

AGRADECIMENTOS

Ao término desta etapa é com tamanha emoção que agradeço à Universidade Federal do Pará e ao corpo docente da Faculdade de Biblioteconomia desta, pelos ensinamentos, não somente para o meio profissional, mas para a cidadania, para a vida e pelas oportunidades disponibilizadas. Aos membros que compõem a banca examinadora, Franciele Redigolo e Williams Pinheiro, pela disposição em participarem como avaliadores deste trabalho. À minha caríssima orientadora professora Marise Teles Condurú, que além de ensinar e orientar também transmitiu sua experiência profissional para a elaboração desse trabalho.

Agradecimento especial, como não poderia deixar de ser, aos meus amados pais: Sebastião Queiroz, pelo auxílio emocional de certa forma proporcionado e Ana Queiroz, por ter sido quem me ensinou a ler e à minha amada esposa Aline Queiroz, pessoa fundamental na minha escolha pela Biblioteconomia, **vida**, sem sua opinião e indicação talvez chegar aqui não fosse possível. Ao meu querido sobrinho Ramon Ariel, por ter me ensinado a dar valor à vida e por isso busquei vivenciá-la nesse trabalho, estás vivo eternamente em meu coração.

Aos irmãos Giovany, Solange, Leandro, Evandro, Diana, Sidney, Simone, Márcio e Ana Claudia, que acreditaram, se emocionaram e festejaram junto comigo a minha entrada na Universidade, pois apesar das desvantagens econômicas, desistir não era a melhor ideia, porque por vocês também busco progresso.

Aos meus amigos de classe Antônio Almeida e Manoel Guedes, bons valores da futura Biblioteconomia, fica minha gratidão pelo companheirismo.

Aos funcionários e bibliotecários da Biblioteca Arthur Vianna e do Centro de Ciências Naturais e Tecnologia da UEPA- CCNT, pelas experiências proporcionadas nos seus respectivos setores de referência, fica meu muito obrigado.

Aos que não foram citados, mas que de alguma forma fizeram parte da minha trajetória, fica aqui a minha mais sincera gratidão por vocês. A ti, criador do universo, sou eternamente grato.

RESUMO

Análise do serviço de referência em relação ao atendimento pessoal prestado pelo bibliotecário ao usuário e a *proxemia*, com o objetivo de esclarecer como o setor de referência pode contribuir e configurar-se como ferramenta da mediação perante a percepção do bibliotecário no comportamento espacial com o usuário. Para isso, buscou-se refletir a respeito desse relacionamento interpessoal estabelecido referente aos estados agradáveis e desagradáveis que ocorrem no espaço da biblioteca, para a sua transformação no ato da mediação da informação. Como procedimento metodológico, a pesquisa é caracterizada como exploratória, buscando maior compreensão do fenômeno investigado, sendo adotada a pesquisa bibliográfica em registros resultantes de pesquisas anteriores realizadas e publicadas por outros autores, disponíveis em livros, artigos e outros documentos. Assim, no que compete ao serviço de referência, foram adotados, entre outros, Ranganathan (2009), Grogan (1995/2001), Macedo (1990), Mendonça (2005) e Almeida Júnior (2009). Já no que se refere ao comportamento espacial (*proxemia*) do usuário da biblioteca autores como Edward T. Hall (1977), Umberto Eco e Michel Maffesoli foram estudados. Como resultados, observou-se com os conceitos utilizados abordam temas que englobam o atendimento pessoal no serviço de referência e a teoria denominada *proxemia* que faz observações às necessidades espaciais do homem, como esse se relaciona tanto pessoal quanto social, durante a sua comunicação. O serviço de referência no seu sentido estrito, isto é, o atendimento pessoal, configura-se uma relação existente entre o usuário e o bibliotecário, sendo assim, também existe uma distância entre esses indivíduos segundo a teoria *proxêmica*, que pode estabelecer uma relação de confiança ao usuário, onde o contato visual e aproximação possa traduzi-lo que o bibliotecário está atento e disponível às interrogações por ele realizadas, favorecendo intercâmbios mais espontâneos, gerando uma melhor interação e propiciando estados agradáveis e resultando em uma mediação da informação mais eficiente e eficaz. Concluindo a pesquisa, considera-se que a relação do serviço de referência com o atendimento pessoal realizado pelo bibliotecário ao usuário com o estudo dos estados agradáveis e desagradáveis durante sua ocupação espacial tratado pela teoria *proxêmica* torna-se análise de considerável importância para uma efetiva mediação da informação no espaço da biblioteca.

Palavras-chave: Serviço de referência. Proxemia. Linguagem não verbal. Bibliotecário.

ABSTRACT

Analysis of the reference service in relation to the personal service provided by the librarian to the user and the proxemia, with the purpose of clarifying how the reference sector can contribute and be configured as mediation tool before the librarian's perception in the spatial behavior with the user . For this, we sought to reflect on this interpersonal relationship established regarding the pleasant and unpleasant states that occur in the space of the library, for its transformation in the act of mediation of information. As a methodological procedure, the research is characterized as exploratory, seeking a better understanding of the investigated phenomenon, being adopted the bibliographic research in records resulting from previous researches made and published by other authors, available in books, articles and other documents. Thus, in what concerns the service of reference, were adopted, among others, Ranganathan (2009), Grogan (1995/2001), Macedo (1990), Mendonça (2005) and Almeida Júnior (2009). Regarding the spatial behavior (proxemia) of the user's library authors such as Edward T. Hall (1977), Umberto Eco and Michel Maffesoli were studied. As a result, we observed with the concepts used to address topics that encompass personal service in the referral service and the theory called proxemia that makes observations to the space needs of the man, as this relates both personal and social, during their communication. The service of reference in its strict sense, that is, personal service, configures an existing relationship between the user and the librarian, thus, there is also a distance between these individuals according to the proxemic theory, which can establish a relation of Confidence in the user, where the visual contact and approach can translate it that the librarian is attentive and available to the questions posed by him, favoring more spontaneous exchanges, generating a better interaction and providing pleasant states and resulting in a more efficient and effective mediation of information. effective. Concluding the research, it is considered that the relation of the service of reference with the personal service performed by the librarian to the user with the study of pleasant and unpleasant states during his spatial occupation treated by the proxemic theory becomes an analysis of considerable importance for an effective mediation Information in the library space.

Keywords: Reference service. Proxemia. Non-verbal language. Librarian.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA	American Library Association
SR	Serviço de Referência

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Ilustração 1 - Fluxograma das etapas decisórias do processo de referência.....	19
Ilustração 2 - Escala hipotética de distâncias proxêmicas.....	37

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E SUA IMPORTÂNCIA	15
2.1	A PRÁTICA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA	19
2.1.1	As etapas decisórias do processo de referência	20
3	O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DURANTE O SERVIÇO DE REFERÊNCIA	25
3.1	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	27
3.1.1	O elemento fundamental na concepção da biblioteca	30
3.2	O COMPORTAMENTO ESPACIAL NAS RELAÇÕES ENTRE O USUÁRIO E O BIBLIOTECÁRIO	32
3.3	A PROXEMIA	34
4	A RELAÇÃO, PERCEPÇÃO E INTERVENÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA O USUÁRIO	40
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
	REFERÊNCIAS	49

1 INTRODUÇÃO

Em nosso cotidiano vivemos diante de uma gama de informações dispostas em diversos meios, e há momentos em que essas informações estão atreladas a certas condições para fazer valer seu objetivo, que é o de transmitir conhecimento. Para isso, é necessário que a informação esteja organizada e disponível da melhor forma possível, para a acessibilidade ao seu requerente, isto é, o usuário da informação.

O espaço da biblioteca é um dos locais onde essa organização e acesso à informação deve estar o mais convincente possível no que diz respeito à necessidade de informação de seu usuário, pois é onde se encontra o bibliotecário, profissional preparado para esse fim. A princípio, para que se inicie a entrevista de referência e o bibliotecário entre em cena, a comunicação verbal é vista como fator determinante para que seja possível que o usuário expresse a sua necessidade de informação. Porém, a linguagem verbal não é a única forma de comunicação disponível ao ser humano, sendo a modalidade não verbal uma fonte de conflitos, reforço ou compreensão que transita nas relações (LUNARDELLI; QUEIROZ, 2005). O presente estudo aborda como tema o serviço de referência em bibliotecas como ferramenta de mediação entre o usuário e a informação perante a percepção do bibliotecário no comportamento espacial com o usuário.

O interesse pelo serviço de referência surgiu durante estágios nesse referido setor, onde se observou a dinâmica do usuário na busca pela informação, sendo percebido que as práticas no serviço de referência ainda precisam ser aperfeiçoadas por parte dos profissionais bibliotecários e melhor notadas pelos usuários.

Observou-se também que há usuários que encontram dificuldades durante sua busca pela informação, devido o não conhecimento do papel do bibliotecário de referência e ao mesmo tempo, há bibliotecários que não realizam a leitura da comunicação não verbal (HALL, 1977). Se observarmos *in loco*, ao transitarmos em uma biblioteca, veremos que ainda há um número considerado de usuários que se sentem perdidos diante da quantidade de informação presente na biblioteca, independente de toda sua organização, e devido não conhecer o serviço de referência, enfrentar timidez ou pensar que de alguma forma está prestes a adentrar no espaço do bibliotecário com a ideia de incomodá-lo, deixam de explorar o máximo desse recurso da biblioteca para que a sua pesquisa se torne bem sucedida, e deixando a biblioteca sem a solução de seus problemas.

A partir das ocorrências expostas acima, buscou-se conhecê-las melhor por meio de estudos teóricos, já consolidados, para a familiarização e reconhecimento do tema a que se enquadram as referidas observações.

Os diversos temas discutidos na área da biblioteconomia têm dado ênfase nas questões técnicas que englobam o fazer bibliotecário e outros. Porém, pouco tem se discutido temas acerca do comportamento que o usuário apresenta no espaço da biblioteca, no que se referem as suas comunicações silenciosas, ou seja, a questão que podem ser perceptivas nos estados agradáveis e desagradáveis durante o processo de interação com o bibliotecário na entrevista de referência ou durante a utilização desse espaço. Por meio de pesquisas na busca de entender a relação espacial e a comunicação não verbal entre bibliotecário e usuário ocorrida no espaço da biblioteca, a teoria denominada “*proxemia*” foi o que mais se aproximou na explicação dessa interação. Ao ser realizado diversas pesquisas, somente foi encontrado nessa linha de tema autores como Lunardelli e Queiroz (2005) como trabalho que trata e faz a relação da teoria denominada *proxemia* com a Biblioteconomia.

Não atentar a questão de receptividade e empatia durante o serviço de referência, em tese, poderá causar falhas na mediação da informação, e buscando cooperar como base de informação para problemas relacionados com a área da Biblioteconomia, motivou-se a pesquisar bibliografias de autores que englobam as temáticas do serviço de referência, do comportamento e da ocupação espacial que o homem lida em seu meio social.

Pelo exposto, apresenta-se a seguinte questão problema da pesquisa: como o setor de referência contribui e configura-se uma ferramenta de mediação entre o usuário e a informação perante a percepção do bibliotecário?

Este estudo tem como objetivo geral apontar como o setor de referência pode contribuir e configurar-se uma ferramenta da mediação perante a percepção do bibliotecário no comportamento espacial com o usuário. Para tal, foram traçados os seguintes objetivos específicos: a) analisar a importância do serviço de referência na biblioteca; b) refletir o papel do bibliotecário na mediação da informação durante o serviço de referência e apontar reflexões do comportamento espacial nas relações entre o usuário e o bibliotecário, tendo como base a teoria denominada *proxemia*; c) identificar a importância da boa conduta do bibliotecário no serviço de referência, em sua relação, percepção e intervenção na mediação da informação para o usuário.

Como caminho percorrido, utilizou-se de pesquisa bibliográfica, isto é, pesquisas anteriores, já trabalhadas e registradas por seus autores, disponíveis em documentos impressos, como livros, artigos, etc. Com característica exploratória, proporcionando um

melhor delineamento do problema, para que se chegue o mais próximo da compreensão que é desvendada no decorrer do trabalho, pois tal pesquisa visa realizar um estudo preliminar do seu principal objetivo, isto é, familiarizando-se com o fenômeno que está sendo investigado, sendo que a pesquisa subsequente possa ser gerada com uma maior compreensão e precisão. Assim, os sujeitos são o usuário na busca de informação, o bibliotecário e o serviço de referência da biblioteca. E, portanto, o que possibilitou esse percurso foi à pesquisa bibliográfica, que conforme afirma Severino (2012, p. 122):

é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. utiliza-se de dados ou categorias teóricas já trabalhadas por outros pesquisadores e devidamente registradas.

E em um segundo momento como mencionada anteriormente a pesquisa com características exploratória. Como afirma Acevedo e Nohara (2013, p. 71) que:

o principal objetivo da pesquisa exploratória é proporcionar maior compreensão do fenômeno que está sendo investigado, permitindo assim que o pesquisador delinear de forma mais precisa o problema. Geralmente, a pesquisa exploratória é a primeira etapa de uma investigação maior que também abrangerá outros níveis de pesquisa.

Esse estudo aborda a área da Biblioteconomia, englobando o universo das temáticas do serviço de referência e a relação entre o usuário e bibliotecário no espaço da biblioteca.

As informações esclarecidas poderão ajudar no entendimento do processo de mediação da informação no setor de referência de uma biblioteca, considerando o que se recomenda a literatura por meio de referências de autores que discutem o tema, dentre eles: Ranganathan (2009); Grogan (1995/2001); Macedo (1990); Mendonça (2005); Almeida Júnior (2009). Já no que se refere ao comportamento espacial do usuário da biblioteca, as referências de autores como Edward T. Hall (1977); Umberto Eco e Michel Maffesoli são de suma importância, pois traz um novo olhar para ele (o usuário) no que se refere a leitura de sua comunicação silenciosa (não verbal), mediante sua relação no espaço da biblioteca. Considerando a importância desse serviço disponível ao usuário dentro de qualquer unidade de informação, uma vez que exterioriza todo um trabalho interno da biblioteca, faz-se necessário darmos atenção especial para esse serviço que o bibliotecário tem como ferramenta de interação com o usuário, onde o profissional bibliotecário tem a oportunidade de, efetivamente, gerar na concepção do usuário a primeira imagem da biblioteca, pois é justamente nesse setor que, geralmente, o profissional tem o primeiro contato face a face com

ele, e pode a partir daí começar um diálogo que levará a solução ou direcionamento de um problema, gerado pela necessidade informacional desse usuário.

Nesta pesquisa, será abordado conceito do serviço de referência que é considerado uma prática de fundamental relevância na biblioteca, pois com esse serviço bem prestado, o tempo de pesquisa é otimizado. O tema serviço de referência é frequentemente tratado e discutido em pesquisas da área de biblioteconomia, porém nesta pesquisa pretende-se acrescentar uma observação como dita anteriormente, pouco mencionada, fala-se da teoria *proxêmica*, utilizada pelo antropólogo Edward T. Hall (1977), que se refere às necessidades espaciais do homem fazendo um *link* com as observações relativas ao comportamento espacial do usuário na biblioteca quando de sua busca pela informação. E com isso, visando um diferencial no tema e colocando em evidência o que precisa ser aperfeiçoado na relação usuário e bibliotecário no espaço da biblioteca.

Quando o serviço de referência for de forma evidente notado pelo usuário da biblioteca como resultado de uma eficiente interferência praticada pelo bibliotecário, esse compreenderá melhor o reflexo no que diz respeito aos resultados de suas buscas de informação e na satisfação da sua necessidade informacional.

Assim, na seção 2 é examinado como é desenvolvido o processo de mediação da informação no serviço de referência em bibliotecas.

Na seção 3 apresenta-se reflexão em relação ao papel do bibliotecário no processo de mediação da informação durante o serviço de referência e baseada na teoria proxêmica, essa seção também, demonstrará ideias referentes ao comportamento espacial existente entre o usuário e o bibliotecário no setor de referência da biblioteca.

Na seção 4 é esclarecida a importância da boa conduta do bibliotecário no serviço de referência, bem como o seu comportamento no que diz respeito à relação, percepção e intervenção diante das necessidades informacionais geradas pelo usuário e o processo de mediação. Por último, têm-se as considerações finais e as referências dos documentos que fundamentaram esta pesquisa.

2 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E SUA IMPORTÂNCIA

Na inter-relação de circunstâncias onde a informação tem influência significativa no processo de desenvolvimento da sociedade, principalmente nos setores econômico, científico e político, é importante compreender a definição conceitual do termo “informação.” Essa compreensão torna-se fundamental aos profissionais que atuam nessa área, em especial o bibliotecário, que exerce o atendimento no serviço de referência (SR), pois saberá o quanto é importante essa atividade como um ato transmissor, em tese, de conhecimento, o que proporciona o desenvolvimento organizacional em uma sociedade. Para Le Coadic (2004, p. 4):

[...] a informação é um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. inscrição feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação.

Os eventos rotineiros no espaço da biblioteca referentes às práticas na atuação do serviço de referência nas unidades de informação são objetos que somam na observação para pesquisa a respeito das dificuldades encontradas por usuários de bibliotecas. Em certas ocasiões, não é difícil perceber cenas onde um usuário desperdiça minutos do seu tempo, vasculhando as prateleiras dos acervos ou o terminal de busca *online* de uma biblioteca (acervos de livre acesso), e não encontrando a solução do seu problema de informação, justamente por sua falta de conhecimento técnico no processo de busca, o não conhecimento do acervo ou pela falta de auxílio do serviço de referência que, em muitas ocasiões, passou a delegar tal auxílio aos suportes tecnológicos da informática.

Nesse sentido, o desperdício de tempo do usuário durante o processo da busca pela informação, não pode ser visto como um acontecimento aceitável em vista do bibliotecário. Em função disso, em um tempo remoto ao que hoje vive a Biblioteconomia, já alertava Ranganathan (2009) para que houvesse economia do tempo do leitor durante o seu processo de pesquisa. E segundo Grogan (2001, p. 155), “alguns consultantes realmente preferem uma resposta incompleta ou parcial, desde que seja fornecida rapidamente para satisfazer a uma necessidade imediata.”

O serviço de referência, atualmente, é uma ferramenta que o bibliotecário tem para desenvolver a mediação da informação junto ao usuário da biblioteca, lhe

proporcionando um melhor aproveitamento do acervo. Segundo Grogan (2005), o termo “serviço de referência” foi utilizado pela primeira vez em 1891, por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do Columbia College (Columbia University). O serviço de referência nem sempre foi parte integrante do mundo da Biblioteconomia, pois as bibliotecas só eram necessárias quando podia oferecer informações que não continham nas grandes coleções particulares dos possíveis usuários.

É penoso lembrar que o serviço de referência não foi sempre parte integrante da biblioteconomia. Uma das muitas lições ensinadas por Rothstein é de que se trata de uma “dimensão relativamente nova” da Biblioteconomia, se comparada a aquisição e catalogação de livros. Até meados do século XIX, muitos estudiosos somente buscavam uma biblioteca quando suas próprias coleções particulares, frequentemente imensas, não os ajudavam (GROGAN, 2001, p. 23).

Ao se realizar uma analogia entre a história das bibliotecas e do serviço de referência, entende-se que este último passou a ser percebido e mencionado recentemente, de fato, pois as bibliotecas têm suas origens em tempos muito mais remotos se levarmos em consideração que este termo tem sua apresentação de forma evidente no final do século XIX. Assim, a cronologia do serviço de referência é exposta da seguinte forma por Almeida Júnior (2003, p. 45):

1876: primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para estabelecimento de um serviço de referência formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo serviço de referência). 1883: acontece a primeira exposição de um bibliotecário em tempo integral para atender o serviço de referência (SR) da Boston Public Library. 1891: aparece, pela primeira vez, o termo ‘reference work’ (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da Library Journal (revista tradicional da área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época surge o SR com a ideia que dele temos hoje.

Ao longo do tempo o serviço de referência sofreu transformações (como demonstra a cronologia), e saindo do seu sentido unicamente como o de uma área física específica da biblioteca, onde o seu acervo bibliográfico está disponível apenas para consulta local, transportou-se a um sentido mais humano, isto é, o atendimento pessoal. A respeito dessas mudanças, autores que tratam do tema, serviço de referência, demonstram essa evolução, que pode ser percebida pelas suas definições conceituais, sendo transportado do seu significado de setor de obras de referência para uma relação interpessoal entre o bibliotecário e o usuário da informação, isto é, de um espaço físico para uma ação psicológica, gerando uma relação mais próxima entre o bibliotecário e aquele que requisita alguma informação.

Referindo-se a essa relação interpessoal, Grogan (1995, p.22) afirma que:

[...] o trabalho de referência, [...] é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.

De nada adiantaria todo o processamento técnico realizado pela equipe da biblioteca no tratamento da informação, se o que resulta dessa ação não for de fato bem utilizado para a finalidade de todo seu processo, que é chegar ao usuário, pois seria todo um trabalho desperdiçado. Para que o usuário obtenha um real benefício, é preciso que exista um agente que propicie essa intermediação pessoal, sendo essa, a finalidade do SR, caso contrário, pressupõe-se que essa informação poderá chegar de forma ineficiente ao usuário.

Conforme Kenneth Whitaker, “a finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informação. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de forma ineficiente” (WHITAKER, 1977 apud GROGAN, 2001, p.8).

Ainda sobre o atendimento pessoal, relativo ao que visa o atual serviço de referência, Hutchins (1973, p. 4) traduz como sendo:

“[...] a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto possível”.

O serviço de referência constitui-se um processo de comunicação necessária entre um usuário da biblioteca e o profissional bibliotecário, devendo satisfazer as necessidades de informação desse usuário, o qual, conforme o atendimento recebido irá gerar uma imagem da biblioteca conforme a avaliação do seu atendimento, sendo essa uma imagem boa ou má ele vai escolher se retorna ou não, se a recomenda para outro usuário ou não. O “primeiro ponto de contato do usuário, o serviço de referência constitui a imagem que ele irá formar da instituição: satisfeito com as respostas oferecidas, o usuário voltará” (MILANESI, 2012, p. xiii).

O que se antecipa ao processo de busca da informação pelo usuário é a necessidade de querer buscar descobrir o que ainda não lhe é conhecido, gerando assim o desejo pela informação, e por isso, um problema a ser resolvido. O elo destes dois sujeitos constitui o processo do SR propriamente dito. Para Grogan (2001, p. 8):

esse ‘elo vivo entre texto e leitor’ é necessário porque, como explicou James I. Wyer em 1830, no primeiro manual escrito sobre o serviço de referência, “não é possível organizar os livros de forma tão mecânica, tão perfeita, que dispense o auxílio individual para a sua utilização.”

Em uma biblioteca, os serviços prestados, como a seleção, catalogação e indexação constituem as etapas que antecedem e preparam o SR, que por sua vez é complementado com a ação do relacionamento entre o bibliotecário e o usuário para que se chegue à informação, dando ênfase em poupar o seu tempo durante a busca pela informação. Para isso, existem na literatura referente à biblioteconomia, algumas etapas no que tange a prática do serviço de referência, que servem como base para o auxílio a esse processo, as chamadas etapas decisórias (GROGAN, 2001).

Dessa forma, podemos refletir que, o papel do bibliotecário frente ao serviço de referência é estar à disposição, de forma direta e pessoal, do usuário para um bom diálogo, buscando mediar a informação, lhes dando direção de qual rumo seguir em suas pesquisas, respondendo suas dúvidas e de certa forma transformando a sociedade.

Portanto, segundo Macedo (1990, p. 12):

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

Diante da grande demanda de informações existente nas bibliotecas, conforme ressalta Ranganathan (2009) em sua quinta lei, que esta, é um organismo em crescimento, gerado pela busca incessante do ser humano ao conhecimento, tornou-se um serviço essencial assumindo um papel fundamental na construção do conhecimento, seja qual for a natureza da biblioteca. Evidentemente esse serviço, para ser concretizado de forma eficiente (relativo a um menor tempo à resposta da pesquisa), exige um contato direto com o usuário, sendo, portanto, uma atividade que pressupõe um diálogo viabilizado pelo bibliotecário. Grogan (2001) alerta a falsa ideia em que muitos usuários são levados a acreditarem que mesmo em um acervo ainda que bem organizado, poderiam encontrar suas respostas sem nenhum auxílio.

Segundo Mary Francillon (apud GROGAN, 2001, p. 8), “existe uma espécie de equação segundo a qual toda consulta acaba por encontrar a resposta apropriada, mas, em cada caso, alguém precisa escrever a equação, precisa colocar o sinal de igualdade [...]”. Sendo, portanto, quem coloca esse sinal de igualdade, o próprio bibliotecário.

O serviço de referência tem a evidência de sua importância quando se observa o que relata Grogan (2001), no que se refere às análises do estudo de usuário: a maioria dos usuários, ao buscar por si só a informação, desiste da pesquisa e somente um quinto considerável solicita a ajuda de um bibliotecário. Partindo dessa análise, o serviço de referência configura-se uma atividade de grande importância, não podendo de forma alguma

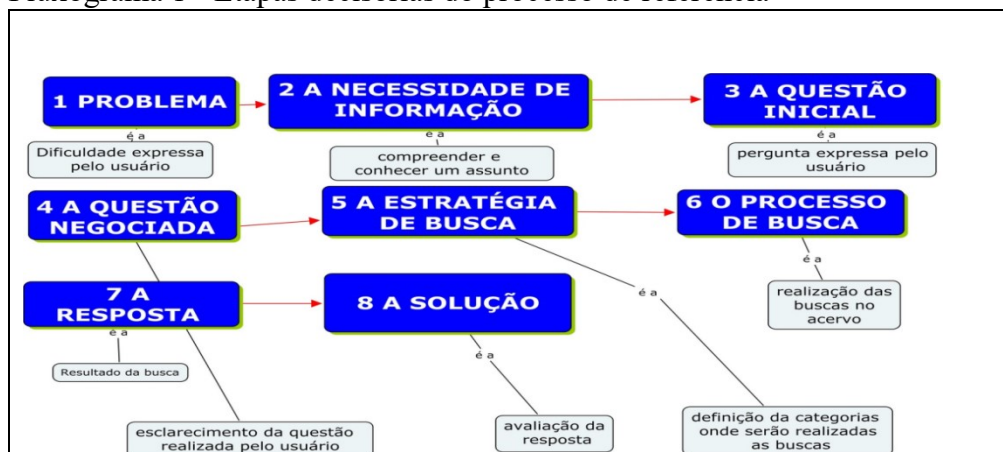
estar somente ligada às obras locais de referência, mas em um contexto ampliado da biblioteca, prestando um melhor auxílio ao usuário, pelas ações que ocorrem durante as práticas desse serviço.

2.1 A PRÁTICA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Além das diversas atividades da biblioteconomia que visam mediar a informação, o serviço de referência é uma prática que caracteriza a finalidade final da existência de uma biblioteca, a qual é dar acesso à informação para o seu usuário e também, dita essa atividade como o seu real trabalho representador da profissão do bibliotecário. Para Accart (2012, p. 4): “a citação de S.R. Ranganathan, que foi bibliotecário de referência, define esse serviço como o ‘verdadeiro trabalho’ do bibliotecário, o que não exclui as outras tarefas documentárias.”

O que antecede o processo de busca da informação pelo usuário é a necessidade de querer desvendar o que ainda não lhe é conhecido, gerando o desejo pela informação, sendo então, um problema a ser resolvido. Segundo Grogan (2001), o processo de referência envolve oito etapas decisórias, a saber: problema; necessidade de informação; questão inicial; questão negociada; estratégia de busca; processo de busca; resposta e solução. Essas etapas decisórias devem seguir uma determinada e importante sequência de ordenação, a qual é demonstrada no Fluxograma 1, as etapas decisórias do processo de referência, para um melhor entendimento dessa dinâmica.

Fluxograma 1 - Etapas decisórias do processo de referência



2.1.1 As etapas decisórias do processo de referência

Para Grogan (2001), o trabalho de referência é uma atividade essencialmente humana e atende a uma das necessidades mais fixadas à sua espécie: o anseio de conhecer e compreender. Por isso, o homem vem buscando desvendar as diversas situações que lhes envolvem ao longo dos tempos de sua existência. Essa incansável busca lhe faz sempre deparar-se com uma questão problema, isto é, a questão de não ter em certo momento uma determinada informação, a qual lhe proporcionará dar mais um passo adiante às suas descobertas do conhecimento e ao progresso.

Pelas ideias mencionadas acima, entende-se que o ponto de partida que leva um usuário a relacionar-se na dinâmica do SR, é o problema de ainda não conhecer uma determinada informação ou a necessidade de completá-la. “[...] o processo geralmente se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca” (GROGAN, 2001, p.51).

O problema, mencionado como o ponto de partida no relacionamento do usuário com o serviço de referência, é gerado por uma necessidade de informação, a qual deverá responder as dúvidas que lhes cercam. Em certas ocasiões, o usuário da informação (consulente), ainda não tem bem definido o que realmente quer e não sabe como direcionar sua pergunta de forma bem definida, se utilizando muitas vezes de termos genéricos.

E, por não estar bem definido o seu querer, esse usuário ainda busca formas de se expressar para que a sua necessidade de informação seja compreendida e correspondida pelo serviço de referência. “Nesse ponto, talvez sua necessidade de informação seja vaga e imprecisa, ainda que não necessariamente. Provavelmente, porém, ainda não estará nem formada e certamente nem expressa” (GROGAN, 2001, p.51).

Em certo ponto, o usuário da informação começa a formular questionamentos buscando entender um determinado assunto de seu interesse. Ainda que as informações proferidas pelo usuário, para a formulação de perguntas, ainda sejam vagas e imprecisas, é preciso que o bibliotecário de referência assimile e tome proveito dessas dúvidas o máximo que for possível, respeitando o grau de conhecimento dos termos expressos pelo usuário.

As dúvidas são geradas e com elas surgem às perguntas, o que caracteriza a “questão inicial”. “[...] uma das maneiras mais importantes pelas quais os seres humanos adquirem conhecimento é fazendo pergunta” (GROGAN, 2001, p.52).

O bibliotecário solicita esclarecimento sobre a questão inicial, buscando entender qual informação o usuário quer (questão negociada) e atender de forma satisfatória a

necessidade de informação do usuário. Após receber as questões iniciadas pelo usuário (consulente), o bibliotecário passa a ingressar no serviço de referência, e precisa ter um bom interesse no que diz respeito às fases e etapas desse processo. Para o bom andamento e resultado final satisfatório do serviço de referência, é necessário que a execução referente à primeira fase seja seguida corretamente, caso contrário, o bibliotecário precisa refazer o processo, realizando novamente os primeiros passos feitos anteriormente pelo próprio usuário.

De acordo com Grogan (1995, p. 52),

embora os bibliotecários de referência não possam ingressar no processo de referências e não depois de receberem as questões apresentadas pelos consulentes, eles se interessam inexoravelmente tanto por suas fases quanto por todas suas etapas. O sucesso final depende de que cada um dos passos que constituem a primeira fase seja executado corretamente, e muitas vezes é necessário que os bibliotecários refaçam com os consulentes os primeiros passos que estes deram por sua própria conta.

A formulação de uma questão inicial realizada pelo usuário (consulente), em certas ocasiões, vem acompanhada de termos genéricos, que não tornam a questão mais específica. Ou as palavras utilizadas ainda não definem bem a real necessidade informacional precisa desse usuário, dificultando a finalização de um passo desse processo de referência para que se possa ir ao passo seguinte.

Assim, o bibliotecário pede maiores esclarecimentos por parte do usuário (consulente), para que o andamento da pesquisa trace o melhor caminho possível. “A questão inicial formulada pelo consulente pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes, para se ter certeza de que corresponde de forma mais precisa à necessidade de informação subjacente” (GROGAN, 1995, p.52).

Esse método pelo qual o bibliotecário pede maiores esclarecimentos por parte do usuário, na redefinição da questão inicial, é comparado ao modo como a informação é organizada por meio, por exemplo, de classificações. Desse modo, a comparação demonstra que a questão necessita de fato da delimitação do assunto, fazendo com que, sempre quando não houver certa definição, esse processo seja refeito e reformulado, para que assim o bibliotecário possa analisar e buscar o direcionamento mais adequado aos tipos de fontes de informação, por meio da correta terminologia, e por isso:

a questão, em seguida, é comparada com a maneira como as informações são geralmente organizadas na biblioteca e, mais particularmente, nas fontes de informação específicas existentes em seu acervo ou em outros lugares. Tal comparação revela com freqüência que a questão exige uma certa redefinição ou reformulação de modo a permitir um cotejo mais adequado

com a terminologia e a estrutura das fontes de informação a serem consultadas (GROGAN, 1995, p.52).

A estratégia de busca, que corresponde a três etapas, é uma escolha de onde a informação estará disponível, conforme disponibilidades. Dessa forma, o bibliotecário escolhe a categoria da fonte, isto é, registros, documentos, livros, periódicos, jornais, cd's, dvd's entre outros. Depois, de forma mais específica, o bibliotecário seleciona o tipo de obra ou trabalho dentro da categoria e por fim, o ponto de acesso, que a forma eficiente de recuperar uma informação. “[...] Trata-se geralmente de uma escolha que passa por três etapas: primeiro, seleciona-se a categoria da fonte, depois a fonte específica dentro dessa categoria e finalmente os pontos de acesso específicos dentro dessa fonte” (GROGAN, 2001, p.53).

O bibliotecário de referência tem de pesquisar tanto no acervo físico quanto no espaço eletrônico da informação. E, quando esse, já sabe de forma bem definida o endereço onde se deve realizar o “processo de busca” da informação por meio do ponto de acesso, fica ao seu cargo o ato de se direcionar ao acervo, para então servir ao usuário com a informação em mão. Porém, há que prefere se deslocar ao acervo para ter a sua consulta em mãos. “[...] a realização da busca no acervo de informações geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ter o consulente à mão” (GROGAN, 2001, p.53).

Dependendo do domínio interdisciplinar, do conhecimento do que abrange o acervo da biblioteca no que diz respeito tanto à área do conhecimento quanto aos possíveis temas que ali se encontra, o bibliotecário irá usar de sua experiência para acelerar o processo de busca da informação requerida pelo usuário, com isso chegando na “resposta”, em tese pretendida. “[...] Na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará uma resposta” (GROGAN, 2001, p. 54).

Após tornar finalizadas as sete etapas decisórias obtendo a resposta, o bibliotecário de referência deve avaliar juntamente o resultado da pesquisa, para que assim, tanto o bibliotecário finalize a busca e concretize a solução do problema da pesquisa, quanto o usuário se sinta satisfeito e convencido que o melhor e possível foi feito para que a informação lhe fosse concebida. “[...] é de boa prática o bibliotecário e o consulente avaliarem juntos o ‘produto’ da pesquisa, e que ambos os aproveem” (GROGAN, 2001, p. 54).

O SR é uma prática de fundamental relevância na biblioteca, sem esse serviço o tempo de pesquisa é prejudicado, soluções de problemas dificilmente podem ser resolvidas e muitos usuários de biblioteca são despercebidos pela pontual falta de certos cuidados da correta mediação nesse setor. Com isso, o profissional bibliotecário precisará compreender

melhor o seu papel e sua relação com o usuário nesse setor que lhe é entregue como ferramenta da mediação da informação.

A missão final de toda atividade interna da biblioteca, que é atender ou resolver um problema informacional gerada pela necessidade do usuário seja ela qual for, configurando-se, com isso, a mediação da informação para que se obtenha o conhecimento.

Para melhor atender o usuário por meio das etapas decisórias, é necessário também que se realize a avaliação do acervo, que se constitui o instrumento e componente do serviço bibliotecário, pois essa afirmação se define na ideia de que toda a atividade exercida na biblioteca é fundamentada pela importância e valores atrativos que apresentam seu acervo.

Lancaster (2004, p. 20), afirma:

o acervo que a biblioteca possui é o componente do serviço bibliotecário que tem sido objeto mais frequente de avaliação ao longo dos anos. Uma das razões disso é a importância óbvia do acervo para todas as atividades da biblioteca. Outra razão é o fato dele ser algo concreto, o que faz com que aparentemente seja mais fácil de avaliar do que os serviços fornecidos graças à utilização do acervo, que parecem ser intrinsecamente mais abstrato.

Assim, um bom e funcional acervo trará ao usuário a satisfação de frequentar a biblioteca e facilitará o serviço de referência exercido pelo bibliotecário, pois este terá as ferramentas necessárias para mediar a informação e desempenhar um bom serviço de referência.

Ainda acerca do processo de referência, também pode se dizer que essa função inerente ao profissional bibliotecário é representada pela realização da chamada “entrevista de referência” que é uma atitude tomada pelo bibliotecário após ouvir atentamente o usuário no que se refere às questões das suas necessidades de informação.

ao se dirigir ao balcão de referência, o usuário deve ter a sensação de que será bem-acolhido e que sua consulta será levada em consideração. **O bibliotecário de referência fará uma entrevista, a fim de cotejar a oferta com a demanda de informação.** A entrevista baseia-se em grande parte na sua vontade de compreender o que lhe é perguntado, na sua capacidade de aprender a questão apresentada, ‘de interagir com o outro’ (ACCART, 2012, p. 131, grifo do autor).

Para Accart (2012), a estrutura da entrevista de referência segue algumas etapas, a saber: primeiro, estabelecer uma relação de confiança com o usuário, buscando criar uma relação amigável, onde o contato visual possa traduzir ao usuário que o bibliotecário está atento e disponível às interrogações realizadas. Em seguida, obter as informações que o usuário possui, para que se tenha uma panorâmica da questão trazida por esse usuário e o bibliotecário deve comentar a respeito do assunto, com isso, instigando o usuário a comentar e esclarecer o que lhe for possível.

Ainda sobre as etapas ditas por Accart (2012), considerar a questão do usuário, como definir junto ao usuário os tipos de instrumentos que serão necessários para a realização da pesquisa; definir a estratégia de busca onde nessa etapa, após ter acolhido as informações necessárias para a necessidade informacional do usuário, o bibliotecário define a estratégia de busca da pesquisa com base nas palavras-chaves, oriundas das informações prestadas por esse usuário, e com isso se utilizando dos operadores booleanos; definir os prazos de pesquisa: estipular o tempo que a pesquisa irá despende o que irá permitir um planejamento necessário para isso.

Após as etapas anteriores, Accart (2012) demonstra como sequência tratar os aspectos complementares da questão (dependência da competência do bibliotecário), isto é, informar ao usuário as normas para o atendimento do tipo de material a ser-lhe entregue como despesas se for o caso, reservas e outros; e então, realizar a pesquisa ou direcionar o usuário: nesse momento, o bibliotecário dá início a pesquisa ou direciona o usuário ao documento de pesquisa e também pode acrescentar observações complementares do assunto, o que poderá ser útil como acréscimo de informações.

Assim, Validar e solicitar ao usuário que valide os resultados obtidos: ao entregar ou mostrar a informação obtida como resultado de todo os processos anteriores, o bibliotecário deve indagar o usuário a respeito de sua satisfação. Caso o resultado não seja favorável para o usuário, é necessário que a pesquisa seja reorientada às etapas anteriores, podendo o bibliotecário dar orientações, conselhos ou recomendações para a pesquisa em questão.

Independente de o bibliotecário ter a certeza de que realmente chegou ao final da entrevista de referência, é aconselhada por autores que discutem o tema, como Grogan (2001) e Accart (2012), a avaliação feita pelo usuário quanto à resposta encontrada, se isso de fato o fez satisfeito e, sabendo da resposta o bibliotecário poderá finalizar o processo.

As duas formas de prática do serviço de referência recomendadas por Grogan (2001) e Accart (2012), seguem etapas importantes a pratica desse serviço, configurando-se processos que possibilitam a mediação da informação, que devem ser respeitadas e seguidas pelo bibliotecário para que o usuário obtenha um atendimento de qualidade e consiga obter a informação desejada podendo caminhar rumo ao conhecimento que almeja.

3 O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DURANTE O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Uma biblioteca por mais organizada que seja sempre irá precisar de alguém que a conheça totalmente no que se refere ao seu conteúdo informacional. Quando um usuário adentra as dependências de uma biblioteca pela primeira vez ou com pouca frequência, ele poderá buscar alguém para lhe orientar, lhe dar um direcionamento e traçar os caminhos dos locais que poderão lhe levar diante da informação. Por isso, é indispensável a atenção do bibliotecário do SR diante dos movimentos desse usuário. Essa percepção dos movimentos do usuário leva o bibliotecário a se prontificar e recebê-lo diante de sua indagação e agir com um atendimento pessoal.

Portanto, segundo Macedo (1990, p. 12):

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

Esse atendimento pessoal do bibliotecário de referência junto ao usuário configura-se um conceito de referência, não por acaso, mas por se tratar de um processo fundamental e importante durante a busca da informação em uma biblioteca. Sem a ação do bibliotecário de referência certamente haveria um vazio, uma lacuna entre a informação e o usuário, e não bastaria simplesmente o papel de um organizador passivo de informações, mas um agente ativo que gera um elo entre a informação e o usuário.

Para Milanesi (2002, p.88), “torna-se fundamental não a figura do bibliotecário/organizador de acervo passivo, mas de um analista das unidades de informação, intermediário entre ela e o sujeito em seu mundo.” Essa receptividade do bibliotecário mediante os problemas informacionais gerados pelo usuário transforma de forma significativa a finalidade de qualquer biblioteca, que a acessibilidade a informação. Quando o usuário não tem essa receptividade por parte do usuário, o processo de busca à informação fica prejudicado e esse usuário dificilmente terá a satisfação garantida. O auxílio, portanto, pelo bibliotecário de referência é fator indispensável ao usuário da biblioteca. Grogan (2001, p. 8) destaca que:

[...] os usuários das bibliotecas, auxiliados pelos bibliotecários de referência, têm melhores condições de aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que fariam sem esta assistência. Esta ‘maximização de recursos’ constitui o princípio que se encontra no cerne do próprio conceito de biblioteca, que é o

compartilhamento e uso coletivo dos registros gráficos em benefício da sociedade como um todo e dos indivíduos que a constituem.

Os serviços técnicos exercidos pelos bibliotecários, para efeitos da organização da informação, são atividades que têm por objetivo a aproximação dessas fontes de conhecimentos junto aos usuários de bibliotecas, diminuindo a distância e o tempo em seu processo de busca, pois caso contrário, esses usuários poderiam levar muito mais tempo se não contassem com o auxílio do tratamento da informação pelo profissional bibliotecário especializado nesse tipo de serviço.

Esses serviços de tratamento mesmo sendo uma forma de aproximação da informação aos usuários das bibliotecas, em diversas ocasiões para outros usuários, não são o bastante para sanar os seus problemas informacionais e a aproximação do bibliotecário de referência é fator fundamental como etapa do fazer da Biblioteconomia, tornado essa atitude um papel importante exercido por esse profissional. Esse atendimento pessoal, assim como os serviços não presentes à face do usuário da informação, isto é, os serviços realizados de forma indireta, são chamados de mediação da informação, pois se configura o meio que preenche certa lacuna que pode existir entre o usuário e a informação.

Assim, esse mediador torna-se uma espécie de facilitador durante a entrevista de referência, buscando acordo em prol do problema de informação. O bibliotecário de referência apresenta informações, para junto dos usuários formarem conhecimento. Dessa forma, o bibliotecário de referência como mediador tem o papel de facilitar ao usuário o acesso às informações, sem manipulá-las. Procurando preocupar-se com o processo todo e não apenas com o resultado.

É de tamanha importância o mediador explorar suas características com todo o seu potencial. O bibliotecário na prática do SR precisa crer e internalizar o seu papel para transformar os ambientes da instituição. Esse profissional mediador tem grande importância, sendo seu papel colabora no desenvolvimento a sociedade (ALMEIDA JUNIOR; SANTOS NETO, 2014)

Para Gomes (2014), esse profissional no ato da mediação da informação age, constrói e interfere no meio, configurando-se um protagonista social, por tal condição constituindo-se sujeito da estética, da ética e da produção no processo humanizador. O nosso conhecimento é construído por mediação na relação com o mundo e outros homens, assim como também, somos mediadores durante a construção do conhecimento dos outros (ALMEIDA JUNIOR, 2008). Por isso, o bibliotecário necessita perceber sua responsabilidade de mediador no SR, pois conforme sua conduta os efeitos poderão ser positivos ou negativos

perante o usuário.

3.1 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação vem sofrendo transformação ao decorrer dos tempos, motivado por acontecimentos que lhes são anteriores, que junto com o tempo, obtendo novos significados, transportada em diversos meios pelos quais, de certa forma, necessita de uma ação que se configura interferência no meio.

Como fundamentação no que se refere à importância na interação entre o bibliotecário e o usuário durante o processo de busca da informação, a mediação da informação é definida como a relação que faz unir a informação, bibliotecário e usuário. Mas, como uma espécie de princípio indispensável para a mediação da informação segundo Sanches e Rio (2010, p. 104): “o profissional bibliotecário em primeiro lugar deve reconhecer sua identidade profissional e também se reconhecer como parte integrante daquela comunidade.”

Para a mediação da informação, compreende-se a forma conceitual de informação, sendo uma estrutura que tem como essência a força de um significado rigoroso, tornando-se um elemento que a permite e dá condições para o ato de mediar, transportá-la. Mas, que para isso necessita de um conhecimento registrado em algum meio que será transmitido gerando a comunicação. Assim, o conceito de mediação da informação é constituído por um processo de interação de conhecimentos inscritos, registrados disponível em uma unidade de informação e o usuário. E, para que isso tornar-se possível, o bibliotecário tem papel fundamental, buscando viabilizar a relação entre usuário e informação, o que se configura a interferência.

Para Almeida Júnior (2009, p. 92):

mediação da Informação é toda a ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Longe de se restringir apenas às atividades que são realizadas diretamente com o público, mas também associada a todas as ações que, de certa forma, prepara todo um caminho de acesso à informação, mesmo que no momento do acesso à essa informação o usuário não se depare com a imagem física do bibliotecário, a mediação da informação também pode ocorrer em uma ação indireta, isto é, inconsciente no momento que um usuário é alcançado por uma certa informação (como os processos técnicos de tratamento da

informação e sua disponibilidade adequada nas estantes do acervo). Nesse momento, o bibliotecário pode não estar presente, mas de certa forma ele organizou aquela informação de forma a atender e dar acesso aquele usuário e, também, considerada uma ação indireta do profissional ao usuário, não deixando, por isso, de mediar à informação.

[...] a mediação está presente em todos os fazeres do profissional da informação. Em algumas ações, no entanto, a mediação está presente de forma implícita, muito embora dirigindo e norteando todas as atividades ali desenvolvidas. O armazenamento de informações é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários. A política de seleção, amplamente discutida no desenvolvimento de coleções, tem o usuário final como base de sustentação. O mesmo se dá com os trabalhos de processamento das informações: têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Mediar a informação não se restringe somente durante a relação face a face entre bibliotecário e usuário, pois a partir do momento em que se busca as necessidades reais ao ser realizado estudos de usuários, também se realiza uma interferência, isto é, seleciona-se o que interessa ao usuário como informação.

Esse, entre outros fatores, tornou possível (e quase inevitável) a distinção da mediação entre implícita e explícita. A primeira, a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos a distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93).

Nessa discussão, mediação segundo Sanches (2010) é uma espécie de intermediação realizada pelo bibliotecário, na qual sua ação proporciona a valorização e transformação do espaço sociocultural da comunidade, como também promove tanto o consumo da informação como a produção de cultura.

Essa assistência direta e pessoal possibilita a mediação da informação, que é decorrente de uma necessidade informacional do usuário. Mais além, Almeida Júnior (2009) afirma que a mediação não se limita somente as atividades que correspondem ao atendimento diretamente ao público, mas também em todas as atividades realizadas pelo profissional bibliotecário.

Ao longo do tempo, as bibliotecas detêm uma enorme importância no ato de conhecer dos seus usuários, e faz a gestão de toda informação e meios que contém registrado o conhecimento das múltiplas disciplinas. Mas, para isso, o bibliotecário de referência busca

uma relação com o usuário, formando um elo entre a informação e o usuário, configurando-se o que podemos chamar de mediação da informação, isto é, o serviço de referência propriamente dito. Quanto ao serviço de referência, Accart (2012, p. 4) afirma que: “ele constitui o elo essencial entre o usuário e a informação,” o que podemos chamar de mediar, gerar uma interação.

Dessa forma, o ato de mediar a informação não pode se limitar em uma simples obrigação, mas em um instinto desse profissional, no intuito de mediar a informação da melhor forma possível, buscando orientar e direcionar o usuário, o encorajando na busca da sua necessidade informacional, no trajeto do conhecimento. Para que isso ocorra, o bibliotecário de referência torna-se um auxiliador do usuário em suas pesquisas.

Juntamente a sua função de orientador em uma unidade de informação ou ambiente virtual, ele também atua como educador, utilizando os seus conhecimentos profissionais para selecionar a informação adequada para seus usuários e capacitando-os para trabalharem sozinhos no direcionamento de suas pesquisas (SILVA, 2005, p.33).

Com o desenvolvimento das tecnologias da informação, ampliaram-se os campos de atuação dos profissionais da informação, pois tais tecnologias exigem um preparo todo especial por parte de seus usuários quanto à utilização desses recursos, desde então, o bibliotecário passou a atuar ainda mais como um mediador, de forma a orientar e direcionar. Accart (2012, p. 15) destaca: “uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação que permitem orientar de forma diferenciada os serviços.”

Com isso, Almeida Junior (2006) ressalta que o bibliotecário passa a ser um mediador da informação, não podendo se comparar a uma ponte estática, mas a uma espécie de elo dinâmico, que interage com o usuário da informação tornando o espaço da biblioteca intersubjetivo. Para Bicheri (2008, p. 93, apud SHACES; RIBEIRO, p. 110):

mediação envolve a ação de quem intercede, interfere por algo e por outro; implicando em vários caminhos, opções e escolhas. Constatamos que na mediação alguém está entre duas ou mais pessoas/coisas, facilita uma relação, serve de intermediário, sugere algo, sem agir pela pessoa ou lhe impor alguma coisa.

Para um serviço de referência ser eficaz, não há um manual definido de forma objetiva, haja vista que cada usuário torna-se único e tem necessidades diferentes e por isso exigirá uma mediação pessoal, única (subjetiva), encontrada em profissionais multidisciplinares (que contém, envolve, distribui-se por várias disciplinas e pesquisas), interdisciplinares (que estabelece relações entre duas ou mais disciplinas ou ramos de

conhecimento.) e transdisciplinar (uma abordagem científica que visa à unidade do conhecimento), pois só assim ele conseguirá de fato fazer a mediação acontecer e conseqüentemente satisfazer a necessidade informacional de seu usuário. “Outro ponto importante: as pessoas são únicas e isso determina com que cada mediação seja também única” (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 23).

Portanto, a mediação da informação configura-se todo o fazer bibliotecário, que diz respeito às atividades de interferência que vão além da relação entre usuário e informação, mantendo em foco às práticas que propiciam ao seu trabalho as diversas formas de acessibilidade da informação, sendo assim, um mediador, quer esteja presente ou não face ao usuário. Para que essa mediação obtenha a cada dia excelência para o compartilhamento de informação, é também muito importante levar em consideração o estudo de usuário.

3.1.1 O elemento fundamental na concepção da biblioteca

Os estudos pioneiros referentes aos usuários da informação são marcados por pesquisas realizadas na *Graduate Library School*, na Universidade de Chicago, tendo suas origens na década de 1930. A partir desse período aos tempos atuais, desenvolveram-se diversas pesquisas no contexto empírico, e se percebeu uma evolução em seu sentido conceitual. Tanto a Ciência da Informação quanto a Biblioteconomia, acompanharam a mesma evolução desses estudos. E essa evolução é marcada de forma consolidada primeiramente, num determinado conceito físico de informação, modificado pelo conceito de modo cognitivo e que, atualmente, segundo Capurro (2003), vem sendo posto de frente com um conceito pragmático e social.

As primeiras pesquisas que se referem aos usuários da informação no Brasil se firmaram com o termo: usuários da informação (SCHLEYER, 1982). Com isso, a expressão estudos de usuários, tornou-se a indicar o campo, logo após sua inclusão de exigência mínima no currículo dos cursos de Biblioteconomia (RABELLO, 1981). Já nos meados dos anos 80, os indivíduos que faziam o uso da informação passaram a ser estudados de forma delineada como a informação social (CARDOSO, 1994). Dessa forma, tais indivíduos foram situados no campo social mais amplo, no espaço que circunda as relações de forma desiguais no que se refere aos recursos de acesso junto às necessidades de informação.

Vem acontecendo certo desenvolvimento no campo referente ao estudo dos indivíduos que fazem uso da informação nos últimos vinte anos. Além dos cursos de graduação em Biblioteconomia outras áreas, como Arquivologia, Museologia e os Sistemas

de Informação, também vêm realizando estudos sobre usuários de informação. Outra questão importante é a mudança ocorrida nas condições e no envolvimento dos indivíduos junto às novas tecnologias e também da internet, pois estes vêm gerando e tornado-se cada vez mais produtores e disseminadores de informação.

Mas, a questão motivadora que gerou essa ampliação, foi o aparecimento das pesquisas que buscaram incluir a questão tanto individual quanto coletiva no que tange comportamento dos usuários, assim como também sua inclusão no contexto sociocultural. No cenário Internacional, uma alternativa de pesquisá-los a partir do princípio construtivismo (SAVOLAINEN, 1995), da formação de conhecimento (TALJA, 1997), da fenomenologia (WILSON, 2002) e da subjetividade (DAY, 2011), e outras mais, têm levado à consolidação deste delineamento.

No que se refere ao cenário brasileiro, essa abordagem tem sido mostrada em proposições como a antropologia da informação (MARTELETO, 2002); mediação da informação (ALMEIDA, 2008) e (ALMEIDA JUNIOR, 2009); ação informacional (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012) e a interação social (ARAÚJO, 2012).

O estudo de usuários de uma biblioteca é de tamanha importância, pois a informações que ali estão disponíveis são organizadas para serem utilizadas por grupos com perfis específicos de usuários, dependendo do objetivo da instituição, em que ela esteja vinculada. Dessa forma, é perceptível a importância de estudar quem é esse usuário que frequenta a biblioteca, quais suas reais necessidades de informação, quais os modos como utiliza a informação e qual é o tipo de comportamentos que ele faz ao pesquisar uma informação, pois segundo Guinchat e Menou (1994, p. 482) este é:

o elemento fundamental de todos os sistemas de informação. O usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas. É um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação.

O estudo de usuários possibilita chegar a esse conhecimento e, por consequência, a informação alcança o destino correto, o usuário certo, com certa precisão. Também destacam os diversos meios da comunicação que podem ser descobertos entre os sistemas de informação e a comunidade a qual eles servem.

Para Figueiredo (1999, p. 79):

estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Para Guinchat e Menou (1994), existem três grupos principais de usuários, a saber: aqueles usuários que ainda não estão situados na vida ativa, isto é, os estudantes; os grupos de usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional e o cidadão, onde as suas necessidades de informação são gerais e tem uma ligação com a sua vida social.

Saber o grupo a que pertence um usuário que frequenta uma biblioteca torna-se uma informação fundamental à instituição que a mantém, pois possibilita uma melhor preparação desta aos eventuais problemas informacionais. Sem o estudo de usuário não se pode afirmar que houve a mediação chamada implícita, tal atitude torna-se inadmissível na concepção de uma biblioteca Para Almeida Júnior (2009, p. 93): “é inconcebível a ideia de trabalhos não voltados para o atendimento de necessidades informacionais. Tais trabalhos seriam vazios e desprovidos de objetivos.” Portanto, o estudo de usuários uma etapa importante da mediação no serviço de referência, possibilitando com isso um eficaz e eficiente serviço por meio de planejamentos estratégicos no atendimento ao usuário.

O estudo de usuário demonstra e o reconhece como, de fato, o elemento fundamental para a concepção de uma biblioteca. Após a mediação implícita realizada pelo bibliotecário no que antecede o serviço de referência, é importante seguir a próxima etapa, que é a forma explícita de mediar, isto é, o atendimento face a face, buscando um excelente auxílio por meio de observações no que tange o comportamento espacial no relacionamento com o usuário.

3.2 O COMPORTAMENTO ESPACIAL NAS RELAÇÕES ENTRE O USUÁRIO E O BIBLIOTECÁRIO

A observação do bibliotecário ao comportamento do usuário no espaço da biblioteca configura-se uma fonte de informação essencial para o aprimoramento do SR no que se refere ao relacionamento interpessoal no processo de mediação da informação. Porém, para isso é necessário que o bibliotecário do SR compreenda e fique atento para a linguagem na modalidade de comunicação silenciosa, visando lê-la com tamanha facilidade quanto percebe a linguagem na modalidade de comunicação verbal ou escrita.

A comunicação, no sentido geral, “abrange todos os comportamentos pelos quais um grupo constitui, conserva, mediatiza, corrige e integra as suas relações” (SCHEFLEN apud CORRAZE, 1982, p.19).

Segundo Hall (1977), o homem possui duas dimensões de formas simultâneas para expressar suas necessidades ao mundo, sendo elas: a linguagem verbal, isto é, a psicolinguística, que se refere às palavras ditas ou escritas e a não verbal, sendo a psicobiológica que é associada aos silêncios, entonação, velocidade e timbre da voz utilizado (paralinguagem); toque (tacêsica); espaço pessoal, território físico, posição e distância corporal mantidas (proxêmica); aparência física, condições ambientais e, ainda, gestos, expressões faciais e posturas corporais (cinética).

A linguagem verbal apresenta uma maior e fácil interação entre os que a utilizam e a dominam durante o processo de comunicação, mas, longe de ser o único método da comunicação, pode cair em contradição, ser reforçada ou complementada. O uso do corpo, a expressão facial durante um relacionamento de comunicação pode gerar conflitos ou interar a afirmação da mensagem em discurso, entre os que a utilizam.

Para Ferreira (2001, p. 2), “a comunicação não verbal data dos primórdios da organização social, embora tenha sido subestimada e posta um pouco de parte. O interesse por esta, apenas surgiu em meados do século XX, e foi a partir daí que se iniciaram os estudos científicos.”

A comunicação não verbal desenvolve um papel de tamanha importância no que se refere à comunicação humana, e pode ser definida “como o principal meio de expressão e comunicação dos aspectos emocionais, como meio primário e privilegiado para assinalar mudanças de atitude nas relações interpessoais” (FERREIRA, 2001, p. 2)

Podemos, dessa forma, considerar e exemplificar como modalidades de comunicação não verbal as questões de interatividades que envolvem os sinais ou gestos, a percepção e a utilização dos ambientes, que de forma silenciosa, não se utiliza da palavra escrita ou falada.

Porém, para esse estudo, o entendimento do comportamento espacial, exercido pelo ser humano de forma pessoal e social, é objeto de estudo que pode colaborar para o desenvolvimento e aperfeiçoamento na relação entre bibliotecário e usuário no espaço da biblioteca, levando a uma melhor compreensão por parte do primeiro no que tange a comunicação espacial durante o processo do serviço de referência.

Assim, para uma melhor observação do que esse comportamento espacial pode transmitir como comunicação, é necessário para uma melhor compreensão, o estudo da teoria denominada *proxemia*, utilizada por alguns autores, como Edward T. Hall, Umberto Eco, e Michel Maffesoli.

3.3 A PROXEMIA

A noção do eu individual não se limita unicamente dentro de sua própria mente ou corpo. Certa fronteira é posicionada de forma oculta criando a separação entre o eu individual e o outro (FLORA DAVIS, 1979), e ainda, ocorre uma sensação semelhante a estar envolvido por uma bolha invisível aos olhos, mas perceptível, por exemplo, quando nos aproximamos ou nos afastamos de alguém existe um espaço que pode ser medido conforme a distância na relação pessoal dos indivíduos.

Referindo-se as necessidades espaciais do homem, o norte-americano e antropólogo Hall (1977), considerado um dos pioneiros nesse assunto, e baseando-se na teoria de um estudo sistemático denominado *proxemia*, analisou e observou o modo como o homem faz a utilidade do espaço que convive tanto pessoal quanto social, durante a sua comunicação. O autor diz: *proxêmica* é o termo que cunhei para a inter-relação entre observações e teorias de uso que o homem faz do espaço como uma elaboração especializada da cultura (HALL, 1977, p. 1).

Por isso, é necessário considerar as normas *proxêmicas* da sociedade em que se vive, a forma como o homem utiliza seu espaço e o dos outros. Nossos comportamentos nos espaços que convivemos tanto pessoal quanto social, “transmite diferentes significados e o modo de relação que pretendemos estabelecer” (FERREIRA, 2000, p. 5).

Baseado nessa teoria *proxêmica*, a análise do comportamento espacial do indivíduo, precisa, a princípio, estar atrelado à atenção de suas comunicações silenciosas, não verbais, para em seguida proceder com a comunicação verbal, lhe dando o direcionamento necessário em um determinado processo de interação social.

Considerando o que se afirmou acima, Hall (1977, p.17) argumenta:

é essencial aprendermos a ler as comunicações silenciosas com tanta facilidade como as impressas e faladas. Apenas fazendo tal coisa poderemos, também, alcançar outras pessoas, tanto dentro como fora de nossas fronteiras nacionais, como, cada vez mais, se exige de nós.

Para Hall (1977), o termo *proxemia* descreve o mundo sensório o qual estamos inseridos, ao agir e reagir diante de certas ocasiões que presenciamos no dia a dia e a maneira como lidamos com isso, por exemplo, ao frequentarmos locais sociais, nos distanciamos ou nos aproximamos das pessoas, e nos sentimos bem ou mal com a situação ou percebemos se somos bem-vindos ou ignorados.

No livro “*A Dimensão Oculta*”, o estudo da *proxemia*, discutido por Hall (2005), ele analisa e mostra muitos dos movimentos do corpo ao ocupar um espaço e também, as

diversas maneiras de reação, dependendo da cultura de cada pessoa, o sentido e significado são interpretados de formas completamente distintas.

Para Hall (1977, p. 10), o estudo da *proxemia* nos dá entendimento sobre como o homem ocupa “o espaço que ele mantém entre si mesmo e seus companheiros, e constrói em torno de si, em casa e no trabalho [...]”.

Esses espaços no discurso da *proxemia* revelam significados de interações, os quais resultam da socialização entre os interlocutores, expondo tipos de comportamentos adequados aos objetivos comunicacionais a que se pretende. Podemos dizer ainda que segundo Hall (1977), as análises das percepções proxêmicas são demonstradas e percebidas a partir de órgãos sensoriais humanos, onde se pode afirmar que existem duas categorias dos quais eles fazem parte: a primeira se refere a dos receptores à distância que são: olhos, ouvidos e nariz (que estão relacionados com o exame de objetos distantes), e a do receptor imediato, isto é, o tato (que são aqueles utilizados para examinar o mundo de perto).

O estudo das interações do homem com o meio em que vive, nasceu das observações que Hall (1977) fez das controversas que ocorria em especial as existentes entre relações de culturas diferentes durante a ocupação do mesmo espaço.

Ideias iniciais referentes à *proxemia* asseguram-se em estudos que se referem ao comportamento animal, isto é, a etologia. Mesmo que existam diferenças que separam o homem dos outros animais, a justificativa de Hall (1977, p.19), a tal respeito faz a afirmativa de observação: “restringindo nossas observações à maneira pela qual os animais lidam com o espaço, é possível apreender uma quantidade espantosa de coisas que poderiam ser traduzidas para termos humanos.”

Para os fundamentos da etologia, afirma-se que o espaço subdivide-se em territorial “no interior do qual o indivíduo ou o grupo estabelece seu hábitat” (GUIRAUD, 2001 apud LUNARDELLI; QUEIROZ, 2005, p. 3). E, também, no espaço corporal ou micro espaço, no qual são estabelecidos contatos interpessoais, podendo ser amistosos ou defensivos. Com base nessas afirmativas, a territorialidade tanto para a etologia quanto para a *proxemia* é definida como o “comportamento através do qual um organismo, de modo característico, reivindica uma área e a defende contra membros de sua própria espécie.” (HALL, 1977 apud LUNARDELLI; QUEIROZ, 2005, p. 3)

Para Hall (1977), uma escala de distâncias interpessoais ou corporais são propostas. As distâncias descritas são enumeradas em quatro, sendo elas: distância íntima, pessoal, social e pública, sendo cada uma com certas medidas de distâncias, isto é, da mais próxima a mais distante, dependendo do grau de relacionamento. Estas quatro distâncias que

constituem o nível cultural da dimensão *proxêmica* de cada sociedade, variam de acordo com as modalidades culturais da região em estudo: o contexto sexual e a indicação de hierarquias, entre outros aspectos.

A distância íntima é uma interação de pessoas com medida de espaço inferior a 45 cm, em que a proximidade e o contato físico estão em primeiro plano. O calor do corpo, o odor e a respiração são perceptíveis, a exemplo do que ocorre numa relação natural entre os amantes, pais e filhos ou amigos íntimos. “É a distância do ato do amor e da luta, da proteção e do acolhimento” (GOMES, 2000 apud LUNARDELLI; QUEIROZ, 2005, p. 5)

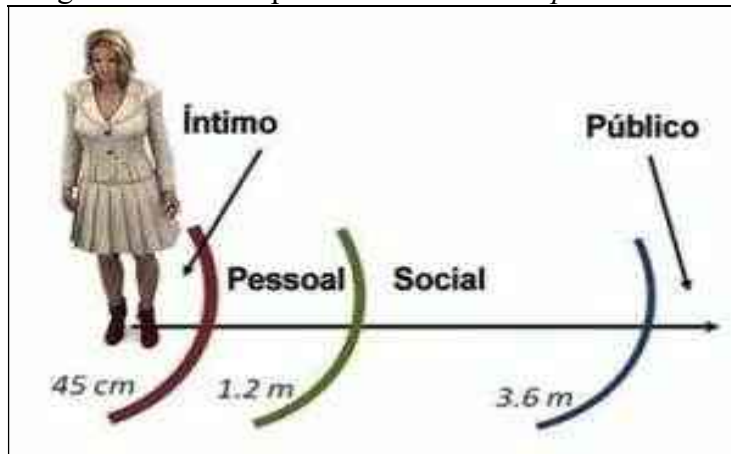
A distância pessoal mostra a interação entre conhecidos, colegas de estudo ou de trabalho (MIRIBEL, 2002). A distância pessoal é relativa em geral à distância do braço, isto é, 50 cm a 80 cm na fase próxima e de 80 cm a 1,20 m na fase afastada; porém, como dito anteriormente, essa marcação espacial é eminentemente cultural, e varia de acordo com os países e suas regiões. Na distância pessoal ocorre separação dos indivíduos, podendo existir o toque a curta distância, como aperto de mão ou a troca de olhares e sorrisos. Dessa forma, a visão do outro é nítida e detalhada, mas, o calor corporal não é perceptível.

Para a consideração da distância social, pode-se dizer que é aquela que distancia pessoas que não se conhecem intimamente, mas que se relacionam em uma determinada situação. Constitui-se em um espaço ainda maior do que aquele mantido na distância pessoal, podendo ou não haver aproximação. A característica *proxêmica* referente à distância social, “é poder ser pregada para isolar ou proteger as pessoas umas das outras” (HALL, 1977, p.113). Pode-se afirmar que a distância social é a relação entre dois interlocutores separados por uma mesa ou outros móveis e objetos. Com o distanciamento na média de 1,20 a 3,60 m, a predominância é do contato visual. Nas bibliotecas, na ocorrência de um atendimento, é essa a distância existente entre seus funcionários e usuários, quando aqueles estão anteriormente às suas mesas ou balcões de atendimento. Porém, quando o profissional acompanha o usuário até um determinado local, é estabelecida uma distância pessoal, favorecendo intercâmbios mais espontâneos, propiciando uma maior interação, a qual é propícia ao serviço de referência (MIRIBEL, 2002).

Para a análise da distância pública, que considera o distanciamento em torno de 4 e 8 m, distingue interações entre pessoas que, na maioria, das vezes não se conhecem. Para Guiraud (2001, p. 82), é aquela que “separa o locutor de um grupo a que se dirige sob a forma de conferência, pregação, discurso de qualquer natureza”, não havendo contato visual individual. Na Imagem 1 é demonstrada a escala hipotética de distâncias *proxêmicas*, cada

uma delas apropriada para um tipo de relacionamento correspondente ao grau de relacionamento entre os envolvidos.

Imagem 1- Escala hipotética de distâncias *proxêmicas*



Fonte: Oliveira Júnior (2012).

Nos estudos de Hall, o ser humano não só tem uma nítida percepção quanto ao espaço, mas também uma necessidade biológica e real de amplitude. “Em simples conversas ou em negociações profissionais, na arrumação dos móveis ou na distribuição dos utensílios pela casa [...], os espaços que nos rodeiam afetam, enormemente, o desempenho e os sentidos humanos” (HALL, 1977, contracapa do livro).

Assim, Hall (1977) observa que existem interações sutis entre esses grupos por meio de comunicações silenciosas, que necessitam de interpretação para melhor planejar nas relações pessoais, pois são fatores que determinam determinantes a construção de tempos e espaços que se respeitem a interação tanto individual quanto coletivo em certos ambientes.

Para Eco (1976), o mesmo conceito elaborado por Hall (1977) no qual ele defende que cada civilização habita de forma sensória espaços distintos, o comportamento da mesma forma como a percepção existente entre os seres humanos, tem significados culturais que necessitam de investigações com embasamento em códigos e léxicos que vão além daqueles percorridos na arquitetura.

Ainda para Eco (1976), essa investigação tem como base a proximidade e apresenta a diferença entre códigos com significados denotativos e conotativos e ainda a forma como cada qual é reconhecido no campo da linguagem.

Diremos, portanto, que, enquanto os significados denotativos são estabelecidos pelo código, os conotativos são estabelecidos por subcódigos ou ‘léxicos’ específicos, comuns a certos grupos de falantes e não

necessariamente a todos; até o limite extremo em que, num discurso poético, uma conotação é instituída pela primeira vez (uma metáfora ousada, uma metonímia inusitada), deve no caso o destinatário inferir do contexto o uso conotativo proposto (salvo se depois a expressão pegar) integrando-se aquela modalidade de emprego nas normas de uso consuetas, e portanto num léxico conotativo aceito por um grupo de falantes (ECO, 1976, p. 28).

Eco (1976) afirma que a língua é constituída por um sistema com significados denotativos (estabelecido por códigos que estão na sua constituição) e conotativos (com ocorrência no campo sintagmático, a fala). Quanto ao significante mostraria diferenças dependendo do receptor da mensagem, da localidade onde se insere e junto ao significado, adquire por sua vez sentido também diferente.

É fácil compreender como, uma vez estabelecidas com exatidão essas ‘esferas de intimidade’ privada e pública, o estudo dos espaços arquitetônicos passa a ser por elas determinado. [...] Por outro lado, as variações de uma cultura para outra são mais macroscópicas do que comumente se pensa. [...] na América do Norte, meter a cabeça por uma abertura de porta é ainda considerado ‘estar fora’, ao passo que na Alemanha é tido como ‘já ter entrado’ [...] (ECO, 1976, p. 239).

O filósofo e cientista social Maffesoli (2006), também discorre sobre a *proxemia*, em seu livro intitulado “o tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa”, descrevendo de forma a mencionar tal termo sem a citação de alguma bibliografia dessa temática, como uma interação da história ocorrida na comunidade, cotidiana, no presente, em detrimento do indivíduo e da história constatada.

Para Maffesoli (2006, p.198):

há momentos em que o indivíduo significa menos do que a comunidade na qual ele se inscreve. Da mesma forma, importa menos a grande história factual do que as histórias vividas no dia-a-dia, as situações imperceptíveis que, justamente constituem a trama comunitária. Esses são os dois aspectos que me parecem caracterizar o significado do termo ‘proxemia’.

Maffesoli (2006) se interessa em realizar observações tanto ao homem que se relaciona com outros pares, quanto pelo território em que habita, onde este cria suas relações, as quais têm a sensação de pertencimento a referido esse lugar. O senso comunitário ou de tribo é maior do que as relações individuais, onde compartilham sentimentos e sensações com as pessoas por ocasião do espaço que convivem. “Essas pequenas histórias do dia-a-dia: tempo que se cristaliza em espaço” (MAFFESOLI, 2006, p. 198).

Maffesoli (2006) relaciona a proxemia como os laços simbólicos ou reais que unem esses indivíduos junto aos lugares.

Apesar de haverem outros estudos que aprofundam a análise da proxemia, os esclarecimentos apontados por Hall (1977) quanto as escalas hipotéticas de distância

proxêmica entre indivíduos são informações que dão conformidade para uma melhor compreensão no que se refere à relação do bibliotecário e usuário.

Dessa forma, é importante a percepção por parte do bibliotecário às comunicações silenciosas que são tratadas na teoria da proxemia, pois podem ser observadas em usuários da biblioteca no momento de sua ocupação espacial nesta. Assim, proporcionando uma melhor e otimizada relação no serviço de referência, no sentido pessoal, no que diz respeito a compreensão da ocupação espacial e os diferentes significados de comportamentos nas relações entre os indivíduos, fazendo disso um instrumento de uso na biblioteca no que se refere ao bom relacionamento entre bibliotecário e usuário por meio da compreensão da comunicação não verbal antes de iniciar a verbal , trazendo uma dinâmica de excelência no desempenho do serviço de referência.

4 A RELAÇÃO, PERCEPÇÃO, E INTERVENÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO PARA O USUÁRIO

A *proxêmica* como teoria que estuda o uso do espaço pelo ser humano e a sua respectiva percepção transmite linguagens silenciosas que ocorrem, e aparentemente tão simples, influenciam de certa forma na comunicação do ser humano em seu cotidiano, em todos os seus níveis. A biblioteca como espaço de relação entre bibliotecário e usuário torna-se um local onde compreender essa teoria *proxêmica* é também compreender que a mediação vai além das técnicas de tratamento da informação (mediação implícita) e do próprio atendimento pessoal no SR (mediação explícita), que se utiliza da linguagem verbal emitida pelo usuário em forma de perguntas, podendo evoluir para um atendimento perceptível, utilizando-se da linguagem não verbal como método inicial de abordagem no atendimento.

O modo de agir, de se portar e de proceder do bibliotecário perante suas responsabilidades no que competem as atribuições do serviço de referência, precisa além das disposições para a acessibilidade da informação ao usuário da biblioteca, levar em consideração todos os aspectos que competem à mediação, tanto de forma direta, quanto à indireta. Independentemente de todo o trabalho técnico exercido pelo bibliotecário, no tratamento da informação, é essencial que se entenda, que no final de todo esse trabalho, a sua relação com o usuário é um processo de continuação do que se entende por mediação, portanto não podendo ser negligenciada. Para Almeida Júnior (2008, p. 5), “interferência não deve ser negada, mas, sim, explicitada, afirmada, tornada consciente para que, criticamente, o profissional possa lidar com ela de maneira a amenizar, minimizar possíveis problemas que dela decorram.”

Portanto, a percepção das “deixas verbais e não verbais” ao usuário, no que se refere a prestar atenção conforme Grogan (2001) exemplifica, é uma iniciativa e intervenção que demonstra uma boa conduta do bibliotecário no serviço de referência. Afirma Milanesi (2002, p. 88), que “torna-se fundamental não a figura do bibliotecário/organizador de acervo passivo, mas de um analista das unidades de informação, intermediário entre ela e o sujeito no seu mundo.”

Quando o serviço de referência não recebe os cuidados devidos ou não lhes são atribuídos à atenção como a uma importante ferramenta no processo de mediação da biblioteca, é gerada uma deficiência que causará transtorno ao usuário e ao fundamento dessa biblioteca, como um espaço de informação, pois um comparativo entre usuários que tem o auxílio do bibliotecário e aqueles que não o tem, demonstram uma grande distância no que se

refere a solução de necessidades informacionais. Essa deficiência pode gerar uma interferência negativa no processo de mediação da informação, pois na mesma linha de raciocínio, Grogan (2001, p. 8) ressalta que:

[...] os usuários das bibliotecas, auxiliados pelos bibliotecários de referência, têm melhores condições de aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que fariam sem esta assistência. Esta ‘maximização de recursos’ constitui o princípio que se encontra no cerne do próprio conceito de biblioteca, que é o compartilhamento e uso coletivo dos registros gráficos em benefício da sociedade como um todo e dos indivíduos que a constituem.

A afirmativa acima mostra, portanto, que a atuação mais aproximada do serviço de referência junto ao usuário é indispensável para o cerne do conceito de biblioteca. Isso porque a mediação realizada dessa forma faz com que a compreensão do problema informacional do usuário seja facilitada durante o diálogo do profissional com o usuário gerando melhores resultados em suas necessidades de informações se comparado ao contrário e, esse auxílio é uma ação inerente ao serviço de referência que proporciona benefício à sociedade, constituindo seu princípio central.

A ênfase nos trabalhos científicos na questão do eficiente atendimento pessoal no serviço de referência detém sua grande importância na biblioteconomia, pois há bibliotecários que preferem supervalorizar os serviços técnicos a valorizarem o atendimento pessoal junto ao usuário. Essa ação não se torna coerente se levarmos em consideração o porquê da existência da biblioteca, que é a necessidade de informação do próprio usuário. Para Guinchat e Menou (1994, p. 482), “o pessoal destas unidades tem tendência a fechar-se e a privilegiar a conservação e a classificação, negligenciando a difusão e as necessidades reais dos usuários.” Com isso, nunca é demais reforçar que a boa conduta do profissional bibliotecário, que é demonstrar o interesse em auxiliar o usuário, irá transmitir não somente a boa imagem da biblioteca, mas também da profissão de bibliotecário e por consequência evidenciar a importância da biblioteconomia na vida da sociedade que anseia por conhecimento e por isso busca informações em seu cotidiano, nesse espaço.

Para que a negligência a difusão e as necessidades reais do usuário da biblioteca possam ser evitadas, é preciso que o profissional bibliotecário obtenha a noção de percepção durante os movimentos do indivíduo que busca informação no acervo da biblioteca. E, com essa atitude demonstra de forma consciente que a finalidade de sua profissão é o atendimento e a relação com o usuário.

Existem usuários que sabem muito bem o que querem do acervo de uma biblioteca, outros não, porém, independentemente disso, quando dispõem do acervo fechado dirigem-se ao balcão de atendimento e direcionam perguntas acerca do assunto ao

bibliotecário. Já as bibliotecas que expõem seu acervo ao livre acesso, têm demonstrado as transformações que a tecnologia tem gerado e somado como suporte de seus serviços oferecidos, o que requer uma autonomia do usuário para utilizar tais recursos tecnológicos como auxílio em durante suas pesquisas. Nem sempre o usuário dispõe dessa autonomia e, muitos apresentam certa timidez para solicitar a ajuda do bibliotecário, gastando minutos de seu tempo durante a busca para a solução de seus problemas informacionais.

Segundo o dicionário Larousse da Língua Portuguesa (2005, p. 604), percepção configura-se o “[...] ato ou efeito de perceber pelos órgãos dos sentidos [...].” Assim, cabe ao bibliotecário do serviço de referência buscar observar, perceber “esse usuário” que não está se encontrando no seu processo de busca à informação, para oferecer-lhe seu auxílio, pois muitos desistem da pesquisa e deixam a biblioteca sem as respostas em mãos, mesmo quando essa possui o devido material que lhe serviria.

Segundo Grogan (2001, p. 9):

até uma quarta parte dos usuários não consegue encontrar o que estão procurando no catálogo da biblioteca, mesmo quando esta possui o material e ele está representado no catálogo [...] a maioria dos consulentes então desiste, e apenas um quinto solicita auxílio ao bibliotecário.

Para que o serviço de referência alcance um grau de excelência considerável no que tange o atendimento ao usuário, a percepção da maneira como o usuário ocupa o espaço da biblioteca e seus movimentos, são dados de análises fundamentais para que o bibliotecário possa decifrar a comunicação nesse ambiente. A percepção quanto ao espaço pessoal do usuário, a posição e distância corporal mantida são leituras da comunicação silenciosa, isto é, comunicação não verbal, que precedem e enriquece o entendimento da comunicação verbal e fazem parte do universo da teoria que tem o termo *proxemia*. Essas observações *proxêmicas* só poderão tornar-se base de auxílio ao bibliotecário no serviço de referência a partir do momento em que este buscar compreendê-la como elemento indispensável na sua relação com o usuário para o aperfeiçoamento dessa atividade.

E, considerando a leitura dessas comunicações como uma atividade de uma relevante importância no espaço da biblioteca, Patrick Penland (apud GROGAN, 2001, p.106), afirma que:

prestar atenção de forma correta é uma tarefa árdua e exige que o bibliotecário esteja alerta para todas as deixas verbais e não-verbais que ocorram. Entrevistar [interagir] implica ouvir as maneiras como as coisas são ditas, os tons usados, as expressões e gestos empregados.

Para Hall (1977), o homem se apropria de duas dimensões simultaneamente para expressar suas necessidades, a saber: a linguagem verbal, isto é, a psicolinguística, que fazendo referência às palavras ditas ou escritas e a não verbal.

Assim como Hall (1977) analisou que as percepções *proxêmicas* podem ser percebidas a partir dos órgãos sensoriais humanos, com divisões em duas categorias isto é, a dos receptores à distância como olhos, ouvidos e nariz (que estão relacionados com o exame de objetos distantes) e a dos receptores imediatos como o tato, utilizado para examinar o mundo de perto, o bibliotecário de referência pode obter proveito na sua relação com o usuário em certas ocasiões ocorrentes no espaço da biblioteca.

É bem aceita a ideia em que existe uma comunicação no espaço ocupado pelos indivíduos. Durante as interações de utilização do espaço pelo homem, tanto com objetos quanto com seus semelhantes, transmitem relevantes informações que dizem respeito aos aspectos relativos a sua situação, necessidades e possíveis intenções. A aproximação, a distância e postura física realizada por um usuário da biblioteca (consciente ou inconscientemente), por exemplo, pode ser um sinal da mensagem que pretende transmitir (deixas não verbais), bem como da real situação da sua necessidade de auxílio, ou pode ser totalmente o oposto. A atuação do bibliotecário no Serviço de Referência requer competências que requerem habilidades técnica e humana.

[...] capacidade para fazer uso de conhecimentos, métodos, técnicas e equipamento necessário para recuperar a informação. Essa habilidade é alcançada através da formação, treinamento e experiência [...]. A habilidade humana, por sua vez, é a capacidade e julgamento necessários para lidar com pessoas, inclusive com conhecimentos dos diferentes níveis intelectuais e do comportamento dos indivíduos (FIGUEIREDO, 1990, p.48).

Sabendo-se que todos os homens ocupam um espaço físico pessoal, uma espécie de bolha individual ou um território particular (Hall,1977), o bibliotecário de referência, quer no atendimento onde o usuário o busca para pedir informações ou quer na abordagem onde lhe oferece auxílio após obter a percepção de sua necessidade (um usuário que há tempo vasculha o acervo parecendo não encontrar o que precisa), busca intervir e por consequência mediar a informação.

Essa mediação se dá por meio de distâncias que são envolvidas durante a relação nesse processo, porém, o bibliotecário de referência deve buscar a melhor distancia *proxêmica* para atender a questão do usuário. No que se refere a distância social em caráter *proxêmica*, se utiliza do processo de isolamento ou proteção das pessoas umas das outras (HALL,1977). Sendo essa a situação quando um usuário é atendido pelo bibliotecário, é esse o

distanciamento existente onde predomina o contato visual, havendo a separação dos dois por um balcão ou mesa.

Ao existir a necessidade de apresentar ou orientar o usuário junto ao acervo, essa distância tende a diminuir, configurando-se a distância denominada pela teoria *proxêmica* como “pessoal,” favorecendo um intercâmbio de forma espontânea, promovendo uma melhor interação no serviço de referência, porém, existe usuários que não vêm bem essa aproximação, o que leva a reflexão sobre a questão da “bolha espacial individual ou território particular” que as pessoas carregam consigo, e de certa forma precisa ser respeitada, cabendo ao bibliotecário retornar à distância “social” ou percebendo que a aproximação de nenhuma forma é aceita, retirar-se e deixá-lo a vontade no espaço da biblioteca seria atitude sensata.

A relação do bibliotecário com o usuário no serviço de referência poderá tornar-se mais interessante na medida em que as percepções do primeiro com base em suas experiências quanto às necessidades do segundo, forem consideradas como fator indispensável na comunicação no espaço da biblioteca. A intervenção do bibliotecário a partir dessas observações proporcionará uma melhor mediação da informação para o usuário no serviço de referência, transformando esse espaço em um ambiente mais aproveitável e prazeroso na busca pela informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na perspectiva da quantidade de informações disponíveis em diversos meios para o usuário da informação, o serviço de referência é uma condição que o indivíduo se depara para adquirir conhecimento. Assim, a acessibilidade e organização da informação como modalidade da mediação indireta, não pode ser considerada uma etapa a parte da mediação como um todo, mas sim o ponto de partida para a mediação direta, pois seria penoso ter todo um trabalho de tratamento da informação e no seu processo final, sendo o serviço de referência à finalidade existencial de uma biblioteca, deixar a desejar na relação pessoal com o usuário.

O bibliotecário como profissional responsável em organizar o acervo para a acessibilidade ao usuário sabe que isso não será o bastante para que este sempre encontre de forma autônoma o que procura. Grogan (2001) e Accart (2012) tratam sobre o serviço de referência descrevendo etapas que podem ser seguidas como orientação dessa atividade, sendo a etapa iniciada pelas perguntas proferidas pelo usuário e então o bibliotecário dá início à entrevista após se apropriar da comunicação verbal. A linguagem na modalidade não verbal como meio de comunicação é discutida em diversas áreas que prezam as relações humanas, sendo a biblioteconomia uma área que também tem o convívio com relações interpessoais, não pode abster-se na produção de trabalhos voltados a esse tema.

Nesse estudo abordou-se o serviço de referência em bibliotecas como ferramenta de mediação entre o usuário e a informação perante a percepção do bibliotecário no comportamento espacial, a compreensão da teoria *proxêmica* foi fundamental para a contextualização do tema proposto, pois poderá orientar o bibliotecário na percepção de poder estar próximo ou distante de um usuário, dependendo da necessidade evidenciada pelo que este demonstra em seu comportamento no espaço da biblioteca.

A percepção da dinâmica do usuário na busca pela informação nas dependências de uma biblioteca ao transitar pelo acervo disponível, torna-se prática indispensável do serviço de referência, gerando o aperfeiçoamento dessa ferramenta da mediação à medida que o bibliotecário compreende a teoria da *proxemia*.

As dificuldades encontradas por usuário durante suas buscas de informações podem ser evitadas se o bibliotecário estabelecer a relação de confiança necessária para que o usuário tenha a noção de pertencimento aquele espaço deixando de acreditar que de alguma forma está incomodando o bibliotecário e adentrando seu espaço. Mas, para que isso ocorra, a busca em criar uma relação que seja amigável, sendo o contato visual uma tradução ao

usuário que o bibliotecário está atento e disponível às interrogações que serão realizadas. Sendo assim, a leitura da comunicação silenciosa é modalidade que deve ser realizada pelo serviço de referência no que tange a relação pessoal. As ocorrências de usuários que frequentam as bibliotecas mesmo tendo dificuldade em finalizar com êxito suas pesquisas, são resultados da não percepção ou descaso por parte de bibliotecários responsáveis pelo setor de referência.

Com o conhecimento das questões que envolvem a *proxemia*, entende-se que o bibliotecário de referência pode aplicar nessa atividade a observação e intervenção referente à quantidade de usuários que transmitem estar tão desorientados dos diante da quantidade de informação presente no acervo e deixam de explorar o máximo desse recurso que a biblioteca oferece à sua pesquisa pelo fato de não se sentirem tão à vontade; constrangidos por não se sentirem bem-vindos; estarem entrando no espaço como se fosse propriedade do bibliotecário; muita das vezes tendo a ideia de ser ali um incômodo.

Ainda sobre o que a teoria *proxêmica* pode somar ao serviço de referência, a questão que envolve a falta de harmonia na comunicação, existe usuários que não fazem caso da abordagem de certo auxílio do bibliotecário, onde a questão de aproximação de pessoas ditas como estranhas são motivos desses buscarem de alguma forma afastar-se e mesmo que ainda sua pesquisa não seja concluída com êxito, deixam a biblioteca sem a solução de seus problemas. A esse tipo de usuário o bibliotecário, meio da percepção, sabe que a distância é a melhor forma de deixá-lo à vontade no espaço da biblioteca.

Constatou-se que os trabalhos escritos no universo da biblioteconomia têm dado mais ênfase nas questões técnicas que englobam as atribuições do bibliotecário no tratamento da informação, deixando em segundo plano a questão comportamental (ou psicológica) dos usuários no espaço da biblioteca, no que se referem as suas comunicações silenciosas, ou seja, a sensação de sentir-se bem ou mal na abordagem do processo de interação com o bibliotecário no serviço de referência ou ao frequentar o espaço.

As relações espaciais e a comunicação não verbal entre bibliotecário e usuário concernem à teoria denominada *proxemia*. O único trabalho encontrado em revistas eletrônicas que faz referência a junção do serviço de referência e a *proxemia* foi o artigo intitulado *A proxemia e o fazer bibliotecário*, da autoria de Rosane Lunardelli e Solange Queiroz, acessado no periódico eletrônico Informação & Informação do ano de 2005, o que em tese pode ser considerado a evidência do pouco interesse pelo tema que rege as comunicações não verbais no serviço de referência, mas para aqueles que acreditam numa melhor perspectiva da Biblioteconomia, a crença de que os motivos por essa menor demanda

de produção ao tema em questão seja resultado de se tratar de um assunto que ainda dá seus passos iniciais.

O não acompanhamento das questões comportamentais do usuário pode gerar falhas no processo de mediação da informação. Por isso, com esse estudo, buscou-se cooperar de alguma forma como base de informação para problemas relacionados o melhoramento dos serviços oferecidos nas atividades de referências. Para isso, a reunião de autores que englobam as temáticas do serviço de referência, do comportamento e da ocupação espacial que o homem lida em seu meio social, são informações que podem trazer à Biblioteconomia um melhor olhar, não como mera área que só empregam técnicas do tratamento da informação em documentos, mas no tratamento da informação que existe despercebida no ambiente da biblioteca, mas que podem ser perceptíveis aos que fazem uso dos conhecimentos da *proxemia*.

O setor de referência pode contribuir e configura-se uma ferramenta de mediação entre o usuário e a informação em muitos aspectos, além das técnicas empregadas nas entrevistas de referência recomendadas por Grogan (2001) e Accart (2012), a *proxemia* utilizada por Hall (1977) e outros, amplia inda mais as atividades atribuídas a esse setor, pois estimula a leitura da comunicação silenciosa (linguagem não verbal) existentes além daquelas que emitem sons, e leva a compreender que a “bolha” de espaço pessoal representa o mesmo tipo de margem de segurança, que de forma inconsciente é um atributo também do ser humano.

Neste estudo, a busca em esclarecer as boas práticas de relação, percepção, observação e intervenção do profissional bibliotecário na mediação da informação com o usuário, apesar de esclarecer as práticas do serviço de referência ao empregar suas técnicas, esclarece que o grau de aproximação pode transmitir mensagens muito mais sutis do que uma ameaça.

Portanto, este trabalho analisou a importância do serviço de referência para acelerar a busca de informação pelo usuário; refletiu que o bibliotecário é agente fundamental nesse processo de mediar à informação, cabendo a este cumprir seu papel de um analista da unidade informação, e não como simples repetidor de informação; também buscou apontar reflexões do comportamento espacial nas relações entre o usuário e o bibliotecário e esclarecendo que a comunicação não verbal é fator importante na relação entre usuário e bibliotecário e então, esclareceu a importância da conduta do bibliotecário no serviço de referência, pois muitos profissionais preferem dar atenção ao processamento técnico a efetiva um atendimento atencioso ao usuário. Nesse trabalho compreendeu-se que é fundamental que

o bibliotecário exercite a percepção, tirando proveito das deixas que o usuário transmite e em consequência inicie a intervenção junto às necessidades informacionais desse usuário.

A comunicação *proxêmica* pode ser compreendida pelas proximidades que se instituem entre os seres e os espaços que os circundam. Essas proximidades referenciam-se por escalas hipotéticas mencionadas por Hall (1977) no que compete a distância entre indivíduos no espaço que convivem. Tais escalas são informações que dão conformidade para uma melhor compreensão no que se refere à relação do bibliotecário no ato da sua interferência no espaço da biblioteca junto ao usuário, pois essa escala de proximidade pode ser usada como base, por exemplo, quando atribuído ao atendimento estritamente pessoal, e no que se refere ao setor de referência, para uma relação de empatia ao observar que um usuário encontra-se desorientado na localização da informação pretendida no acervo, buscando uma distancia corporal classificada por Hall (1977) como “distância pessoal”, como aconselha Accart (2012), que é a estrutura da entrevista de referência iniciada primeiramente em estabelecer uma relação de confiança com o usuário, de forma amigável, onde o contato visual possa traduzir ao usuário que o bibliotecário está atento e disponível às interrogações realizadas, favorecendo intercâmbios mais espontâneos, gerando uma melhor interação e propiciando estados agradáveis com possibilidades de transformar, efetivamente, a biblioteca em um espaço prazeroso de mediação da informação. Pois, como afirmou Almeida Júnior (2008) que interferência não pode ser de qualquer forma negada, mas explicitada, afirmada e tornar sua forma consciente onde, criticamente o profissional possa conviver com ela de maneira a diminuir possíveis problemas que dela decorram.

Portanto, considera-se que além da responsabilidade do tratamento da informação disposta em diversos meios, também o bibliotecário (SR) é responsável em analisar e fazer leitura da informação que o usuário, elemento fundamental na concepção de uma biblioteca, transmite no espaço desta, por meio da intervenção, mostrando-se empático a necessidade informacional do usuário, buscando o melhor relacionamento possível e prazeroso no serviço de referência. Assim, a ocupação espacial do indivíduo transmite mensagens próximas e distantes, o corpo fala e o bibliotecário de referência precisa ser perceptível a essa comunicação silenciosa.

REFERÊNCIAS

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

ACEVEDO, Claudia Rosa; Nohara, Jouliana Jordan. **Como fazer monografias**. 4. Ed. ver. e atual. São Paulo: Atlas, 2013.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: inter-relações. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>>. Acesso em: 21 mar. 2017.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/1343/Media%C3%A7%C3%A3o%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 21 mar. 2017.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: UEL, 2009.

_____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n.1, p. 89-103, jan./ dez. 2009.

ALMEIDA, M. A. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, p. 01-24, 2008.

ARAÚJO, C. A. Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, 2012.

BIRDWHISTELL, R.L. **Kinesis and context**. Philadelphia (USA): Pennsylvania Press; 1970.

CARDOSO, A. M. Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social. **Rev. Esc. Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 107-114, jul./dez. 1994.

CARVALHO, kátia. O profissional da informação: o homem multifacetado. **Data Gama Zero**, v, 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <<https://scholar.google.com.br>> Acessado em: 22 ago. 2016.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.

DAVIS, Flora. **A Comunicação nao-verbal**. Tradução: Antonio Dimas. São Paulo: Summus, 1979.

DAY, R. Death of the User: Reconceptualizing subjects, objects, and their relations. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 62, n. 1, p.78-88, 2011.

ECO, Umberto A. **Estrutura ausente**. São Paulo: Perspectiva, 1976.

FERREIRA, Hugo Ricardo Chaves. Comunicação não verbal: cinésica, proxémica e paralinguagem. Universidade de Coimbra, 2001. Disponível em: <http://student.dei.uc.pt/~hrcf/com_n_verbal.htm> Acesso em: 23 dez. 2016.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da informação**, v. 21, n. 3, pg. 186-191, set/dez, 1992.

_____. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1999. 96 p.

_____. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990.

GAMA, Thalita. Correção de prova – UFMG 2013. **Santa Biblioteca** (blog). Disponível em: <<https://santabiblioteconomia.com/tag/ufmg/>> Acesso em jan. 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação.. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 46-59, out. 2014. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>>. Acesso em: 21 mar. 2017.

GONZÁLEZ DE GOMÉZ, M. N. As ciências sociais e as questões da informação. **Morpheus**, v. 9, n. 14, p. 18-37, 2012.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos . Brasília: Briquet de Lemos, 1995. Título original: Practical reference work.

_____. **A prática do serviço de referencia**. Tradução: Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 1ª reimpressão, 2001. Título original: Practical reference work.

_____. **O serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Introdução **geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

HALL, Edward T. **A dimensão oculta**. Trad. Sônia Coutinho. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. 2. ed., rev. atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LUNARDELLI, Rosane S. A.; QUEIROZ, Solange Palhano de. A proxemia e o fazer bibliotecário. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 10, n. 1-2, p. 34-43, dez. 2005. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1737>>. Acesso em: 23 dez. 2016. doi:<http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2005v10n1-2p34>.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e re-flexões sobre o Serviço de Referência e Informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p.9-37, jan./dez.1990.

MAFFESOLI, Michel. **O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa**. Rio de Janeiro: forense, 2006.

MARTELETO, R. M. Conhecimento e Sociedade: pressupostos da antropologia da Informação. In: AQUINO, M. (Org.). **O campo da ciência da Informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Universitária, 2002.

MENDONÇA, M. A. R. Serviço de referência digital. In: MARCONDES, C. H. et al. (Org.). **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. Salvador; Brasília: UFBA/IBICT, 2005. p. 228-240. Acesso em: 7 de ago. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1013>> Acesso em: 22 ago. 2016.

MIRIBEL, Marielle de. Algunsherramientas para gestionarlosconflictosenla biblioteca. In: IFLA Council and General Conference, 68th, August 18-24, 2002. **Anais...** Disponível em:<<http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/122-106s.pdf>>. Acesso em: 06 jan. 2017.

NANO, Fernando. **Mini-Dicionário Larousse Língua Portuguesa**. São Paulo: Larousse do Brasil, 2005.

OLIVEIRA JUNIOR, Edinaldo. A proxêmica na comunicação não-verbal. **Instituto Brasileiro de Linguagem Corporal**. Disponível em < <https://ibralc.com.br/a-proxemica-na-comunicacao-nao-verbal/>> . Acesso em 2 Mar 2017.

RABELLO, O. C. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. **Revista da Escola de Biblioteconomia**, UFMG, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 179-192, set. 1981.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009. 336 p.

SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira do. Mediação da Informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, dec. 2010. ISSN 2178-2075. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42323/45994>>. Acesso em: 20 mar. 2017.

SAVOLAINEN, R. Everyday Life Information Seeking: approaching Information Seeking in the context of “way of life”. **Library & Information Science Research**, v. 17, p. 259-294, 1995.

SCHLEYER, J. R. Estudos de usuários: introdução e problemática e a metodologia. **Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação**, v. 1. Brasília: ABDF, 1982. p. 49-79.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007. 304p.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília, D.F.: Thesaurus, c 2005. 246 p.

TEIXEIRA, Elizabeth. **As três metodologias: acadêmica, da ciência e da vida**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

TALJA, S. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Ed.). **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 67-80.

WILSON, T. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information processing & management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.