

DOCUMENTAÇÃO

O Serviço de Referência nas Bibliotecas

LYDIA DE QUEIROZ SAMBAQUY

OS trabalhos de uma Biblioteca, como os de qualquer outra organização, podem ser divididos em serviços gerais, adjetivos ou meios e serviços específicos, substantivos ou fins.

Os serviços meios são todos aqueles que existem para que a instituição viva e possa desincumbir-se dos serviços fins, que representam sua própria razão de ser, o objetivo para o qual foi criada.

Assim, nas bibliotecas, podemos classificar como serviços meios aqueles que as organizam e preparam, isto é, os serviços administrativos que tratam do pessoal, material, orçamento, comunicações etc. e ainda os serviços técnicos, tais como os de seleção, aquisição, encadernação, catalogação, classificação, arrumação dos livros nas estantes, composição dos catálogos, etc. Através desses serviços, livros, folhetos, periódicos e outros materiais de documentação, como sejam manuscritos, filmes, microfilmes, mapas, músicas, estampas, etc., são selecionados, adquiridos por compra, doação ou permuta, sistematicamente preparados para servir aos leitores em seus trabalhos, estudos e pesquisas.

Os serviços fins da Biblioteca dizem respeito ao uso e aproveitamento adequado das coleções reunidas.

O objetivo das bibliotecas modernas é servir diretamente e com a maior eficácia à educação e à pesquisa em todas as suas fases e em todos os graus. Nas escolas, nos colégios e universidades, em todas as instituições de investigação — museus, institutos científicos etc. — nos laboratórios, nas oficinas, nos centros de recreação e em cada lar, o livro deve estar presente, orientando, informando, esclarecendo, instruindo, divertindo, respondendo a todas as perguntas, desfazendo todas as dúvidas.

Cabe ao Serviço de Referência, nas bibliotecas, motivar esta atitude ativa dos livros. “Conseguir um livro para cada leitor e um leitor para cada livro” e “Conseguir o livro que realmente convém a cada leitor” são lemas deste Serviço.

É o Serviço de Referência que se incumbem de ensinar o uso que podem ter as bibliotecas, mostrar aos leitores como consultar seus catálogos, como conseguir as informações que desejam, como

selecionar o livro que melhor lhes poderá servir. Orienta a leitura, facilita a pesquisa, auxilia a localização da documentação necessária, enfim procura incentivar a leitura e a pesquisa em todas as formas, pondo o livro a serviço efetivo da coletividade.

Pelo que temos notícia, a primeira biblioteca no Brasil a organizar um serviço de referência com esta própria denominação foi a Biblioteca do D.A.S.P. Segundo o Regimento desse Departamento, aprovado pelo Decreto n.º 11.101, de 11 de dezembro de 1942, sua Biblioteca, que era apenas uma seção do Serviço de Documentação, tinha seus trabalhos divididos entre cinco turmas das quais duas se incumbiriam dos serviços de preparação — Turma de Aquisição e Turma de Catalogação e Classificação — e três serviam ao público — Turma de Referência sobre Administração Pública (assunto em que a Biblioteca é especializada), Turma de Referência sobre Publicações Oficiais e Turma de Empréstimo. Pelo último regimento do D.A.S.P., Decreto n.º 8.323-A, de 7-12-1945, as duas turmas de referência da sua Biblioteca foram reunidas em uma só Turma de Referência.

Em 1943, o Ministério da Fazenda dava novas instalações às suas diversas bibliotecas, centralizando os seus serviços em uma só biblioteca, cujo Regimento, aprovado pelo Decreto número 14.413, de 30 de dezembro, dividia os seus trabalhos entre duas turmas — Classificação e Catalogação e de Referência.

No ano seguinte, em 1944, o Decreto número 16.167, de 24 de junho, que deu novo Regimento à Biblioteca Nacional, criava, na Divisão de Consulta daquela Biblioteca, uma Seção de Leitura Geral e de Referência, à qual competia, entre outras atribuições: “Orientar o público no uso dos catálogos e das coleções e prestar-lhe assistência necessária em estudos e pesquisas”. Novo Regimento foi dado à Biblioteca Nacional em 24 de janeiro de 1946, pelo Decreto n.º 20.478. Segundo a letra desse Decreto, a Seção de Leitura Geral e de Referência é desdobrada em duas Seções: Seção de Leitura e Seção de Referência Geral, a que compete “prestar ao público informações de caráter bibliográfico”.

Já a 1 de janeiro dêste mesmo ano, 1946, também o Regimento da Biblioteca do Ministério da Educação e Saúde consagrava o *Serviço de Referência*, pois distribuía os serviços entre as seções de Catalogação e Classificação e de Referência.

Em São Paulo, são inúmeras as bibliotecas com organização moderna, que trabalham com eficiência pela formação do hábito da leitura em tôdas as classes; que auxiliam efetivamente pesquisas e facilitam o estudo e a recreação intelectual.

Outros Estados, como sejam o Rio Grande do Sul, na Biblioteca Pública Pelotense; a Bahia, na Biblioteca Pública e na Biblioteca da Escola Politécnica; Pernambuco, na Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade do Recife já possuem serviços de referência organizados e em funcionamento.

* * *

Existe um pequenino livro verde, muito conhecido dos estudantes de biblioteconomia do mundo inteiro — Wyer, *Reference work* — que informa maravilhas sobre êste trabalho e ensina como podem ser realizadas. Conta como pode o bibliotecário preparar-se para se desincumbir a contento das tarefas especiais que lhe caberão como encarregado do serviço de referência em uma biblioteca pública, erudita ou popular, em bibliotecas escolares, colegiais, universitárias, especializadas em qualquer técnica ou ciência. Classifica o Serviço de Referência, de acôrdo com o maior ou menor auxílio que se prontifica a prestar aos leitores, em conservador, liberal ou moderado. O tipo conservador acentua o princípio de que o Serviço de Referência existe nas bibliotecas simplesmente para auxiliar os leitores, não para tentar realizar *tôdas* as tarefas que realmente cabem a êles leitores. Assim, o Serviço de Referência não se deve propor a ler, estudar, pesquisar, compilar, resumir, examinar, ou copiar, quando isso é exigido pelos interesses particulares dos leitores. Deve somente colaborar, dentro de limites previamente traçados, para que sejam realizadas com bom êxito as pesquisas e estudos. Não deve pretender tomar a si a incumbência de realizá-los. Um Serviço de Referência liberal, além de procurar tudo fazer na cooperação que presta aos leitores, não se satisfaz em lançar mão para isso somente dos recursos de sua própria Biblioteca e recorre, ainda, quando necessário, às coleções de outras bibliotecas através do empréstimo — entrebibliotecas, usando para isso catálogos coletivos de livros e periódicos, bibliografias especializadas, microfílmes ou outros tipos de fotocópias, etc.

Desnecessário dizer que o tipo de serviço de referência moderado, se coloca em ponto médio, entre as duas extremidades.

Para que exista Serviço de Referência em uma biblioteca, são precisos bibliotecários, adequadamente formados e treinados para êste serviço, bem como uma Coleção de Referência organizada de acôrdo com o tipo da biblioteca a que vai servir.

O bibliotecário de referência aprende a ser o intérprete da Biblioteca para o leitor. Para isso é necessário que tenha cultura geral e especializada, segundo a Biblioteca; que saiba sentir as necessidades especiais de cada leitor, precisando saber dar tôda atenção a cada leitor em particular; conhecer muito bem as coleções de sua Biblioteca e especialmente, saber lidar com sua coleção de referência.

Esta coleção é da maior importância para qualquer Biblioteca. E' constituída por enciclopédias e ciclopédias, dicionários técnicos, dicionários de língua, vocabulários, catálogos de todos os gêneros, principalmente catálogos de bibliotecas, bibliografias, índices, manuais, guias, mapas etc., enfim, por todo o material documentário que tenha por finalidade fornecer informações de tôda espécie, orientar pesquisas, indicar fontes de informações, organizado para consulta, não para ser lido integralmente.

E' evidente que as proporções da coleção de referência e a escolha dos livros que a deverão constituir repousam fundamentalmente no tipo e tamanho da Biblioteca a que vai servir.

Entretanto, uma coleção de referência, por mais completa que seja, ficará inerte e quase inexpressiva se não existir, entre ela e o leitor comum, um bibliotecário de referência capaz de utilizá-la convenientemente; pois raras são as pessoas, mesmo entre as mais cultas, que a sabem utilizar de maneira completa, ou mesmo tirar proveito de seus livros.

Na obra de J. M. Flexner, *Circulation work in public libraries*, encontra-se grande e minuciosa lista dos requisitos necessários a um eficiente bibliotecário de referência. Entre as qualidades citadas por Miss. Flexner, merecem destaque as seguintes: *inteligência*, (principalmente caracterizada pela capacidade que deve ter o bibliotecário de compreender com rapidez o que está sendo desejado e saber como o encontrar); *cultura* (conhecimentos gerais, conhecimento especializado de literatura, conhecimentos aprofundados em um ou dois assuntos, conhecimento de, pelo menos, duas línguas vivas e ainda conhecimento da comunidade a que serve e dos recursos das bibliotecas de que se poderá valer; *memória* (não só em relação a livros e assuntos, como a pessoas com que eventualmente deva tratar); *curiosidade mental* (que muito contribuirá para que tenha o maior interesse nas pesquisas que realizar); *bom senso* (que muito o auxiliará em suas pesquisas e no trato com leitores) *bom humor e afabilidade*; *interesse pelas pessoas*; tato. É, portanto, da capacidade intelectual dêsse bibliotecário, de suas qualidades morais, do seu interesse humano e, especialmente, do seu entusiasmo pela democratização da cultura, que dependerá o sucesso dos serviços de qualquer Biblioteca, mais do que da própria riqueza de suas coleções.

O trabalho de referência pode ser dividido em três tipos distintos: procura de fatos, procura de livros ou documentos e pesquisa. Procura o bibliotecário de referência fatos, quando lhe foi feita uma pergunta objetiva e específica, clara-

mente enunciada sobre um nome, uma data, um título, um dado estatístico, um fato ou um número. Na maioria das vezes, estas perguntas recebidas pelo bibliotecário de referência podem ser classificadas como bibliográficas, biográficas, estatísticas, históricas, geográficas ou literárias, práticas ou teóricas. Em 90% dos casos, podem ser respondidas com uma simples consulta a um ou poucos livros dos mais usados da coleção de referência da Biblioteca. Muitas são formuladas mesmo pelo telefone. Grande número de bibliotecas estão habilitadas a respondê-las com extraordinária rapidez.

Entretanto, nem sempre as indagações referentes a datas, fatos etc., podem ser respondidas prontamente. Às vezes, aparecem datas diferentes, dados contraditórios e torna-se mister que sejam feitas comparações, confrontos, e, assim, deixa o bibliotecário de procurar simplesmente os fatos, para procurar as fontes que os enunciam. Passa da pesquisa de fatos para a pesquisa de livros e documentos.

Deve-se distinguir perfeitamente a pesquisa de fatos, assim como a de livros e documentos, da pesquisa propriamente dita. Esta é bem mais complexa do que procurar informações e livros. Envolve experimentação, observação, verificação, comparação, cálculo e outros processos de pesquisa, e que, mesmo assim, muitas vezes não leva a qualquer solução e não dá resposta aos problemas. A maioria das bibliotecas e, especialmente, as nossas não estão preparadas sequer para auxiliar com eficiência os pesquisadores em seus trabalhos. No entanto, há pouco tempo, a Biblioteca do D.A.S.P. por exemplo esteve empolgada na realização de uma pesquisa, com que procurava auxiliar um doutor em leis norte-americano, que se havia proposto a realizar um trabalho sobre direito americano comparado, no que se refere aos direitos dos cidadãos. A Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos, com a colaboração de

técnicos e cientistas altamente credenciados, realiza importantes trabalhos de pesquisa e documentação, com que assiste ao Congresso daquele país. Bibliotecas altamente especializadas ou científicas se têm aventurado no terreno da pesquisa pura, principalmente no domínio da História e da Literatura; mas são em pequeno número. A maioria contenta-se em trabalhar como um verdadeiro e precioso serviço de informações sobre questões e fatos já analisados e comprovados.

Difícil é avaliar-se em termos estatísticos o serviço realizado por uma biblioteca em seus trabalhos de referência. São os mais variados: auxílio aos leitores em geral; informações sobre a organização da própria biblioteca, sobre suas coleções e sobre a melhor maneira de consultar os catálogos; respostas a perguntas especiais, umas mais fáceis, outras mais difíceis; cursos de leitura laboriosamente preparados; compilações de longas bibliografias; pesquisas bibliográficas trabalhosas. Esses serviços não poderão certamente constituir parcelas de uma mesma soma.

Entretanto, é fácil verificar a eficiência de uma Biblioteca pelo número de leitores que atrai. Servindo bem, ela será com certeza muito procurada. É, por isso, que, hoje em dia, o valor de uma Biblioteca é avaliado mais pelo número de seus leitores do que pelo número de seus volumes.

Grande é a responsabilidade dos serviços de referência nas bibliotecas do Brasil. Devem, além de prestar os serviços de que usualmente se desincumbem, procurar ainda formar em nosso povo o hábito da leitura. Fazer com que todos se acostumem a utilizar os serviços de sua Biblioteca na escola primária, secundária, superior, no escritório, no clube etc. Ensinar como todos podem tirar o maior proveito dos livros em seus estudos, em seus trabalhos, e, ainda nas horas de lazer, como uma das mais vantajosas formas de recreação — a leitura.

* * *

No Brasil, a assistência social organizada é de instituição recente. Não obstante, pode-se dizer, existe hoje um conjunto de atividades assistenciais, integradas em órgãos específicos que, em última análise, constituem um sistema permanente de proteção e garantia para a grande massa dos servidores não só das empresas particulares senão também do próprio Estado. Ocioso seria enumerar os órgãos existentes com finalidades de assistência social nos que trabalham na indústria, no comércio, nos serviços de transportes, de capatazias, nas atividades bancárias e noutros setores da atividade pública e privada. Mas, um regime satisfatório de assistência social não se restringe apenas à fixação de medidas de proteção, de previdência social, tendo em vista as situações depreciativas do trabalhador, mas ainda deve incluir providência que visem ao progresso ou pelo menos, à conservação do "standard" de saúde e de trabalho do servidor em geral. Sob esse segundo aspecto, adquire excepcional importância a instituição da "Colônia de Férias", como instrumento de recuperação de energias que foram despendidas no trabalho diuturno. É certo que a lei assegura o direito a férias, tanto nas empresas privadas como no serviço público. Esse princípio, entretanto, tem sido derogado pelo próprio trabalhador. Na atividade privada, é comum trabalhar o assalariado durante o período de férias, para o fim de receber, em dobro, o salário correspondente aos dias de férias não gozadas. No meio das atividades diretas ou indiretas do Estado, o servidor, via de regra, afasta-se do local de trabalho, durante as férias, mas não se afasta do ambiente urbano ou, mesmo, do clima da própria repartição que êle, vez por outra, visita, para olhar "de fora" os colegas de trabalho. Assim, atuam no seu espírito as mesmas causas de pressão psicológica e de desgaste orgânico, com o que fica elidido, na prática, o benefício de repouso que a lei teve em vista, ao instituir a obrigatoriedade das férias anuais. É claro que, sendo institucional o gozo de férias remuneradas, cumpre torná-lo efetivo, dentro do espírito com que o ditou a lei. Nesse sentido, é que deve ser assinalada a importância do que acaba de concretizar a Associação dos Servidores Cíveis do Brasil, adquirindo, para "Colônia de Férias" dos servidores civis, e franqueado a terceiros, o Hotel-Sítio Taquara, situado no bairro da Independência, próximo a Quitandinha. — J. G. de Aragão — "R.S.P." — julho de 1949.