

O processo de comunicação e a entrevista de referência

WANDA MARIA MAIA DA ROCHA PARANHOS *

A entrevista de referência como o momento de contato pessoal entre o leitor em busca de informações e o bibliotecário é comparada ao processo de comunicação. Os ruídos que podem comprometer o sucesso da comunicação durante a entrevista são: limitação da capacidade do receptor, fatores ambientais, presunção não enunciada, fatores pessoais, incompatibilidade do esquema, apresentação imprecisa ou confusa.

INTRODUÇÃO

Em certo estágio de sua história, todo povo sente a necessidade de preservar e conservar os seus conhecimentos para posterior transmissão às gerações futuras e para registro de suas próprias conquistas. Se até então era esse trabalho feito apenas por via oral e contando apenas com a memória de seus membros como instrumentos de registro, em dado momento não

* Auxiliar de Ensino do Departamento de Biblioteconomia, Setor de Educação da UFPr. Bibliotecária da Biblioteca Central da UFPr. Curitiba.

é mais possível a um homem guardar em si todas essas informações: elas são registradas em documentos, surgindo daí a necessidade de preservá-los e organizá-los.

Uma das instituições que floresceram como preservadoras e conservadoras dos registros de informação ou documentos é a biblioteca e é nela que se fixa o nosso interesse.

Biblioteca é tomada, em sentido genérico, como a coleção organizada de documentos suscetível de ser utilizada ou consultada por usuários. A princípio, a biblioteca surgiu apenas como preservadora de documentos (conotação passiva). Atualmente sua função é mais ampla: ela procura facilitar o acesso aos documentos e, mesmo, divulgá-los, incentivando o seu uso (conotação ativa). A segunda função não anula a primeira: antes a completa. Toda biblioteca é criada em função de uma comunidade, de uma população. Uma biblioteca pública municipal tem como população potencial todos os habitantes do município onde está instalada. A população em potencial de uma biblioteca de empresa são os funcionários dessa empresa. A existência de biblioteca, portanto, no nosso entender, pressupõe a existência de leitores (ou usuários, ou clientes, ou consulentes), cujo coletivo compõe a comunidade para a qual ela foi criada e que justifica a sua criação e manutenção.

Vários são os serviços desenvolvidos na biblioteca, de natureza e finalidades diferentes, todos tendo, porém, em comum, a finalidade precípua da biblioteca de servir à comunidade para a qual foi criada. Um deles é o serviço de referência, entendido como o esforço organizado com o objetivo de prestar auxílio pessoal ao usuário da biblioteca no uso da mesma e de seus recursos e para satisfazer as suas necessidades de

informação. Dentre as várias tarefas de que se incumbem o serviço de referência, a mais comum e a mais frequentemente reconhecida é a de responder a questões de referência, isto é, atender ao pedido de informação que o leitor leva à biblioteca. Para isso o bibliotecário fará uso dos seus conhecimentos, dos recursos da biblioteca e mesmo extra-biblioteca. Na maioria das vezes, o pedido do leitor é feito ao bibliotecário em uma abordagem pessoal; mas ele também pode ser feito por telefone ou correspondência. Esse contato pessoal é uma das características do serviço de referência e o distingue dos demais serviços da biblioteca. Recebeu convencionalmente a denominação de entrevista de referência.

Este é o objeto de nosso estudo: analisar a entrevista de referência sob o ponto de vista da comunicação. Interessa-nos observar, sob o prisma da teoria da comunicação, o contato pessoal que se estabelece entre o leitor e o bibliotecário. Para efeito deste trabalho, ficam, então, assim estabelecidos os seguintes conceitos:

- a. informação: a idéia, o conceito, o conhecimento, a experiência obtidos de alguma forma, por alguém;
- b. documento: meio físico onde informações são passíveis de serem registradas; pode ser considerado sinônimo de fontes de informação (livros, periódicos, discos, moedas, filmes, etc.);
- c. usuário: aquele que faz uso dos recursos da biblioteca; sinônimo de leitor, cliente, consulente.

O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

Consideremos ser o processo de comunicação aquele cujo objetivo é a transmissão de alguma idéia, sentimento, experiência, uma mensagem, enfim, a partir de uma origem, para algum destinatário, procurando fazer com que esse destinatário reaja à mensagem recebida. O processo de comunicação é eminentemente cíclico e dinâmico e somente para fins de estudo podemos, momentaneamente, paralisar o processo para procurar determinar os seus elementos ou componentes, analisando as inter-relações desses elementos e, desse modo, identificando as características do processo. Entretanto, é preciso não perder de vista a realidade de seu dinamismo e seu essencial caráter cíclico.

Reconhecemos como elementos básicos do processo de comunicação os seguintes:

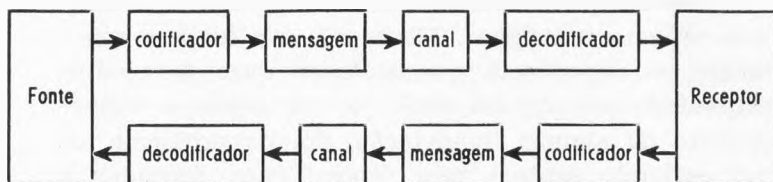
- a. fonte
- b. codificador
- c. canal ou veículo
- d. mensagem
- e. decodificador
- f. receptor

Fonte é quem idealiza a mensagem, aquele de onde a mensagem se origina. Mensagem é a idéia, o sentimento, a experiência que a fonte quer transmitir, estimulado por alguma razão. A mensagem é sempre produto de alguma inquietação, de um problema, de um estímulo sentido pela fonte. Para formular a mensagem, a fonte fará uso de um código que represente a mensagem do modo que deseja. O responsável pela formulação da mensagem segundo o código é o

codificador. Este existe, como elemento do processo, em estreita dependência da fonte. A mensagem é transmitida ao receptor por algum veículo ou canal, algum meio condutor de mensagem já codificada, de modo que ela chegue ao seu destinatário. Receptor é o elemento a quem a mensagem atinge e que a ela reage. O decodificador é o elemento que traduz a mensagem para o receptor, que interpreta o código da mensagem para o receptor. No processo, o decodificador é o elemento inverso ao codificador, na mesma proporção em que a fonte é o elemento inverso ao receptor.

A comunicação se realiza quando a mensagem, conforme codificada e veiculada, atinge o receptor, que a ela reage. É a reação à mensagem recebida que caracteriza a existência do processo de comunicação. Essa reação, também chamada realimentação, é o estímulo de transmissão do receptor, fazendo com que os papéis se invertam: uma nova mensagem é gerada tendo o inicial receptor como fonte, passando a inicial fonte a ser receptor, continuando dessa maneira o seu dinamismo cíclico.

Graficamente poderíamos representar o processo de comunicação com os elementos acima descritos da seguinte maneira:



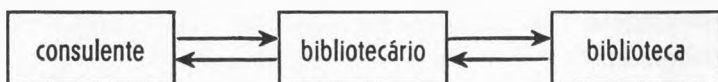
Qualquer fator que prejudique ou afete a transmissão da mensagem tal como foi desejada pela fonte,

ou que dificulte a sua recepção, recebe a denominação genérica de ruído. O ruído pode aparecer em qualquer fase do processo: na formulação e codificação da mensagem, na sua transmissão, na sua recepção e compreensão. Em qualquer desses pontos, tanto no sentido literal do som indesejável quanto no sentido metafórico da distração ou interferência, a comunicação pode ser distorcida, prejudicada, comprometida, e por isso o ruído é importante questão a ser considerada em qualquer estudo da comunicação. A comunicação será tanto mais perfeita ou fiel quanto mais próxima for a mensagem em relação à experiência da fonte e à experiência do receptor.

A COMUNICAÇÃO NA ENTREVISTA DE REFERÊNCIA

Conforme dissemos anteriormente, entrevista de referência é o contato estabelecido entre bibliotecário e leitor, quando este comparece à biblioteca com uma questão que ele espera possa ser solucionada. O papel do bibliotecário é de orientador do usuário, fator de ligação entre este e a biblioteca, entre o cliente e a coleção e os recursos da biblioteca. Vários são os instrumentos que a biblioteca tem à disposição para permitir acesso à sua coleção, de modo que as questões propostas pelos usuários possam ser resolvidas, justificando a sua criação para servir à sua comunidade. Em muitas vezes, é o próprio consulente quem realiza a busca, quem se utiliza desses instrumentos: o catálogo, os índices vários, as bibliografias, os fichários de coleções especiais, a disposição sistemática dos documentos. Em outras vezes, porém, o cliente procura o bibliotecário pedindo seu auxílio na busca. Será o bibliotecário, então, o intérprete dos recursos da biblio-

teca. O serviço de referência é, pois, genericamente, a inter-relação entre três elementos:

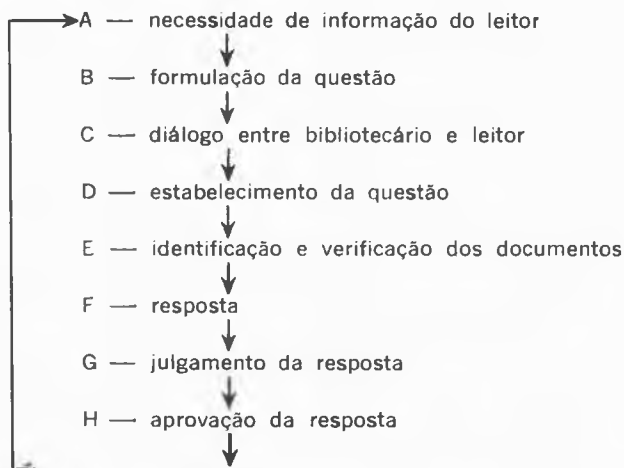


Nesta configuração, o bibliotecário representa o ponto de relação entre os outros dois elementos. Às vezes, a coleção da biblioteca não atende à necessidade expressa pelo leitor; mas o bibliotecário deve ter ao menos recursos para indicar ao usuário onde continuar a busca, se é que ele mesmo não pode providenciar isso. Portanto, o elemento biblioteca, conforme entendido nessa relação, inclui não somente a coleção, o conjunto de documentos nela incluídos, mas todos os recursos e serviços que podem auxiliar o leitor em sua busca.

Toda a dinâmica se inicia com a necessidade de alguma informação sentida pelo usuário; este é o estímulo que o leva à biblioteca e a pedir auxílio ao bibliotecário. Lá, ele propõe a questão, a seu modo, ao bibliotecário, com isso estabelecendo o diálogo que tem por fim verificar a exata formulação da questão. Uma vez isso estabelecido, o bibliotecário parte em busca das fontes de informação, utilizando-se dos instrumentos de que a biblioteca dispõe para recuperar tais documentos ou informações, tentando localizar a resposta que, conforme julgada pelo leitor, responde ou satisfaz a necessidade de informação que o levará à biblioteca.

Em seqüência característica de estágios pode ser chamada de processo de referência, igualmente dinâ-

mico, e que Alan Rees¹¹ esquematizou da seguinte maneira:



O objetivo do processo de referência é atender às necessidades de informação do leitor, fazendo o bibliotecário tudo ao seu alcance, contando com os recursos da biblioteca e outros além dela, para que o circuito se complete.

Vejam agora esses passos à luz das premissas anteriormente estabelecidas, com relação ao processo de comunicação. Suponhamos um exemplo: o leitor pede ao bibliotecário documentos sobre reprodução.⁸

Toda a dinâmica se inicia com a necessidade de alguma informação sentida pelo usuário; este é o estímulo que o leva à biblioteca. Lá ele propõe a questão (formulação) e, interpelado, fornece detalhes para facilitar a busca e especificar o problema (reprodução no campo da fisiologia? da fotografia? equipamentos de escritório? = diálogo e estabelecimento da questão). Os documentos são procurados, a informação é localizada e, uma vez aprovada, completa o circuito.

Reconhecemos que o processo de comunicação atua desde que o leitor sente a dúvida, o problema, a necessidade de formular, para si mesmo, a questão, e o impele a procurar os recursos da biblioteca para solucioná-la. Uma vez na biblioteca, o leitor transmite ao bibliotecário seu problema: o leitor é a fonte, sua questão é a mensagem, o bibliotecário é o receptor. O leitor usou (no caso) como código a língua portuguesa, funcionando o seu aparelho fonador como codificador, do mesmo modo como o aparelho auditivo do bibliotecário é o decodificador; o canal é o ar, que leva até o receptor os sons emitidos pela fonte. Os mesmos passos básicos ocorrem nas outras formas de abordagem (por telefone e por correspondência), diferentes um pouco da entrevista em alguns elementos do processo de comunicação, visto que a fonte será sempre o leitor, sua questão será sempre a mensagem e o receptor será sempre o bibliotecário. Os outros elementos é que podem variar. No caso de abordagem por telefone, o canal será o fio telefônico, sendo o codificador e o decodificador similares aos do processo de comunicação na entrevista. Na abordagem por correspondência, o canal será o papel, o codificador será o aparelho motor que produz a escrita e o decodificador será a visão do bibliotecário. São apenas algumas as variáveis do processo, conforme a abordagem.

Uma vez tendo o bibliotecário compreendido a questão, procurará os instrumentos de recuperação da biblioteca para localizar a informação desejada: inconscientemente ou não, ele estabelece um diálogo consigo mesmo, acompanhando sua dinâmica reflexiva, e mais uma vez ocorre o processo de comunicação. Verificados os documentos, localizadas e julgadas as informações obtidas, o leitor terá satisfeita a sua necessidade, completando a dinâmica do processo.

No paralelo traçado entre os processos de comunicação e de referência, podemos dizer que a ênfase do primeiro, a sua característica, é atingir o receptor; no segundo, toda ênfase é dada em adequar a reação do receptor ao produto do estímulo da fonte: a razão de existência do processo de referência é o estímulo que leva ao contato entre leitor e bibliotecário; eis sua característica: não somente provocar reação no bibliotecário, mas, principalmente, satisfazer a necessidade do leitor. E conforme vimos, um processo de referência pode compreender vários processos de comunicação.

RÚIDOS NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO DURANTE A ENTREVISTA DE REFERÊNCIA

É preciso também determinar os fatores que poderiam interferir no processo de comunicação e, por conseguinte, afetar o processo de referência, visto que este não se realiza sem aquele. Todos os fatores que comprometam o fato de o leitor satisfazer sua necessidade de informação são importantes e devem ser considerados. Esses possíveis ruídos nos processos de comunicação e de referência podem ser classificados como sendo os seguintes:

- a. limitação da capacidade do receptor: ocorre quando, durante a exposição da questão pelo leitor, o bibliotecário está incapaz de compreender o que ele deseja. São exemplos disso os casos em que o bibliotecário está com a atenção fixa em algum outro ponto, ou casos em que o leitor se exprime em código que o bibliotecário é incapaz de compreender (por exemplo, outra língua);

- b. fatores ambientais: podem provocar distração ou mal-estar em ambas as partes. Estão aí incluídos excessos na temperatura, vibração, ruído, umidade, ventilação, ofuscação e pouca luminosidade. Afetam tanto a fonte, em sua disposição e capacidade para transmitir, quanto o receptor, em sua disposição e capacidade de receber e compreender a mensagem;
- c. presunção não enunciada: de um modo geral, quando a fonte supõe que o receptor partilha, em igualdade, de suas experiências, de seu vocabulário, de seu domínio ou de sua visão de certos assuntos, quando isso não ocorre. Considerando a cultura média do bibliotecário, acontece quando o leitor apresenta questão referente a campos muito especializados, que o bibliotecário, à primeira vista, tem dificuldades mesmo para identificar. Ocorre-nos aqui o caso de um leitor que pediu “algo sobre estequeometria”, sem que o bibliotecário soubesse identificar se isso fazia parte da física, matemática, química ou, quem sabe, se era algum aspecto estudado pelas ciências do homem;
- d. fatores pessoais: referem-se a nervosismo, timidez, falta de confiança por parte do leitor, irritação ou indisposição por parte do bibliotecário, sentimento de antipatia por parte de um ou de outro. Podem comprometer a formulação ou a compreensão;
- e. incompatibilidade do esquema: (no caso, esquema é a biblioteca) quando os instrumentos de que a biblioteca dispõe para permitir acesso

à sua coleção não são suficientemente adequados para favorecer a recuperação conforme necessária ao leitor. Suponhamos que um leitor indague por um artigo de Carlos Drummond de Andrade sobre lingüística; se o leitor não sabe o título do artigo, nem em que jornal saiu, só sabe que é de tal ano. A biblioteca recebe todos os jornais em que Carlos Drummond escreve, mas não indexa seus artigos. Não será possível atender ao pedido do leitor, a menos que ele próprio queira fazer a busca em exemplar por exemplar, porque a biblioteca não dispõe do adequado instrumento de recuperação; é claro que o fator imprecisão da pergunta também contribuiu para a dificuldade de sua solução;

- f. apresentação imprecisa ou confusa: às vezes a questão apresentada ao receptor parece ambígua ou incompreensível. Ocorre ocasiões em que o leitor não se faz entender claramente (seja por timidez, por incapacidade ou outra razão), talvez tão preocupado com seu problema que não se aperceba da imprecisão ou ambigüidade da pergunta. É o caso do leitor que pediu simplesmente "algo sobre estradas de ferro".⁵ O bibliotecário trouxe farto material a respeito que não interessou ao usuário: aluno de engenharia, o que ele queria realmente era condução de eletricidade pelos trilhos das estradas de ferro. A precisão da pergunta teria levado a melhor termo, e mais rapidamente, a comunicação estabelecida e a solução da questão.

CONCLUSÃO

O serviço de referência, como qualquer outro serviço da biblioteca, envolve problemas de comunicação. Alguns dos fatores que interferem na entrevista e afetam a solução das questões, conforme estudados, podem acarretar decisões de outros setores na biblioteca: os fatores físicos levarão a medidas a serem tomadas pela administração; a incompatibilidade de esquemas é problema abundantemente estudado pelos setores de descrição e análise de documentos com vistas à recuperação das informações. Mas todos são, basicamente, problemas de comunicação na biblioteca, porquanto ocorrem numa situação de contato fonte/mensagem/receptor e atuam sobre o desenvolvimento da mesma.

Por outro lado, outros ruídos, de um modo geral, ocorrem em razão inversa à fidelidade com que a mensagem é transmitida, à sua adequada especificação, de acordo com o resultado que a fonte quer obter. Esses fatores (presunção não enunciada, apresentação imprecisa ou confusa) fogem ao controle da biblioteca, inteiramente dependentes do leitor, e cujo único recurso de anulação consiste na capacidade do bibliotecário em perceber a imprecisão da consulta ou reconhecer sua falta de domínio do assunto, e proceder habilmente na sua especificação. No caso enfocado, é particularmente verdadeira a assertiva de que quanto mais precisa é a mensagem e mais próximas forem as experiências de fonte e receptor, mais adequadas serão a reação do último e a conseqüente realimentação. A anulação de outros ruídos pode depender de soluções por iniciativa da biblioteca, mas esses escapam ao seu controle.

É preciso considerar os problemas da comunicação nos trabalhos da biblioteca e não somente no serviço de referência. Uma vez considerados, estudados e evitados os ruídos nos processos, melhor poderá a biblioteca desempenhar a sua função primordial de servir à sua comunidade.

The reference interview as the moment of personnel contact between the consultant searching information and the librarian is compared with the communication process. The noises that possibly scatter the communication during the interview are: limitation of the receiver's capacity, environmental factors, unexpressed presumption, personnel factors, incompatibility of the scheme, imprecise or confused presentation.

BIBLIOGRAFIA

1. AMORIM, Maria José Theresa de. *Manual de documentação*. Ed. preliminar. Curitiba, Universidade Federal do Paraná, Curso de Biblioteconomia e Documentação, 1971. 119 p.
2. BERLO, David K. *O processo da comunicação*; introdução à teoria e prática. Rio de Janeiro, Fundo de Cultura, 1972. 266 p.
3. FOSKETT, D.J. Alguns aspectos sociológicos dos sistemas formais de comunicação do conhecimento. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília, 1(1):3-14, jan./jun. 1973.
4. GOMES, Hagar Espanha. A comunicação no processo de informação. *Informativo*. Rio de Janeiro, 5(1):74-83, jan. 1973.
5. HUTCHINS, Margaret. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, Serviço de Publicações, 1973. 294 p.

6. KATZ, William A. Reference services. In: ———. *Introduction to reference work*. New York, McGraw-Hill, 1969. v. 2.
7. MARTINS, Myriam Gusmão de. *A comunicação interpessoal como base da interação*. Recife, Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste, Departamento de Recursos Humanos, 1970. 15 p. Mimeogr.
8. MARTINS, M.G. de & RIBEIRO, M.L.G. *Serviço de referência e assistência aos leitores*. Porto Alegre, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1972. 264 p.
9. MOUNT, Ellis. Communication barriers and the reference question. *Special libraries*. New York, 57(10):575-8, Oct. 1966.
10. PARRY, John. *Psicologia da comunicação humana*. São Paulo, Cultrix, 1972. 267 p.
11. REES, Alan M. Broadening the spectrum. In: *Conference on the Present Status and Future Prospects of Reference/Information Service*. New York, 1966, *Proceedings*. Chicago, American Library Association, 1967. p. 57-65.