

O Bibliotecário de Referência: métodos e técnicas de ensino

The reference librarian: teaching methods and techniques

NICE MENEZES DE FIGUEIREDO *

Da importância do papel do bibliotecário de referência como intermediário entre a informação e o usuário. Da necessidade de se aperfeiçoar a formação do bibliotecário de referência para bem exercer a sua atividade. Descrição dos métodos e técnicas de ensino da disciplina «Referência» como sugestões para proporcionar o aprimoramento do bibliotecário de referência.

1. INTRODUÇÃO

O exercício da atividade de referência é reconhecidamente prejudicado por problemas identificados como barreiras de ordem física, de personalidade e de comunicação, além de obstáculos intelectuais e psicológicos.

Um usuário pode não se sentir à vontade para propor uma questão, pode não ter conhecimento da coleção em profundidade e quantidade e tampouco ter confiança na habilidade do pessoal de referência. (23:576-77)

* Departamento de Ensino e Pesquisa — DEP/IBICT

O bibliotecário de referência, por sua vez, pode não saber a quantidade ou tipo de informação que irá responder à necessidade do usuário, ou o formato e a seqüência dos materiais e/ou respostas desejadas. (6:274)

Estes problemas podem, em parte, ser provocados pelo treinamento inadequado do bibliotecário de referência. Assim sendo, há uma necessidade premente de se melhorar a educação do bibliotecário de referência para que ele atue de maneira competente no processo de referência, ou seja no processo de responder às questões propostas pelo usuário.

Os alunos de biblioteconomia devem ser ensinados a atuar como mediadores «... servindo de ligação entre o usuário e o sistema de recuperação» e, conseqüentemente, «como uma parte vital do crescimento continuado do conhecimento humano». (10:196)

A tendência moderna é a de se valorizar a importância do papel exercido pelo bibliotecário de referência como o intermediário entre o usuário e a informação, em qualquer formato em que ela se apresente. Há quinze anos atrás, Saracevic e Rees já afirmavam ser o fator humano «o componente básico em qualquer experimento para recuperação da informação», (29:13) o mesmo fator humano que é o causador das barreiras e obstáculos, mencionados acima, para a realização do processo de referência.

De acordo com o estudo que fizeram, Saracevic e Rees classificaram as características humanas básicas que devem ser levadas em consideração, entre os indivíduos que atuam em sistemas de recuperação da informação:

- conhecimento do assunto
- conhecimento do sistema
- quantidade de treinamento

- extensão da experiência
- competência
- características pessoais (29:16)

Estas características são absolutamente válidas e necessárias para o desempenho das funções de referência, e os bibliotecários de referência devem ser treinados de maneira a adquiri-las ainda como alunos ou, o que é muito importante, recebendo treinamento em serviço.

Lancaster, em artigo mais recente, novamente apontando para as responsabilidades acrescidas do bibliotecário de referência, levanta a questão, no seu papel de intermediário da informação, na era da tecnologia. Espera-se que o bibliotecário de referência saiba interagir não só com os usuários e as fontes bibliográficas como também com dados bibliográficos legíveis por máquina. (20:11)

O bibliotecário de referência deve ser treinado para atuar de maneira consciente e responsável como intermediário entre o usuário, em qualquer tipo de biblioteca, e a informação, como foi dito, em qualquer formato em que ela se apresente ou seja requerida pelo usuário. Ao mesmo tempo em que atua com essas obrigações, o bibliotecário de referência deve ser conscientizado de que ele representa tudo o que a biblioteca é ou tem a oferecer àqueles que a ela recorrem.

Não devemos nos esquecer de que, na teoria moderna, a inteira gama de atividades que direta ou indiretamente afetam a biblioteca, devem ser consideradas como variáveis no processo de referência. (35:112) Ou seja: **tudo** na biblioteca deve ser dirigido à prestação final do serviço; ao bibliotecário de referência cabe a tarefa de atendimento ao usuário da melhor maneira possível.

Não existem, porém, fórmula mágica, receitas ou pacotes pré-concebidos, para ministrar cursos adequados à formação de bibliotecários de referência. O que podemos oferecer são idéias e sugestões de métodos e técnicas para o ensino da disciplina de referência, como a revisão da literatura nos mostra.

2. MÉTODOS E TÉCNICAS PARA O ENSINO DE REFERÊNCIA

Dentre as recomendações feitas por Boll, no seu excelente artigo em que discute as diretrizes para a formação do bibliotecário, há uma que diz respeito ao estabelecimento de curso preparatório básico na área de psicologia aplicada, envolvendo psicologia, motivação, fraquezas humanas e auto-conhecimento. Isto porque, ele explica, é necessário que todos os bibliotecários saibam lidar de maneira eficaz com as outras pessoas. (1:204)

Fetros, discutindo método para o ensino de referência, sugere ênfase na análise de questões, pois que, «enfazando-se os livros, ignora-se que o fato menos importante para o usuário é a fonte da resposta. A resposta é que é importante, não a fonte». (9:164) Além disso, prossegue Fetros, a análise de questões dá flexibilidade à mente e encoraja o estudante a descobrir as várias alternativas que podem ser usadas para responder a uma questão.

Mignon tem uma abordagem semelhante à de Fetros, mas com a aplicação de computador para análise das questões. Ele explica que esta abordagem se caracteriza pela orientação ao processo de referência — não aos materiais ou fontes — com uma ênfase na análise — não na descrição — interpretativa de fatos comumente encontrados nas questões propostas pelos usuários.

(22) Esta abordagem, prossegue Mignon, possibilita construir um modelo e analisar o processo de referência, enfatizando a compreensão dos procedimentos que ocorrem de fato durante o processo e — não supostos apenas de ocorrerem. Mignon reconhece que a entrevista (ou negociação da questão) no processo de referência é a chave da técnica de referência, e propôs o sistema RESEARCH para seus alunos da Escola de Biblioteconomia da Universidade da Califórnia, Berkeley — a fim de «fortalecer as explicações sobre a análise das questões e a organização das técnicas de busca que são utilizadas por bibliotecários de referência experientes». (22:145)

Detalhando melhor o seu método, Mignon diz que a ênfase do curso é dada ao problema de análise das questões propostas, de acordo com um conjunto de propriedades definidas, que foram utilizadas para a indexação prévia das obras de referência. O programa do curso consiste em exercícios sob a forma de questões típicas de referência, mas, em vez de destacar a localização da resposta certa, o propósito é analisar as questões. Esse modelo dá aos alunos a possibilidade de avaliar de imediato as decisões feitas quando do desenvolvimento das estratégias da busca, e o quanto diferentes interpretações poderiam afetar a escolha das fontes e a sua quantidade para fornecer a resposta solicitada.

Uma metodologia diferente é oferecida por Grotzinger, que usa o método científico de inquirição como base para o ensino do processo de referência e busca. Ela sublinha e compara os passos de cada método e exemplifica dizendo que o método científico de inquirição se inicia com a identificação do problema, o que também ocorre na entrevista de referência. Em ambas as ins-

tâncias, o procedimento visa obter os fatos. Os seguintes passos são comparados e analisados sob este ponto de vista:

1. coleta de fatos essenciais envolvendo o problema;
2. seleção de uma ou mais soluções tentativas do problema;
3. avaliação destas soluções alternativas para determinar qual é a que está de acordo com os fatos;
4. a seleção final da solução adequada. (15)

O ponto importante em Grotzinger é que este método abarca efetivamente outros, como o centrado em listas, de Bonk (2) o de estudo de caso de Galvin (12) e o de tipos de livros, de Carroll (5).

Freides também critica os métodos de Galvin e de Bonk, declarando: «o que é necessário não é apenas o conhecimento de um largo número de obras bibliográficas e de referência, mas o entendimento do sistema total de comunicação através de publicação do que nossa cultura produziu e do qual o bibliotecário é o conhecedor». (11:2011)

Bunge escreveu uma tese de doutoramento na qual, através do método de observação direta, comprovou que o bibliotecário não atua significativamente melhor do que um leigo ao responder questões de referência. Conclui dizendo que a educação do bibliotecário está ainda muito aberta a questionamento e pesquisas e que experimentos controlados cuidadosamente com diferentes métodos para a educação para o serviço de referência devem ser realizados, como também o exame e a aplicação de resultados de pesquisas relevantes de outras disciplinas. Bunge afirma ainda, que mesmo as limitadas descobertas

do seu estudo indicam conformidade com as assertivas de Freides, quando diz que: «o que é realmente importante a se requerer do bibliotecário de referência é o conhecimento das relações e dos padrões dentro de um sistema: as características do universo de publicações, a maneira na qual essas ferramentas do nosso mister (...) refletem este universo e a quantidade e qualidade de distorção produzida por este reflexo». (3:70)

Outro autor, Donohue, advogando a incorporação de métodos de pesquisa num curso de referência, à semelhança de Grotzinger, também apóia, de certa maneira, as idéias de Freides e Bunge quando declara, em sua proposta de método de ensino de referência, que «... pelo melhor entendimento da estrutura da literatura e das maneiras pelas quais os bibliotecários operam dentro desta estrutura, nós podemos criar técnicas aperfeiçoadas de ensino». (7:101)

Stych aplicou o método de fluxograma (**flow chart**) para ensinar aos alunos de biblioteconomia os princípios do trabalho de referência, demonstrando o tipo de escolhas e decisões que um bibliotecário de referência tem constantemente que fazer. Ele afirma que o fluxo parece permitir aos alunos visualizar as situações reais numa biblioteca melhor do que aulas expositivas e seminários. (33:14-17)

Rapoza descreve um programa inovativo que desenvolveu para o estudo e a prática da entrevista de referência. Ela descreve os objetivos do curso como: «tornar o estudante ciente dos padrões de comunicação verbal e não verbal que ajudem a desenvolver um bom relacionamento com o usuário, e também identificar aqueles padrões que são irrelevantes e provavelmente prejudiciais». (28:91) Ela adota o método centrado no aluno, de Rogers, apresentando o usuário em circunstâncias variadas, como hostil, tímido e/ou dependente. Este mé-

todo, segundo a autora, parece ser apreciado pelos alunos, dando margem a discussões em grupo.

Slavens fez um levantamento dos métodos usados para o ensino de referência, em 1968. (31) Algumas das abordagens valem a pena ser descritas:

Charles Bunge divide o seu curso em três grandes áreas: a primeira área trata da informação, suas fontes, estrutura e organização; nesta parte, os instrumentos básicos de referência são usados como ilustrações das maneiras pelas quais a informação é «embalada» e «distribuída»; a segunda área trata dos processo de referência como entrevista (negociação da questão), formulação e execução das estratégias da busca e avaliação da relevância e pertinência da informação; a terceira área do curso trata do contexto do serviço de referência abrangendo a função e a filosofia do serviço, e a avaliação e seleção dos materiais de referência.

Elizabeth Smith enfatiza a relação entre o departamento de referência e suas atividades, com todos os outros departamentos e serviços da biblioteca.

Outros métodos mencionados por Slavens são: estudo de caso, projetos, e aplicação de suportes audiovisuais em aulas expositivas. Ele diz que a maioria dos professores de referência faz uso da questão de referência no ensino da matéria das seguintes maneiras:

- a) uso das questões que tenham sido propostas na biblioteca pública, injetando assim uma nota de realismo no curso;
- b) o professor prefere pedir respostas imediatas às questões que propõe aos alunos, expondo-os assim à pressão do trabalho real;
- c) o professor varia um pouco, pedindo às vezes para os estudantes prepararem questões em vez de responder.

Outro método, de Shosid, é o de «fazer o papel» (**role playing**) ou dramatização, cujos grandes méritos são a participação e a realimentação imediatas; os alunos são colocados em posições da vida real como bibliotecários de referência e/ou usuários. (30)

Outros métodos levantados na literatura, de 1969 em diante são:

- a) Treinamento em serviço — os alunos estagiando em departamentos de referência, como parte do curso e com o objetivo de lhe dar realidade. (8)
- b) Estudo individualizado — fazendo uso de textos para instrução programada, como os preparados por Margaret Taylor. (34)
- c) Instrução programada por computador — projeto desenvolvido por Slavens.
- d) Utilização de «Guias» (pathfinders) que consistem num instrumento instrucional (bibliografia anotada) que, passo a passo e individualmente, introduzem o aluno na variedade de fontes de informação disponível nas bibliotecas; são utilizados também para treinamento de usuários. (4)

Vavrek introduz uma abordagem filosófica nesta exposição, declarando que um estudante de referência deve receber ensinamentos que o levem a:

1. saber qual o papel da biblioteca no processo de comunicação de massa;
2. entender que canais de comunicação estão abertos ao usuário para verbalizar as suas necessidades;
3. ter preparação integral e entendimento das técnicas de entrevista. (35:104)

Gothberg, partindo da premissa de que vivemos num mundo de mudanças extremamente rápidas e de que há necessidade de se treinar não somente novos bibliotecários para entrarem neste mundo, como também profissionais que precisam de contínua atualização para o seu crescimento, conclama as escolas de biblioteconomia a desenvolverem métodos variados para o treinamento de pessoal. E no tempos atuais, diz Gothberg, esta preparação tem que ser feita através de métodos flexíveis e individualizados. Uma inovação que ela sugere, dentro desta linha, é o programa audio-tutorial, cuja idéia é a do professor, rodeado do material que deverá ser ensinado aos alunos, ditar a um gravador as instruções sobre cada uma das obras, através de uma seqüência de atividades de aprendizagem. A fita gravada e os materiais de aprendizagem podem ser duplicados conforme necessário, e o aluno, rodeado dos materiais, ouve a fita e desempenha as atividades conforme as instruções, experimentando assim um relacionamento individualizado com o professor. Este método de ensino incorpora a descrição dos objetivos, o programa gravado, o material de aprendizagem para o aluno, incluindo as instruções, a bibliografia e as atividades de ensino; alguns programas podem incluir também material visual. Este método põe a responsabilidade do aprendizado no próprio aluno, incutindo-lhe senso de responsabilidade, dando-lhe maturidade e independência; é eficiente e, talvez, econômico, já que deixa livre o estudante e o professor, ficando o primeiro à vontade para estabelecer o tempo necessário para a aprendizagem. O professor, por outro lado, fica livre de repetições monótonas e tem a segurança de uma exposição correta, concisa e polida. O método apresenta uma abordagem individualizada de ensino e é altamente flexível, adequado à competência de cada um, servindo ainda também para a educação continuada, fora do

formalismo universitário. Como todo método novo, a autora descreve as avaliações que estão sendo feitas e os estudos e as pesquisas que visam ao seu aperfeiçoamento. (13)

Lynch, numa outra abordagem, e tentando equacionar a antiga dicotomia teoria/prática, estabeleceu um projeto experimental no qual os alunos participam de um programa especial para o ensino de referência na biblioteca de graduação da Universidade de Michigan. As atividades desenvolvidas pelos alunos são:

1. trabalhar em tarefas indiretas de referência;
2. observar as atividades de referência executadas pelos bibliotecários;
3. participar de «papos» de referência, durante os quais os bibliotecários discutem informalmente os problemas do serviço e, de maneira particular, expõem as questões difíceis que tiveram de responder.

Várias alterações e adaptações tiveram que ser feitas no decorrer do projeto, de acordo com os interesses e necessidades da biblioteca e do curso, até se encontrar uma fórmula conveniente. A parte considerada como mais interessante pelos alunos é a da observação direta das atividades de referência, desempenhadas pelos bibliotecários. (21)

Mostrando o panorama do ensino de referência na Índia, Raju parte do princípio de que o serviço de referência é o «coração» e a «alma» da biblioteconomia e, assim sendo, as técnicas bibliotecárias ensinadas em outras matérias devem ser correlacionadas com o serviço de referência de todas as maneiras possíveis, a fim de mostrar aos alunos a utilidades dessas técnicas para a prestação de um serviço de referência mais eficiente.

Também, continua Raju, responder as questões é apenas metade da batalha, a outra metade deve ser o trabalho com o usuário, captando de maneira cuidadosa as suas necessidades exatas de informação, mantendo o seu bom humor e prestando todo o auxílio possível com base nas fontes existentes. Para realizar este tipo de serviço individualizado, são necessários o entendimento de maneiras e padrões de relações humanas, psicologia e também maneiras e temperamentos dos usuários. Raju cita as técnicas preconizadas por Ranganathan para o ensino de referência:

1. método clínico na biblioteca (trabalho de campo, observação direta)
2. método de discussão em sala de aula
3. método de trabalho preparatório com obras de referência
4. método de descoberta (**findout**)
5. método prático ou de **workshop**
6. método de estudo de caso
7. método de aulas expositivas

A seguir, Raju descreve o curso como é dado na sua escola, onde os alunos tomam conhecimento do serviço de referência, de seu papel e importância no campo da biblioteconomia e de sua contribuição para a sociedade. Depois, são levados ao departamento de referência da biblioteca da Universidade, onde vêm a conhecer as obras de referência, tipos e arranjos, que serão discutidos em sala de aula. Dessa maneira, os alunos são levados a debater «o quê» «o por que» e «o como» do serviço de referência, e aprendem o que é uma obra de referência e como ela difere das demais. O professor atua como líder da discussão, propõe questões sobre a outra em debate, ouve os alunos cuidadosa e atentamente e os

guia no caminho certo para a avaliação de cada obra. A seguir, os alunos fazem o trabalho preparatório com as obras de referência, o qual consiste no estudo sistemático das diversas categorias de materiais de referência, com base num formulário padrão. Neste formulário, o aluno registra as suas observações sobre cada obra, que são verificadas em intervalos regulares pelo professor. No prosseguimento do curso, adota-se o método da descoberta, que é muito útil para familiarizar os alunos com as especificidades de cada obra de referência. Após o estudo sistemático de cada categoria de obra, o professor prepara e fornece aos alunos questões que devem ser respondidas com base nas obras estudadas. Deve haver um registro da abordagem utilizada pelo aluno para encontrar a resposta, um formulário no qual deve ser anotado o número de obras úteis para responder a questão, na ordem de preferência do aluno, o tempo gasto para responder cada questão e a descrição bibliográfica completa das obras. É de interesse, também, que sejam anotadas as surpresas, desapontamentos, falhas ou sucessos acidentais ocorridos durante a busca ou no uso das fontes. Essas aulas devem ser no departamento de referência, com o professor presente, para guiar os alunos quando necessário. Além disto, em intervalos regulares, podem ser dados exercícios semelhantes para cobrir partes do programa.

Explica Raju que há partes do curso que devem ser dadas através do método de aulas expositivas, como, por exemplo: a que explica a natureza do serviço de referência, o serviço de referência em diversos tipos de bibliotecas, a função do departamento de referência, qualificações do bibliotecário de referência e psicologia do usuário. Contudo, tais aulas podem ser mais interessantes com a citação de casos de experiências pessoais de outros professores e bibliotecários e dos próprios alunos.
(27)

Outro autor de origem indiana, Kumar, faz uma série de considerações semelhantes a muitas outras feitas anteriormente por outros autores, e dentre as quais destacamos:

- a) apesar das mudanças ocorridas no escopo do serviço de referência, dos usuários e dos materiais, a educação do bibliotecário de referência tem se mantido comparativamente imutável;
- b) o sistema indiano de educação voltado apenas à qualificação do aluno tem se tornado um processo de memorização e reprodução de fatos por não inculcar hábitos de auto-suficiência, nem despertar nos estudantes o desejo de descobrir coisas por si próprios ou melhorar o seu conhecimento;
- c) a reputação da biblioteca e do bibliotecário depende da habilidade do bibliotecário de referência em responder, de maneira competente, aos pedidos e/ou questões propostas pelos usuários, já que é pelos serviços oferecidos pelo pessoal que a biblioteca é julgada;
- d) a razão pela qual muitos bibliotecários são incapazes de enfrentar o teste de ficar face-a-face com o usuário reside na educação que recebem, que não os prepara para isso;
- e) a maneira de solucionar esse problema é no ensino integrado, mostrando como todas as disciplinas interagem e como todas derivam dos cinco postulados da biblioteconomia formulados por Ranganathan — a essência dos quais se materializa no serviço de referência;

- f) a metodologia de aulas expositivas, ou de ditar notas, não é adequada ao treinamento de alunos de referência. Estes devem ter mais oportunidades de observar bibliotecas em ação e bibliotecários de referência em serviço;
- g) num estágio mais avançado, os alunos devem ter contacto com os usuários e suas questões. Assim, eles terão oportunidade de observar como as questões de referência são tratadas e de aprender as razões dos vários passos ou fases seguidos pelos bibliotecários de referência experientes, para respondê-las;
- h) é necessário que durante o curso, e imediatamente após seu término, o aluno estagie em departamento de referência de bibliotecas de vários tipos. Isto lhe permitirá agir como elemento de ligação entre o departamento de biblioteconomia e o de referência/pesquisa de várias bibliotecas/instituições, proporcionando aos professores um conhecimento mais direto das diretrizes de pensamento e necessidades dessas bibliotecas/instituições, com relação aos seus ensinamentos;
- i) o curso de referência deve oferecer oportunidades de discussão, seminários e colóquios para intensificar o interesse dos alunos, enquanto os treina para a apresentação de fatos de maneira clara e lógica;
- j) referência não pode ser inteiramente ensinada ou aprendida. Somente com o desejo sincero de ajudar ao usuário e a fé no seu papel é que os bibliotecários poderão adquirir uma atitude para prestação de serviço. (19)

Em artigo publicado em 1980, Stieg declara que presentemente, parecem existir quatro métodos diferentes para o ensino de referência: aqueles com ênfase em títulos específicos (Bonk); aqueles cuja ênfase é nos tipos de obras de referência (Carroll); aqueles nos quais se emprega o estudo de caso (Galvin); e aqueles cuja ênfase está nos princípios da inquirição científica, como explicado por Grotzinger e outros autores, nesta revisão.

A seguir, ela dedica o restante do seu artigo na defesa da aplicação do «método do problema», que enfatiza a estratégia de busca e o qual, conforme a autora, foi estabelecido por Isadore Mudge, criadora do Departamento de Referência da Universidade de Columbia e editora das primeiras quatro edições do **Guide to Reference Books**. Stieg denomina essa metodologia de «método clássico de ensinar referência», descrevendo a ementa de Mudge:

«Este curso trata de métodos e materiais para busca bibliográfica e auxílio de referência aos leitores. Inclui um estudo de questões difíceis ou obscuras, propostas por leitores reais, de livros e outros instrumentos bibliográficos utilizados para as respostas às questões e da organização dos materiais bibliográficos e do serviço de referência. Durante todo o curso enfatiza-se o desenvolvimento de métodos de busca: questões reais são o ponto inicial das discussões em classe, com ênfase no método de exame e análise de cada questão, observação das pistas e no estudo e comparação das várias fontes utilizadas para o fornecimento das respostas».

Hutchins foi a continuadora natural do ensino de referência, com a aplicação desta metodologia estabelecendo mais explicitamente uma série de princípios para apoiar o curso, bem como fornecendo um conjunto de instruções para os alunos. Esta estrutura teórica, diz Stieg, ainda é mantida até hoje na escola da Universidade

de Columbia, com pequenas alterações introduzidas por inclinações pessoais dos professores, ou por mudança no currículo; todos, no entanto, aceitaram o princípio de que a ênfase deve ser dada ao método de referência, no nosso dizer, e como mais comumente referido e demonstrado na revisão, ao processo de referência. Stieg ateve-se mais à denominação **método** estabelecida por Mudge. Ela prossegue no seu artigo explicando como são ministrados os cursos mais avançados de referência na Universidade de Columbia, bem como tece **comentários**, exemplos e discussões, muito interessantes, úteis e valiosos sobre o assunto. (32)

O professor Nichols, que colaborou com o curso de mestrado na UFMG, publicado em artigo na Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, descreve as diferentes metodologias adotadas para o ensino de bibliografia e referência nas escolas de biblioteconomia da Inglaterra — é uma outra fonte para idéias de metodologias para cursos de referência que poderá ser útil aos interessados. (24)

Durante os Seminários do Curso de Metodologia do Ensino em Biblioteconomia, realizados pela Escola de Biblioteconomia da UFMG, em fevereiro de 1978, o tópico «Ensino de referência» foi abordado pela professora Suzana Müller, da UnB, que expôs idéias quanto ao conteúdo programático e metodologia. (26:185-88)

Wanda Paranhos, em artigo na mesma Revista, tratou do tema da entrevista de referência e do processo de referência, uma das raríssimas contribuições nacionais sobre o assunto. (25)

A autora desta revisão também tem artigo publicado na revista «Ciência da Informação», detalhando os problemas envolvidos no processo de referência. (nº 2 de 1979)

Jahoda & Braunagel lançaram obra recente, baseada em pesquisa realizada na Escola de Biblioteconomia da Universidade Estadual da Flórida, na qual tratam com profundidade e clareza do processo de referência e suas fases, e apresentam uma série de exercícios. (18)

Grogan, outro especialista neste assunto, publicou em 1979 um texto bastante prático onde trata do trabalho de referência, da questão, do processo de entrevista de referência e da busca. (14) Ambos os livros defendem a abordagem de que referência se aprende na prática.

Aos interessados, a **Clearinghouse for Information Education and Training Materials** mantém, para fornecer a pedido, uma coleção de cópias de programas de cursos, listas para leitura, bibliografias e material didático de suporte para o ensino de disciplinas nas áreas de biblioteconomia e ciência da informação. Para pedidos, dirigir-se à Clearinghouse School of Information Studies — Syracuse University — 113 Euclid Avenue — Syracuse, N.Y. 13210 — U.S.A.

3. CONCLUSÕES

Como foi demonstrado, não existem fórmulas ou receitas mágicas para o ensino de referência (bem como o de qualquer outra disciplina, diga-se de passagem). O que é necessário, entretanto, é que o professor se conscientize de que ele é o responsável pela formação de profissionais que vão encontrar um mercado de trabalho extremamente diversificado e muito exigente com relação ao seu desempenho.

O profissional de referência, mais do que qualquer outro, precisa estar preparado para enfrentar os problemas e as dificuldades da sua posição de maneira correta e eficiente, para se impor como profissional e assim tornar a sua biblioteca respeitada pela comunidade a que serve.

Uma análise dos métodos apresentados nos leva a concluir que a mais indicada (e aparentemente mais utilizada) das metodologias ainda é a preconizada por Mudge há mais de 50 anos atrás, e que hoje em dia se apresenta com algumas roupagens e terminologias modernizadas. Mas parece ter sido bem demonstrado que é necessário ter experiência, prática e vivência no processo de ensino/aprendizagem de referência. Em resumo, há necessidade de tornar o ensino mais próximo da realidade que o aluno irá enfrentar na vida profissional, como um dos membros mais responsáveis para representar a sua biblioteca e a sua profissão, afinal.

Os dois modelos de curso preconizados pelos professores indianos nos parecem sumamente adequados a nosso meio e condições. Idéias de um ou outro professor poderiam também ser extraídas e experimentadas entre nós, como por exemplo, pequenos exercícios de dramatização, onde seriam demonstrados os problemas da expressão corporal tanto do bibliotecário como do usuário e montagens de modestos programas gravados para instrução com materiais de referência. Estágios mais prolongados e obrigatórios nos Departamentos de Referência, e horas de observação direta vivenciando o trabalho dos profissionais de referência, são também desejáveis.

Enfim, é necessário tentar-se alguma mudança, inovação, melhoramento e aperfeiçoamento na formação do bibliotecário de referência. Esta tarefa está nas mãos do professor da disciplina que, por sua vez, deve ficar ciente de que o sucesso do seu ensino vai depender muito mais da sua competência, entusiasmo e fé no que ensina e como ensina, do que de qualquer metodologia, quer seja a mais simples ou a mais sofisticada, cujos exemplos e modelos procuramos transmitir nesta oportunidade.

The importance of the role of the librarian as an intermediary between the user and the information. The need for the betterment of the education of the reference librarian. Description of methods and techniques for the teaching of reference, as suggestions in order to perfect the competency of the reference librarian.

BIBLIOGRAFIA

1. BOLL, John J. «A basis for library education». **Library Quarterly**, 42(2):195-211, April 1972.
2. BONK, W.J. «The core of reference course». **Journal of Education for Librarianship**, 4(4):196-207, Spring 1964.
3. BUNGE, Charles A. **Professional education and reference efficiency**. Illinois, 1967.
4. CANFIELD, Marie P. «Instructional materials: design and development. Library Pathfinders». **Drexel Library Quarterly**, 8(3):287-300, July 1972.
5. CARROLL, Leontine. «Down with the lists». **RG**, 6: 29-31, Fall 1966.
6. CRUM, Norman. «The librarian-customer relationship dynamics of filling requests for information». **Special Libraries**, 60:296-77, May/June 1969.
7. DONOHUE, Joseph C. «Research in information seeking, its place in the teaching of librarians». **International Library Review**, 4(1):97-101, 1972.
8. EISENBACH, Elizabeth. «No case historis, no papers, no texts-only the reference desk, or learning by doing». **RQ**, 11(4):331-5, Summer 1972.
9. FETROS, John. «The value of the reference question in training programs». **California Librarian**, 33:164-9, July 1972.
10. FRANCILLON, M. «Information retrieval: a view from the reference desk». **Journal of Documentation**, 15:187-98, Dec. 1959.

11. FREIDES, Thelma. «Will the real reference problem please stand up?» *Library Journal*, 41(8):2008-12, Apr. 1966.
12. GALVIN, Thomas J. «Teaching reference through the case method». *Southeastern Librarian*, 16:232-5, Winter 1966.
13. GOTHBERG, H. M. A study of the audio-tutorial approach to teaching basic reference work. *Journal of Education for Librarianship*, 18(3):193-292, Winter 1978.
14. GROGAN, Denis. *Practical reference work*. London, Clive Bingley (1979).
15. GROTZINGER, Laurel. «One road through the wood». *Journal of Education for Librarianship*, 9(1):24-36, Summer 1968.
16. HARBESON, Eloise L. «Teaching reference and bibliography, the pathfinder approach». *Journal of Education for Librarianship*, 13(2):111-5, Fall 1972.
17. ISAACS, Julian M. «In-service training for reference work». *Library Association Record*, 71:301-2, Oct. 1969.
18. JAHODA, G & BRAUNAGEL, J.S. *The librarian and reference queries; a systematic approach*. New York, Academic Press, 1980. 175p.
19. KUMAR, S. *The changing concepts of reference service*. Delhi, Vikas Publishing House (c. 1974).
20. LANCASTER, F. W. The information services librarian. *Ci. Inf.*, 5(1/2):7-15, 1976.
21. LYNCH, M. J. & WHITBECK, G. W. Work experience and observation in a general reference course—more on «Theory vs Practice». *Journal Education for Librarianship*, 15 (4): 271-80, Spring 1975.
22. MIGNON, Edmond. «Information science in the teaching of traditional reference service». In: ASSIS Annual Meeting. 34th Denver, Colorado, 7-11 November 1971. Proceedings. vol. 8: **Communication for decision-markers**. Jeanne B. North. Greenwood Publishing Co., Westport, Connecticut, 1971. p. 142-6.
23. MOUNT, Ellis. «Communication barrier and the reference question». *Special Libraries*, 57: 575-8, Oct. 1966.

24. NICHOLS, H. O ensino de bibliografia e referência nos anos setenta. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, **6** (1): 78-91, mar. 1977.
25. PARANHOS, Wanda M. M. R. O processo de comunicação e a entrevista de referência. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, **3** (2): 150-64, set. 1974.
26. POLKE, A. M. A. Relatório dos seminários do curso de metodologia do ensino em biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, **7** (1): 149-200, mar. 1978.
27. RAJU, A. A. N. Teaching of reference service for a B. Lib. Sc. **Herald of Library Science**, **15** (1): 41-9, Jan. 1976.
28. RAPOZA, Rita S. «Teaching communication skills». **RQ**, **10**: 218-20, Spring 1971.
29. SARACEVIC, Tefko & REES, Alan. «Towards the identification and control of variables in information retrieval experimentation». **Journal of Documentation**, **23** (1): 7-19, Mar. 1967.
30. SHOSID, Norma J. «Reality in reference teaching». **Journal of Education for Librarianship**, **9** 35-41, Summer 1968.
31. SLAVENS, Thomas P. «Teaching reference work: some current approaches». **Library Journal**, **96**: 1591-3, Apr. 15, 1968.
32. STEIG, M. In defense of teaching reference. **Journal of Education for Librarianship**, **20** (2): 171-83, Winter 1980.
33. STYCH, F. S. «Decision factors in search strategy». **RQ**, **12**: 143-6, Winter 1972.