

## DESVENDANDO OS OITO PASSOS DE GROGAN EM UM PROCESSO DE REFERÊNCIA

**Steve Balbinotti<sup>1</sup>**

**Resumo:** O serviço de referência, tanto presencial quanto virtual, pode ser considerado como um dos principais processos utilizados por bibliotecários que visam ajudar os usuários de unidades informacionais a sanar suas necessidades de informação. O principal objetivo deste artigo é analisar os oito passos considerados normais em um processo de referência descritos pelo autor Denis Grogan, no livro “A prática do serviço de referência”. A metodologia da pesquisa é pelo viés bibliográfico. Apresenta os conceitos do Serviço de Referência Presencial e do Serviço de Referência Virtual. Aborda o processo de referência de maneira reflexiva. Destaca que deve existir um espaço adequado para a prática do serviço de referência. Conclui que um profissional de referência capacitado é parte fundamental para que aconteça um trabalho eficiente em um ambiente informacional.

**Palavras-chave:** Grogan. Oito passos. Serviço de referência. Presencial. Virtual.

### 1 INTRODUÇÃO

A humanidade compartilha informações de uma maneira que jamais havia feito anteriormente em toda sua existência e isso requer uma série de cuidados por profissionais que trabalham diretamente com informações e isso inclui todos os profissionais da área da Ciência da Informação. O bibliotecário de referência, como o próprio nome já diz é uma referência quando o assunto é informação e deve estar sempre preparado para realizar um atendimento que satisfaça de maneira segura o atendimento aos usuários em suas buscas por informações.

Com essa demanda incontrolável de informações e avanços tecnológicos que permitem uma distribuição muito rápida das informações, os usuários buscam informações rápidas e precisas e o papel do bibliotecário de referência é o de agilizar esta busca informacional com técnicas e mecanismos que os auxiliem no processo de referência e desenvolvam respostas e soluções para os usuários.

Denis Grogan, em seu livro, “A prática do serviço de referência” destaca os oito passos que julga ser os normais em um processo de referência e estes passos e suas características, assim como o perfil que o bibliotecário de referência precisar ter e suas adequações necessárias para o atual contexto informacional exigido pela Biblioteconomia serão analisados neste artigo. “A palavra análise vem do grego e quer dizer separar uma coisa em partes, decompor, para observar melhor cada parte e entender tanto a parte como o todo.” (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 299). No decorrer do texto, os oito passos des-

---

<sup>1</sup>Graduado em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: [stheve@gmail.com](mailto:stheve@gmail.com). Artigo escrito como aprimoramento do conteúdo da disciplina de Serviço de Referência e Informação, ministrada pela professora Eliane Lourdes da Silva Moro, do curso de Biblioteconomia da UFRGS, em 2017/1.



critos por Grogan (2001) são analisados separadamente para uma melhor compreensão do que cada um significa e sempre interligados Serviço de Referência como um todo.

Visando alcançar o objetivo principal da investigação que é analisar os oito passos do processo de referência traçados por Grogan (2001), o primeiro procedimento foi uma pesquisa bibliográfica. Para a elaboração do referencial teórico foram selecionados trechos de doze livros, dois artigos e quatro capítulos de livros.

Foram selecionados e incluídos no decorrer do texto por meio de citações diretas trechos do que Grogan (2001) considera como sendo os oito passos em um processo de referência. Os oito passos foram analisados, comentados e exemplificados com situações que podem ocorrer durante a rotina de trabalho dos bibliotecários. A revisão da literatura também proporcionou à pesquisa a apresentação dos dados selecionados por meio de citações diretas e indiretas sobre o conceito do serviço de referência presencial e virtual, sobre o que vem a ser um processo de referência e, também, abordou questões relacionadas ao espaço ideal para a prática do serviço de referência, além de questões que o autor julgou serem necessárias para apresentar os seus argumentos.

O aporte teórico pesquisado e selecionado sobre os assuntos mencionados no parágrafo anterior serviram de base para as análises, comentários e reflexões em cada seção. A seguir, o artigo apresentará a seguinte separação: *O espaço adequado para praticar o Serviço de Referência; Do presencial ao virtual: os caminhos e os conceitos do Serviço de Referência; O processo de referência; Os oito passos de Grogan; Conclusão.*

## 2 O ESPAÇO ADEQUADO PARA PRATICAR O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Antes de detalhar algumas teorias do que vem a ser o serviço de referência nas modalidades presencial e virtual, é preciso ressaltar que este deve ser um serviço pensado no projeto que antecede a construção de uma biblioteca ou ambiente informacional que necessite do serviço. Os avanços tecnológicos criaram necessidades que vão além dos espaços físicos e surgiu a necessidade de pensar em ambientes virtuais como espaços que complementam os serviços prestados pela biblioteca.

O correto seria que todas as bibliotecas seguissem as orientações da norma internacional ISO/TR 11219, a norma “[...] constitui um documento fundamental para consulta de bibliotecários e de outros profissionais envolvidos na construção, reforma ou conversão de espaços já existentes em bibliotecas.” (VANZ, 2017, p.23). A norma prioriza espaços que devem ser oferecidos ao público e um deles é o espaço para o Serviço de Referência que deve oferecer algumas condições básicas.

O serviço de referência e informação pode ser oferecido por meio de contato pessoal com o bibliotecário de referência e também por telefone, e-mail e mensagens via *chat* ou redes sociais. Para atender a essa demanda o setor requer uma mesa com computador e acesso a diversas fontes de informação eletrônicas, cadeiras para atendimento e algumas fontes de informação impressas, dependendo da biblioteca. Em certos casos, pode-se disponibilizar estações de trabalho de cerca de 5 m<sup>2</sup> para atendimento e orientação dos usuários. Em algumas bibliotecas esse é um serviço sazonal que ocorre mais constantemente em algumas épocas do ano, por isso recomenda-se que esse espaço seja flexível e possibilite a reorganização sempre que necessário. (VANZ, 2017, p.28).

Algumas bibliotecas brasileiras, principalmente dos setores públicos sofrem com o descaso e precisam se reinventar a cada momento e é normal que em diversos ambientes o serviço de referência fique no mesmo espaço de outros setores da biblioteca ou que este serviço nem exista no local. Os bibliotecários brasileiros precisam de algumas características fundamentais para manter sua rotina profissional e entre elas cabe destacar a persistência para atingir os objetivos estipulados pelas instituições na qual trabalham, saber dialogar, saber aceitar opiniões e estar preparado para aceitar desafios diários em sua rotina de trabalho. A próxima seção apresenta os serviços de referência presencial e virtual.

### **3 DO PRESENCIAL AO VIRTUAL: OS CAMINHOS E OS CONCEITOS DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

Segundo Grogan (2001) a experiência profissional é um dos fatores mais importantes para a eficiência e eficácia de um bibliotecário de referência no cumprimento de suas tarefas e auxílio informacional aos usuários, mas além da experiência, é preciso dominar a base teórica dos assuntos e é justamente por esse motivo que veremos conceitos sobre o Serviço de Referência e Informação (SRI) e cabe ressaltar que

[...] os livros não substituem a prática, mas podem preparar a mente para uma assimilação mais rápida da experiência, e desenvolver e ampliar a compreensão até mesmo das artes mais práticas, desde a construção de pontes até tocar violino. (GROGAN, 2001, p.1).

O Serviço de Referência, como atividade profissional dos bibliotecários teve seu início em maior escala em locais públicos com pessoas que precisavam de ajuda para fazer suas pesquisas informacionais. É impossível dizer um ano e um local exatos em que o Serviço de Referência teve sua origem, mas existem fatos históricos que evidenciam características de seu surgimento. “A ampliação do ensino público e a alfabetização criaram um novo público-leitor, que necessitava de assistência. Daí o surgimento da biblioteca pública, onde se originou o Serviço de Referência.” (VIEIRA, 2014, p.163).

É preciso destacar que a indústria editorial e seu avanço desenfreado juntamente com o processo de alfabetização tornaram a informação um produto sem controle e os próprios donos dessas informações, os estudiosos de antigamente, acabaram por perder o controle dessas informações e os bibliotecários de

referência surgem para atuar como mediadores entre usuários e um universo complexo e confuso de informações que não parou de crescer e a cada dia parece se expandir ainda mais rapidamente.

Foi o enorme incremento da indústria editorial e da alfabetização que provocou mudanças. Os estudos especializados expandiram-se, com os livros sendo publicados sobre assuntos cada vez mais específicos, e as bibliotecas aumentaram de tamanho. Chegara a hora em que os estudiosos já não mais conheciam nem mesmo os nomes de quem escrevia sobre os temas de seu interesse, e então começaram a procurar os livros pelos seus assuntos. A isso os bibliotecários responderam com mais catálogos de assuntos, sistemas de classificação e ajuda pessoal. A ampliação do ensino público e o avanço da alfabetização criaram todo um novo público leitor. (GROGAN, 2001, p.24).

O Serviço de Referência como objeto de estudo, segundo Vieira (2014) teve seu primeiro trabalho publicado em 1876 por Samuel Swett Green.

[...] Green era bibliotecário da biblioteca pública de Worcester, Massachusetts (EUA), e seu trabalho foi lido em 05.10.1876 durante a *Centennial Conference of Librarians*, na Filadélfia, quando houve a fundação da *American Library Association* (ALA). Nesta época, as bibliotecas executavam um Serviço de Referência eficiente com outras denominações: ajuda pessoal, auxílios aos leitores ou assistência aos leitores.” (VIEIRA, 2014, p.163).

Com o passar dos anos o Serviço de Referência sofreu transformações em suas características e seu conceito também sofreu modificações. Além do Serviço de Referência, surgiram o Serviço de Referência e Informação (SRI), o Serviço de Referência e Informação Presencial (SRIP) e o Serviço de Referência e Informação Virtual (SRIV). É importante destacar que esses serviços podem convergir suas ações em um mesmo local de trabalho e que o foco principal de todos é o atendimento qualificado ao usuário.

Vamos conceituar cada serviço, mas ressaltando que

“[...] o termo ‘referência’ tem um sentido mais amplo, pelo menos em biblioteconomia, uma vez que o ‘serviço de referência’ abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta. (ACCART, 2012, p. 3-4).

Existem algumas dúvidas quanto aos conceitos do Serviço de Referência e ao Serviço de Referência e Informação (SRI) e essas dúvidas podem levar ao erro do que cada serviço significa. O Serviço de Referência tende a ser prestado pelo bibliotecário de maneira que ele consiga através de sua experiência e de seus conhecimentos profissionais resolver o problema do usuário. Já o Serviço de Referência e Informação tende a ser um conjunto de ações que a biblioteca ou unidade informacional utiliza para o atendimento eficaz aos usuários. Vieira conceitua os serviços da seguinte maneira:

Serviço de Referência – interface entre bibliotecário/usuário, quando o bibliotecário auxilia/responde questões do usuário por meio de seus conhecimentos profissionais.

Serviço de Referência e Informação – num sentido mais amplo, quando se utiliza pessoal, arquivo, equipamento, metodologia para canalizar e otimizar o uso da informação; em outras palavras, é o esforço conjunto de toda a biblioteca, quando o SRI representa o funcionamento da unidade em sua perfeição para o público. (VIEIRA, 2014, p.165).

Grogan (2001) afirma que o Serviço de Referência e Informação são serviços que uma biblioteca ou unidade de informação oferece para suprir necessidades informacionais de usuários. Para Barros o serviço “[...] recebe essa denominação quando se encontra estruturado no que se constitui em Setor de Referência, como bloco maior, o qual pode abranger também o empréstimo de materiais do acervo informacional.” (BARROS, 2003, p.41).

É preciso conceituar mais dois tipos de Serviço de Referência, o presencial e o virtual e também é preciso lembrar que atualmente “[...] é preciso acrescentar ao serviço de referência presencial já existente um serviço de referência virtual.” (ACCART, 2012, p.247).

A expressão ‘serviço de referência presencial’ designa um lugar físico, um espaço onde as pessoas são recebidas e onde lhes são fornecidas informações, seja este espaço na biblioteca, no serviço de documentação ou no arquivo, em lugar de ou junto com um serviço à distância. (ACCART, 2012, p.13).

Os avanços científicos e tecnológicos e as necessidades informacionais dos usuários e dos próprios profissionais da informação alavancaram novos mecanismos para tratamento da informação e um desses mecanismos é o ambiente virtual e ele pode proporcionar ao bibliotecário um meio rápido para resolver o problema do usuário, quando o assunto é a necessidade de informação. “O serviço de referência virtual é tido como um prolongamento do serviço de referência presencial, embora possa ser tratado como um serviço à parte.” (ACCART, 2012, p.163).

O Serviço de Referência Virtual pode ganhar adequações nas instituições em que é colocado em prática e necessita de fatores básicos como um bom computador e uma rede para acesso à Internet. O resultado do serviço virtual pode ser obtido na hora ou pode levar algum tempo, depende da política da instituição ou da rotina do profissional para ter tempo para fornecer respostas e resultados aos usuários.

Os principais tipos de serviços de referência virtual dividem-se em basicamente assíncronos e os síncronos. A primeira diferença entre ambos é quanto ao tempo de resposta, se o bibliotecário responde instantaneamente, ou seja, é um tempo real é síncrona, mas se o tempo de resposta varia de minutos a dias é assíncrono. No caso assíncrono, além do modelo tradicional presencial temos como exemplo na rede o uso de e-mail e formulários. Já o atendimento síncrono pode ser feito via telefone, em chat ou correio eletrônico. (SIQUEIRA, 2010, p.126).

Os cenários e os conceitos dos Serviços de Referência mudam de acordo com os contextos em que são aplicados, mas a essência desse serviço que é o atendimento de qualidade ao usuário não pode deixar de fazer parte desses cenários. A próxima seção aborda o processo de referência.

#### **4 O PROCESSO DE REFERÊNCIA**

O processo de referência começa quando o usuário se aproxima presencialmente ou virtualmente do bibliotecário e procura uma solução para resolver seu problema informacional. O todo dos oito passos que Grogan considera como sendo o processo normal de referência e engloba os seguintes oito passos: O problema; A necessidade de informação; A questão inicial; A questão negociada; A estratégia de busca; O processo de busca; A resposta; A solução.

O modo como cada bibliotecário pratica as etapas do processo de referência e quais instrumentos ele utiliza para realizar um serviço eficiente são muito particulares.

O processo presta-se a ser representado em forma diagramática, havendo muitos modelos na bibliografia, que variam de um simples arranjo sequencial até fluxogramas elaborados e minuciosos, completos, com caixas de decisão, ramificações e curvas de retroalimentação. Esses úteis instrumentos que auxiliam nossa compreensão são outro benefício que os bibliotecários de referência devem ao advento do computador. (GROGAN, 2001, p.54).

Para encarar e vencer as oito etapas do processo de referência, o bibliotecário precisa de algumas características básicas como competência, habilidade, responsabilidade, imaginação e buscar sempre se atualizar em contextos em que atua.

É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais, como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes, mas aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais. É claro que essas qualidades admiráveis deveriam estar presentes em todos nós, e, no caso das profissões voltadas para a prestação de serviços, são indispensáveis. Os bibliotecários de referência que carecem dessas virtudes padecem sob o peso de uma carga permanente, que amiúde se mostrará tão opressiva que serão incapazes de se erguerem para atender de modo satisfatório às necessidades dos usuários. (GROGAN, 2001, p.60).

O processo de referência não precisa seguir exatamente a ordem dos oito passos para que se obtenha o resultado de sucesso, isso depende da experiência do bibliotecário e dos recursos que o mesmo utiliza em seu trabalho. Pular de um passo para o outro ou não cumprir algum dos passos não significa dizer que está tudo errado. “Não se trata, porém de um simples processo linear: esses passos podem implicar sucessivos retornos à consulta, antes de se procurar a respostas, e eventuais vaivéns durante a busca.” (GROGAN, 2001, p.50).

Didaticamente dizendo “[...] convém, no entanto, traçar toda a sequência lógica das etapas decisórias encadeadas que constituem o processo normal de referência.” (GROGAN, 2001, p.51). A seguir, uma análise dos oito passos do processo de referência traçados por Grogan (2001).



## 5 OS OITO PASSOS DE GROGAN

Agora apresentamos os oito passos do processo de referência apontados por Grogan (2001) e relacionados com ideias da literatura acerca do assunto para a tentativa de um detalhamento maior de cada passo, pois a literatura da área de conhecimento da Biblioteconomia denota de pouco conteúdo especificando cada passo do processo de referência. Os oito passos que Grogan (2001) escreveu no livro “A prática do serviço de referência” são citados na íntegra nos próximos parágrafos e seguidos de observações, comentários e exemplificações.

O ser humano é um potencial gerador de problemas e isso ocorre devido às necessidades do cotidiano e é uma dessas necessidades que causa o primeiro passo do processo de referência, o problema. Com base em Grogan (2001) podemos dizer que a necessidade da informação por parte de um usuário surge para ele como uma adversidade a partir do momento em que o mesmo não sabe como achar uma solução para resolver seu problema informacional e recorre a um bibliotecário para que este seja o mediador entre o problema e a solução. Como já mencionado anteriormente, essa mediação pode ser presencial ou virtual.

Nem sempre um obstáculo é sinal de algo ruim, como afirma Silva (2011) as melhores pesquisas surgem de bons transtornos e ele também destaca que um bom problema pode surgir a partir de uma rápida pergunta. É preciso que o bibliotecário de referência saiba interpretar dilemas apresentados pelos usuários para transformar em soluções para os mesmos. O primeiro passo descrito por Grogan é O PROBLEMA.

O processo geralmente se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca. Ninguém é imune a problemas, e, assim, teoricamente, todo ser humano é um iniciador potencial do processo de referência. A fonte do problema pode ser externa ou interna. Um problema externo decorre do contexto social ou pelo menos situacional do indivíduo: um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente da pessoa. Muitos problemas humanos, contudo, não são susceptíveis de encontrar sua solução por meio da informação: isso é o que provavelmente se dá no caso da maioria dos problemas que surgem no curso de nossa vida cotidiana. Uma grande proporção dos outros problemas que provavelmente seriam susceptíveis da solução, não é reconhecida como tal pelas pessoas a quem afligem. (GROGAN, 2001, p.51).

Também é preciso destacar que o usuário pode chegar ao encontro do bibliotecário já trazendo a informação correta, mas se ele não souber utilizar a informação corretamente terá problemas informacionais. O bibliotecário pode entender o problema como um desejo ou uma vontade informacional por parte do usuário e não necessariamente como um problema. Imagine um usuário em uma biblioteca com dificuldades para encontrar informações sobre um determinado assunto, aqui temos o exemplo do primeiro passo.

É preciso destacar que os bibliotecários são profissionais fundamentais em um universo informacional cada vez mais complexo onde dados e informações são disseminadas e compartilhadas com cada vez mais velocidade e sem controle de qualidade. “Estamos cercados por materiais de referência. Mas, sem a capacidade de usá-los, eles são apenas fontes de ansiedade.” (WURMAN, 1991, p.49). O bibliotecário de referência pode ser capaz de amenizar ou diminuir os problemas em relação à ansiedade informacional apresentados pelos usuários apontando dicas em relação à busca, acesso, uso e recuperação da informação.

Para compreender o segundo passo, que é a necessidade de informação, o bibliotecário de referência, em muitas ocasiões, precisa não entender apenas as necessidades informacionais dos usuários, mas também as necessidades humanas que cercam o contexto do usuário. No atual cenário informacional é preciso que os profissionais tenham como característica um olhar amplo perante a comunidade em que o usuário está inserido. “A visão complexa integra todas as dimensões que definem o humano, sejam elas de caráter físico, biológico, espiritual, cultural, sociológico ou histórico.” (DALLA ZEN, 2010, p.53).

A necessidade de informação por parte do usuário transforma seu comportamento e o bibliotecário de referência precisa estar atento e, por vezes, agir como um psicólogo ou como um detetive, metaforicamente falando, pois, através de um simples olhar ou gesto é possível desvendar a real necessidade informacional do usuário.

Quando alguém tem uma necessidade de informação, apresenta um comportamento para satisfazer tal necessidade de modo a suprir a insuficiência de conhecimento e informação sobre algum fenômeno, fato ou objeto. Portanto, o comportamento informativo é a ação do indivíduo para se informar. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p.138).

É preciso destacar que é a partir do segundo passo que o bibliotecário de referência começa a fazer o planejamento para resolver o problema apresentado pelo usuário e descobrir a solução informacional. O segundo passo apontado por Grogan é A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO.

Mas os usuários prováveis que julgam que, para lidar com o problema que lhes diz respeito, precisam conhecer alguma coisa, avançam para segunda etapa da caminhada rumo a uma solução. 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; trata-se daquilo que Robert S. Taylor denominou uma necessidade “visceral”. Essa necessidade, de fato, talvez não surja de um problema realmente ‘concreto’. A motivação pode simplesmente estar no desejo de conhecer e compreender, ou até mesmo numa ‘mera’ curiosidade, embora não devemos esquecer o que disse Dr. Johnson: “A curiosidade é uma das características permanentes e incontestáveis de um intelecto vivaz.” A premência da necessidade também pode variar desde ‘seria bom saber’ até ‘não posso ir adiante enquanto não descobrir’.

As raízes do comportamento de quem busca informação ainda são bastante desconhecidas. No entanto, várias teorias interessantes, apoiadas em pesquisas no campo da psicologia do conhecimento, surgiram na bibliografia de biblioteconomia e ciência da informa-



ção nos últimos anos, desde o trabalho clássico de Taylor na década de 1960. No capítulo 4, estudaremos isso mais detidamente.

Há, naturalmente, várias maneiras de descobrir o que se deseja: observação, ensaio e erro, experimento; perguntar a alguém; procurar por si mesmo. O usuário potencial que experimenta uma das três primeiras opções e consegue ser bem-sucedido deixa de ser um usuário potencial. (GROGAN, 2001, p. 51-52).

Entender a necessidade de informação de um usuário ou de uma comunidade de usuários não é tarefa simples, tanto que existem disciplinas em cursos de graduação de Biblioteconomia em que o enfoque principal é justamente o estudo de usuários em ambientes informacionais. Cada ser humano é provido de um universo particular e isso significa que cada um possui uma necessidade informacional de acordo com o cenário em que habita ou com as características que molda ao seu redor para viver.

As necessidades de informação são de tipos variados. Alguns indivíduos precisam encontrar um documento específico com dados descritivos conhecidos ou necessitam encontrar documentos sobre um determinado tema. Outros querem solucionar um problema específico. Uns necessitam de atualização corrente, enquanto outros precisam de um simples dado ou informação factual. Também existem aqueles que solicitam que a informação seja obtida após a consulta a mais de um tipo de documento. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p.3).

A etapa da necessidade de informação é crucial para o trabalho do bibliotecário de referência, pois é a partir desta etapa que o bibliotecário deverá elaborar o planejamento para o cumprimento dos passos seguintes. Exemplificamos o segundo passo pensando em um usuário que precisa entender sobre algum assunto para estudar para uma prova ou para fazer um trabalho.

O terceiro passo é a questão inicial e aqui surge a pergunta inicial por parte do usuário em relação a sua dúvida informacional. Durante os três primeiros passos aconteceu uma comunicação que a Psicologia classifica como intrapessoal, ou seja, as ideias e os desejos do usuário até aqui pertencem somente a ele. O terceiro passo indicado por Grogan é A QUESTÃO INICIAL.

Uma das maneiras mais importantes pelas quais os seres humanos adquirem conhecimento é fazendo perguntas, e, se o usuário potencial decide perguntar a alguém, torna-se necessário obviamente dar à pergunta uma forma intelectual mais nítida, descrevê-la com palavras, e formulá-la como uma questão. E aqueles que desejarem procurar por si mesmos talvez precisem formalizar ainda mais o enunciado, decidindo-se quanto às palavras exatas sob as quais farão suas buscas.

Até agora todo o processo disse respeito exclusivamente à pessoa que está às voltas com o problema. A comunicação que ocorreu foi do tipo que os psicólogos chamam intrapessoal, envolvendo uma espécie de ensaio mental na antecipação do esperado encontro interpessoal, o momento em que a pessoa apresenta sua questão a outrem. Inúmeros estudos demonstram que comparativamente poucas pessoas pensam na biblioteca quando precisam de informação, e um número ainda menor recorre ao bibliotecário. Porém, se alguém que busca informação realmente pedir ajuda ao bibliotecário, toda essa atividade torna-se então o processo de referência, com os passos dados pelo usuário compreendendo a primeira fase, e sendo a segunda empreitada conjunta com o bibliotecário. (GROGAN, 2001, p.52).

É preciso dizer que em muitas situações os usuários entram em unidades de informação sem saber o que realmente desejam. “Uma das dificuldades para encontrar algo é não saber o que se deseja.” (WURMAN, 1991, p.87). A curiosidade e a busca pelo conhecimento podem ser moldadas dentro da própria unidade de informação por parte do usuário e o bibliotecário pode ser o mediador do processo ajudando-o a acabar com as suas dificuldades informacionais.

É importante que o local onde se exerça o serviço de referência seja aconchegante e que o bibliotecário de referência demonstre empatia, sendo assim, o usuário vai sentir-se a vontade para iniciar uma conversa. Um usuário elabora uma questão visando obter uma resposta do bibliotecário para encontrar a informação que busca, temos aqui o exemplo do terceiro passo.

É a partir do quarto passo, que é a questão negociada que acontece o encontro entre o bibliotecário e o usuário. É preciso ressaltar que esse encontro pode ser pessoal ou virtual, isso depende do ambiente informacional em que se inserem bibliotecário e usuário. O quarto passo apresentado por Grogan é A QUESTÃO NEGOCIADA.

Embora os bibliotecários de referência não possam ingressar no processo de referência senão 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 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. 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 frequência 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, 2001, p. 52-53).

Wurman (1991) afirma que existem cinco níveis de urgência da informação sobre nossa vida: informação cultural, informação noticiosa, informação de referência, informação conversacional e informação interna. Cada usuário que entra em uma biblioteca possui um universo a parte e cada um conta com seus níveis internos de urgência da informação, mas normalmente querem resolver seus problemas de busca, acesso, uso e recuperação da informação rapidamente.

O bibliotecário de referência precisa ter habilidades de informação e comunicação para negociar com o usuário a melhor maneira para resolver a questão apresentada pelo mesmo, sendo que em alguns casos o problema pode demorar mais tempo do que o esperado até ser resolvido. Um bibliotecário explica

para um usuário como e onde ele deve buscar informações que necessita, temos aqui o exemplo do quarto passo.

No quarto passo, o bibliotecário de referência pode colocar em prática também questões relacionadas à educação do usuário e apontar caminhos e ferramentas para que as próximas buscas informacionais sejam menos complicadas. “A capacitação é um processo constante, que se inicia a partir da identificação das necessidades destes usuários, e caminha para uma educação permanente, onde sempre existirá algo a acrescentar, a aprender.” (PASSOS; SANTOS, 2005, p. 25).

O quinto passo é a estratégia de busca e se o bibliotecário de referência não souber a resposta imediata para solucionar o problema do usuário através de sua experiência, imaginação ou intuição é nesta etapa que ele deverá estudar outros meios de busca para a solução do problema. É importante que o bibliotecário não tenha vergonha de admitir quando não está entendendo ou não sabe de algo questionado pelo usuário durante uma entrevista de referência, o fato de admitir a própria ignorância pode ser capaz de tornar o processo de compreensão da informação mais fácil.

Mas o pré-requisito mais essencial para a compreensão é ser capaz de admitir a ignorância quando não entender alguma coisa. A capacidade de admitir que não se sabe é libertadora. Permitir-se não saber tudo fará você relaxar, e este é o estado de espírito ideal para receber informação nova. Você precisa estar tranquilo para ouvir, para realmente escutar a informação nova. (WURMAN, 1991, p.59).

O bibliotecário de referência pode usar suas habilidades técnicas para achar fontes de informações adequadas para chegar até a resposta e a solução desejadas pelo consulente e também pode acontecer uma convergência de ferramentas informacionais para resolver a questão. O quinto passo relatado por Grogan é A ESTRATÉGIA DE BUSCA.

Antes de a questão, do modo como foi finalmente negociada, ser levada ao acervo de informações, impõem-se duas decisões técnicas: como o acervo de informações, seja ele local ou remoto, será consultado? E quais de suas partes serão consultadas e em que ordem? A primeira dessas decisões diz respeito e, grande parte a uma análise minuciosa do tema da questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações. Neste ponto, frequentemente o consulente pode prestar uma grande ajuda ao bibliotecário. A segunda decisão implica entre vários caminhos possíveis. O êxito dependerá do conhecimento íntimo das várias fontes de informação disponíveis para pesquisa, experiência em sua utilização e aquela intuição que todos os bibliotecários de referência reconhecem e que tem sido tão comentada, mas que ninguém consegue explicar. 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. E, evidentemente, se isso não der resultado, faz-se outra escolha apropriada, que poderá ser a categoria, fonte ou ponto de acesso mais promissor que venha em seguida. Trata-se de decisões que se situam quase por completo na esfera de ação do bibliotecário – e, conforme já foi sugerido, às vezes são tomadas no nível do subconsciente –, porém tudo pode ser feito com frequência de modo mais eficaz com uma rápida busca preliminar para reconhecimento do terreno. (GROGAN, 2001, p.53).

O bibliotecário de referência deve ter noção quando o trabalho não está no caminho correto e começar a “[...] retomada de uma nova abordagem, utilizando outras estratégias, quando os resultados encontrados não satisfazem o indivíduo.” (SIQUEIRA, 2010, p.124). Imagine um bibliotecário que recebe inúmeras perguntas de um usuário que busca uma informação, o bibliotecário seleciona os assuntos de maior relevância e monta uma estratégia de busca da informação, temos o exemplo do quinto passo.

A sexta etapa é o processo de busca e é simplesmente o ato da busca da informação por parte do bibliotecário. A busca da informação pode ocorrer em ambientes com acervos físicos ou em ambientes virtuais. É o momento em que o bibliotecário utiliza suas técnicas, ferramentas e experiência para buscar a informação desejada pelo usuário. Quanto mais atualizado for o bibliotecário, mais rápido e com mais eficiência será a busca informacional. O sexto passo assinalado por Grogan é O PROCESSO DE BUSCA.

A realização da busca no acervo de informações geralmente compete ao bibliotecário, embora haja quem goste de ter o consultante á mão, pronto para oferecer uma reação imediata àquilo que a busca revela. As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca. Um bibliotecário bem preparado terá estratégias alternativas prontas, caso venham a ser necessárias: de novo, a presença do consultante facilita essas alterações de rumo. Os puristas alegariam que isso é tática e não estratégia, mas como muitas das principais fontes de informação são deficientes em termos de estrutura lógica ou coerência interna, a maleabilidade passa a ser um atributo conveniente do bibliotecário de referência. (GROGAN, 2001, p. 53-54).

Segundo Choo (2006), a busca de informação é um ato motivado por problemas e é exatamente um problema que começou lá no passo um que o bibliotecário de referência precisa resolver para ajudar um usuário. É importante que o bibliotecário mostre ao usuário os procedimentos durante o processo de busca e observe seu comportamento para que possa decidir se a busca continua ou se deve mudar de rumo, caso não esteja satisfazendo a necessidade informacional do consultante.

O bibliotecário deve possuir sensibilidade e perspicácia para observar as reações do consultante acerca do andamento da busca, e, se necessário suscitar suas reações, de modo a corrigir o rumo, redirecionando-o com mais precisão para o objetivo colimado. Será preciso uma sutil capacidade de julgamento, durante todo o processo, porém, principalmente, para tomar a decisão de dar a busca por encerrada. (GROGAN, 2001, p.41).

Neves, Moro e Estabel (2016) destacam que a busca de informação é um processo que faz parte do ciclo de desenvolvimento humano e que também faz parte dos processos de ensino e de aprendizagem em todos os níveis da sociedade. Imagine um bibliotecário que busca uma informação solicitada por um usuário em um acervo físico ou virtual, aqui temos o exemplo do sexto passo.

O sétimo passo é a resposta, mas é preciso destacar que a resposta apresentada pelo bibliotecário pode não corresponder à necessidade informacional do usuário e por isso a resposta não é considerada como uma solução. O sétimo passo determinado por Grogan é A RESPOSTA.

Na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará uma ‘resposta’, porém não constitui absolutamente o fim do processo.

O que o bibliotecário tem em mãos nessa etapa é simplesmente o resultado da busca. Se esta tiver sido executada de maneira correta, esse resultado coincidirá, em geral, com o enunciado de busca, modificado taticamente, porém será preciso ter certeza disso. Às vezes a busca pode resultar infrutífera: isso também será uma ‘resposta’, mas raramente será agradável apresentá-la assim de forma nua e crua ao consulente. (GROGAN, 2001, p.54).

Depois de ir buscar a informação, como foi visto no passo anterior, agora o bibliotecário apresenta o resultado encontrado ao usuário. Agora, imagine um bibliotecário que mostra a um usuário um livro ou um artigo com o que julga ser a resposta para o problema informacional dele, exemplificamos aqui o sétimo passo.

É preciso destacar que o bibliotecário de referência pode tentar capacitar os usuários que atende e torná-los competentes em informação para que os mesmos criem autonomia e busquem sozinhos respostas para a resolução de problemas informacionais futuros. “A competência em informação refere-se a um conjunto de habilidades, atitudes e conhecimentos sobre o universo informacional.” (PELLEGRINI; ESTÁCIO; VITORINO, 2016, p. 175).

O oitavo e último passo do processo de referência é a solução e aqui acontece a avaliação da resposta apresentada pelo bibliotecário por parte do usuário. Segundo Prigogine (2009, p. 103) “O acontecimento é associado ao incerto”, ou seja, o bibliotecário de referência deve estar preparado para receber *feedbacks* de qualquer natureza após apresentar a resposta ao usuário. O oitavo passo estabelecido por Grogan é A SOLUÇÃO.

Uma ‘resposta’ é somente uma solução potencial: em alguns casos, quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do consulente, ela é suficiente em sua forma despojada.

Frequentemente, porém, torna-se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa. Também é de boa prática o bibliotecário e o consulente avaliarem juntos o ‘produto’ da pesquisa, e que ambos o aprovelem antes de chegar de comum acordo à conclusão de que o processo foi concluído. (GROGAN, 2001, p.54).

Caso a resposta não satisfaça a necessidade do usuário e não solucione o problema informacional dele, uma possibilidade é encaminhá-lo para outros locais com profissionais que possam resolver a questão, mas é fundamental que o usuário não saia da unidade informacional sem uma resposta, nem que seja provisória. Por isso é importante que o bibliotecário crie uma boa rede de contatos com outros profissionais e que exista um sistema de cooperação entre bibliotecas, principalmente as bibliotecas que atuam em



redes. “Uma vantagem da cooperação é que ela pode acelerar os serviços da biblioteca.” (MEADOWS, 1999, p.133).

Segundo Maturana e Varela (2001) os seres vivos são fontes de perturbações, e não de instruções e com base nos autores é possível afirmar que a informação pode ser capaz de criar perturbações na vida de um indivíduo se não tratada de maneira adequada, principalmente nos processos de busca, uso e recuperação da informação. Os bibliotecários podem ser vistos como instrutores, já que são capacitados a direcionar os usuários a caminhos que os livrem de problemas relacionados à busca, uso e recuperação da informação.

Em um processo de referência, o bibliotecário é um mediador que vai dando instruções ao usuário para que ele resolva seu problema informacional. “Dar boas instruções é uma arte que reconhece a natureza complexa, efêmera, imprevisível da comunicação. Porém, poucos percebem a complexidade de oferecer boas instruções.” (WURMAN, 1991, p. 107).

É possível afirmar que o bibliotecário de referência ao seguir os passos traçados por Grogan (2001), seja na sequência lógica ou não, está realizando ações para ajudar um indivíduo que está com um problema e tal ato deve ser valorizado em uma sociedade considerada tão individualista. “A sociedade moderna existe em sua atividade de “individualizar”, assim como as atividades dos indivíduos consistem na remodelação e renegociação, dia a dia, da rede de seus emaranhados mútuos chamada “sociedade”.” (BAUMAN, 2008, p. 62). A seguir, apresentamos a conclusão do estudo.

## 6 CONCLUSÃO

Grogan (2001) elaborou uma sequência lógica dos oito passos que considera normal em um processo de referência para auxiliar os bibliotecários de referência a lidar com os problemas informacionais apresentados pelos usuários em unidades de informação. Os oito passos elaborados por Grogan (2001) são importantes para o Serviço de Referência porque ajudam os bibliotecários a desvendar as dificuldades trazidas pelos usuários em relação à informação, principalmente no que diz respeito ao processo de busca da informação.

Seguir os oito passos de Grogan (2001) também pode proporcionar ao Serviço de Referência informações importantes sobre as principais necessidades de informação dos usuários da unidade informacional e por meio destas informações criar estratégias para melhorar ou aprimorar os serviços oferecidos. O Serviço de Referência que conta com um bibliotecário que segue os passos de Grogan (2001) tem mais possibilidades de solucionar os problemas apresentados pelos usuários.



Para seguir os oito passos de Grogan (2001) o bibliotecário de referência precisa ser um estrategista em relação ao processo de busca da informação. Além da parte técnica, ele também precisa ter habilidades em relação ao uso da comunicação, uma vez que precisa negociar e apresentar respostas ao usuário. Se um Serviço de Referência conta com um profissional que converge entre habilidades técnicas e de comunicação, é grande a chance de êxito do serviço no local, o que valoriza a unidade de informação.

Bibliotecários de referência com experiência e com prática adquirida ao longo da execução dos oito passos traçados por Grogan (2001) são capazes de criar atalhos e não seguir a sequência lógica das etapas, o que pode proporcionar maior rapidez para satisfazer a necessidade informacional dos usuários. Os oito passos de Grogan (2001) são ações que o bibliotecário de referência vai realizando ao longo de sua jornada profissional e por vezes nem percebe, mas quanto mais praticar os passos, melhores serão os resultados em prol da biblioteca em que atua. Soma-se empatia e imaginação aos passos de Grogan (2001) e há grandes chances de um bibliotecário se tornar uma referência.

## REFERÊNCIAS

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

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. **Disseminação da informação:** entre a teoria e a prática. Marília: [s.n.], 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **A sociedade individualizada:** vidas contadas e histórias vividas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.

CHOO, ChunWei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir o conhecimento e tomar decisões. Tradução: Eliana Rocha. 2. ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015.

DALLA ZEN, Ana Maria. A Crise de paradigmas e a resignificação do conhecimento para o século XXI, **Em Questão**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 49 - 63, jul./dez. 2010.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

NEVES, Iara Conceição Bitencourt; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. A pesquisa escolar nos processos de ensino e de aprendizagem da educação básica no ambiente da biblioteca: a busca, o acesso e o uso da informação. *In:* ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da

Silva (Orgs.). **Formação do técnico em Biblioteconomia**: educação profissional e tecnológica na modalidade ead. Porto Alegre: Evangraf, 2016. p. 93-112.

MATURANA, Humberto; VARELA, Francisco. **A árvore do conhecimento**: as bases biológicas da compreensão humana. São Paulo: Palas Athenas, 2001.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino. Formação da identidade profissional do bibliotecário: o desenvolvimento de competência e habilidades na área educacional. In: PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino (Org.). **Competência em informação na sociedade da aprendizagem**. Bauru: Kayrós, 2005.

PELLEGRINI, Eliane; ESTÁCIO, Leticia Silvana dos Santos; VITORINO, Elizete Vieira. Instrumentos de avaliação da competência em informação: um mapeamento em âmbito nacional e internacional. In: ALVES, Fernanda Maria Melo; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira (Orgs.). **Competência em informação**: políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016.

PRIGOGINE, Ilya. **Ciência, razão e paixão**. 2. ed. São Paulo: Editora Livraria da Física, 2009.

SILVA, Juremir Machado da. **O que pesquisar quer dizer**: como fazer textos acadêmicos sem medo da ABNT e da CAPES. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

SIQUEIRA, Jéssica Camara. Repensando o Serviço de Referência: a possibilidade virtual. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, set. 2010. P. 116-130.

VANZ, Samile Andrea de Souza. A ISO/TR 11219 *Information and documentation – qualitative conditions and basic statistics for library buildings – space, function and design* – e sua contribuição na definição de espaços, funções e design de bibliotecas. In: SANTOS, Jussara Pereira (Org). **Gestão ambiental em bibliotecas**: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança, condicionantes ambientais e estética nos espaços de informação. 2. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2017. p. 23-36.

VIEIRA, Ronaldo da Mota. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. Tradução: Virgílio Freire. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

## UNVEILING GROGAN'S EIGHT STEPS IN A PROCESS OF REFERENCE

**Abstract:** The reference service, both face-to-face and virtual, can be considered one of the main processes used by librarians that aim to help users of information units to solve their information needs. The main objective of this article is to analyze the eight stages considered normal in a reference process described by the author Denis Grogan, in the book “The practice of the reference service”. The research methodology is based on bibliographic bias. It presents the concepts of the On-site Reference Service and the Virtual Reference Service. It approaches the reference process in a reflexive way. He points out that there must be an adequate space for the practice of the reference service. It concludes that a trained reference professional is a fundamental part for an efficient work to take place in an informational environment.

**Keywords:** Grogan. Eight steps. Reference service. Presential. Virtual.

