

VOLUME 8 - NÚMERO 2  
MAIO / AGOSTO / 1996

ISSN 0103-3786

Comunicação e informação  
Referência e centros referenciais



TRANS *in* FORMAÇÃO

departamento  
pós-graduação  
biblioteconomia

 PUKCAMP

VOLUME 8 - NÚMERO 2  
MAIO/AGOSTO - 1996

ISSN 0103-3786



**TRANSFORMAÇÃO**

departamento  
pós-graduação  
biblioteconomia

**QP PUCAMP**

## **PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS**

*Grão-Chanceler*

Dom. Gilberto Pereira Lopes

*Reitor*

Gilberto Luiz Moraes Selber

*Vice-Reitor Administrativo*

Alberto Martins

*Vice-Reitor Acadêmico*

Pe. José Benedito de Almeida David

### **FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA**

*Diretora*

Edilze Bonavita Martins Mendes

*Vice-Diretora*

Maria Leontina C.P. Luiz Souza

### **DEPARTAMENTO DE PÓS-GRADUAÇÃO**

*Coordenador*

Silas Marques de Oliveira

# TRANS *in* FORMAÇÃO

- PUBLICAÇÃO QUADRIMESTRAL -

## CONSELHO EDITORIAL

Solange Puntel Mostafa (Presidente)  
Cecília Carmem Cunha Pontes  
Else Benetti Marques Válio  
Geraldina Porto Witter  
Maria de Cléofas Faggion Alencar  
Silas Marques de Oliveira  
Vera Silvia Marão Beraquet

## CORPO EDITORIAL

Aline Da Rin Paranhos de Azevedo (Museu Goeldi)  
Cecília Carmem Cunha Pontes (PUCCAMP)  
Else Benetti Marques Válio (PUCCAMP)  
Fermino Fernandes Sisto (UNICAMP)  
Geraldina Porto Witter (USP - PUCCAMP)  
José Fernando Lomônaco (USP)  
Kátia Maria Lemos Montali (UFsCAR)  
Lea Velho (UNICAMP)  
Maria de Cléofas Faggion Alencar (PUCCAMP)  
Solange Puntel Mostafa (PUCCAMP)  
Vânia Maria Hermes de Araújo (CIET)

Revisão de Língua: Else Benetti Marques Válio

Normalização: Ivanise Vitale Cardoso

Capa: Telma Cristina Witter

Consultores ad-hoc para este número: Rogério Cruz e  
Ricardo Antunes

### **Copyright by TRANSFORMAÇÃO**

A citação de partes de matéria publicada nesta revista (até 200 palavras) é livre, desde que seja citada a fonte.

### **ENDEREÇO**

#### **TRANSFORMAÇÃO**

Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia - PUCCAMP

Rua Waldemar César da Silveira, 105 - Swift

Telefone/Fax: (019) 230-0981

13045-270 - CAMPINAS - SP - Brasil

# TRANS *in* FORMAÇÃO

PUBLICAÇÃO QUADRIMESTRAL  
v. 8, n. 2, maio/agosto, 1996

## SUMÁRIO

Editorial . . . . .	9
<b>TEMAS EM DEBATE: Comunicação e informação</b>	
Na dúvida!? Ligue-se na rádio peão... . . . .	15
Marison Simões Cardoso	
Comunicação na biblioteca: uma questão interdisciplinar . . . . .	33
Mary Stela Müller e Waldyr Gutierrez Fortes	
A rede Internet como canal de comunicação, na perspectiva da Ciência da Informação . . . . .	45
Vânia Maria R. Hermes de Araújo e Isa Maria Freire	
Navegar na NET - conceito ímpar em todo fragmentado . . . . .	57
Emília da Conceição Camargo	
<b>ARTIGOS</b>	
Serviço de referência: atitudes reveladas . . . . .	65
Maria de Cléofas Faggion Alencar	
Centros referenciais para a pesquisa agropecuária: subsídios para a EMBRAPA . . . . .	83
Marcia Izabel Fugisawa Souza e Cecília Carmem Cunha Pontes	

Grupos informais no contexto de uma biblioteca universitária . . .	99
Liceia Cianca Fortes	
Biblioteconomia e Ciência da Informação: delineamento de teses e dissertações brasileiras . . . . .	119
Geraldina Porto Witter e Francisco de A.F. Oliveira	
Conceito de pesquisa: opinião de mestrandos e de pesquisadores de diferentes áreas de formação . . . . .	131
Marisa B. Mendes Gargantini, Sebastião R. Góis Moreira e Sonia M. Silveira Foresti	
Karl Marx e Max Headroom: algumas questões sobre cultura, capitalismo e modernidade . . . . .	143
César Bolaño	
O que é leitura: adolescentes lêem? Fatores intervenientes . .	157
Elbe Benetti Sodek	

## **RESENHAS**

Alfabetização familiar: uma base de dados . . . . .	167
Geraldina Porto Witter	

## **COMUNICAÇÕES DE PESQUISA**

Dissertações defendidas e aprovadas no curso de Mestrado em Biblioteconomia pela Puccamp, 1995-96 . . . . .	171
--	-----

<b>INFORMATIVO</b> . . . . .	173
------------------------------	-----



# TRANS *in* FORMAÇÃO

QUARTERLY PUBLICATION  
v. 8 n. 2, may/august 1996

## CONTENTS

Editorial . . . . . 9

### **CONTEST: Communications and information**

In doubt!? Turn on the grapevine... . 15  
Marison Simões Cardoso

Communication in library: an interdisciplinary issue . . . . . 33  
Mary Stela Müller e Waldyr Gutierrez Fortes

Internet as communication channel in the Information Science  
perspective . . . . . 45  
Vânia M.R.Hermes de Araújo e Isa Maria Freire

Navigating in the NET: unique concept in fragmented whole . . . 57  
Emília da Conceição Camargo

### **ARTICLES**

Reference service: discovered attitudes . . . . . 65  
Maria de Cléofas Faggion Alencar

Referral centres to the agricultural research (EMBRAPA) . . . . 83  
Marcia Izabel Fugisawa Souza e  
Cecília Carmem Cunha Pontes

Informal groups in the context of an university library . . . . .	99
Liceia Cianca Fortes	
Library Science and Information Science: design of Brazilian theses and dissertations . . . . .	119
Geraldina Porto Witter e Francisco de A.F. Oliveira	
Concept of research: opinion of graduate students and researchers of different areas . . . . .	131
Marisa B. Mendes Gargantini, Sebastião R. Góis Moreira e Sonia M. Silveira Foresti	
Karl Marx e Max Headroom: some issues about culture, capitalism and modernity . . . . .	143
César Bolaño	
What is reading: do teenagers read? Intervenient factors . . . . .	157
Elbe Benetti Sodek	

**REVIEWS**

A data base on family literacy . . . . .	167
Geraldina Porto Witter	

**RESEARCHES COMMUNICATIONS**

Dissertation's in library science presented at Puccamp, 1995-96 . . . . .	171
--	-----

<b>NEWS</b> . . . . .	173
-----------------------	-----

## EDITORIAL

Comunicação através da Rádio Peão, comunicação na biblioteca, comunicação institucional e a rede Internet como canal de comunicação na perspectiva da Ciência da Informação são temas que trazem implícitos vários problemas, o mais urgente sendo a de ordem epistemológica entre as especialidades: Comunicações e Ciência da Informação.

As Comunicações dizem-se de massa e para públicos indiferenciados - que foi dar nos "meios de massa" como televisão, rádio, cinema e jornal (para ficar só com a tradição mediática) e a Ciência da Informação dizem-se especializada ou para públicos especializados ou ainda para públicos restritos - que foi dar nos cientistas e pesquisadores das universidades como os colégios invisíveis, colégios altamente especializados que de tão especializados tornaram-se "invisíveis" às massas e aos meios de massa.

A questão seria então a contraposição entre Comunicação de Massa e Comunicação Científica?

A idéia de que pós-graduação é por natureza interdisciplinar está levando bibliotecários a se especializarem nos *mass media*; está levando comunicadores dos *mass media* a estudarem comunicação científica; os psicólogos, tradicionalmente especialistas do comportamento há muito vêm contribuindo para o estudo de usuários de biblioteca (tema hoje menos estudado mas que está exigindo outros enfoques com as redes eletrônicas); já vemos hoje linhas de pesquisa em produção científica desenvolvidas dentro de programas de psicologia; os temas nobres da Ciência da Informação passam a ser absorvidos em várias áreas e desenvolvidos por pesquisadores também de várias áreas. O importante é não perdermos de vista que a notícia que nós bibliotecários ou cientistas da informação veiculamos é uma notícia 'indexada': produzimos índices ou meta linguagens que são as linguagens de acesso.

Um outro veio que definiu e define ainda as especializações é a contraposição entre o escrito e a oralidade. A Ciência da Informação trataria de documentos escritos registrados num suporte (como se todas as imagens já não fossem registradas em suportes) enquanto as Comunicações tratariam de informações visuais disponíveis a todos os olhares. As comunicações lidariam com linguagens não propriamente documentárias como a linguagem de filme ou televisão (apesar

de assistirmos a "documentários" na TV) enquanto os livros de bibliotecas são, ao contrário, sempre escritos.

A Ciência da Informação, entretanto, diferencia a cor dos escritos. Cinzentos, por exemplo, são os escritos em trânsito. A metáfora "cinzenta" para a literatura semi-formal, aquela que é escrita *para a discussão* tem a ver com uma impressão rascunho, ainda não definitiva, de divulgação restrita e discutível em tese: nas teses, nas conferências, nas epístolas. E chega. A Ciência da Informação aceita o escrito fragilizado pela discussão oral mas não discute mais nada sem o documento em mãos. O texto escrito, se científico vai para a biblioteca; se paracientífico vai para a divulgação de massa como os hebdomadários ou os jornais diários (descartáveis antes do disco óptico).

*Temas em debate* traz essas questões em quatro artigos, três deles escritos por mestres e doutores em textos que chamaríamos acadêmicos; o quarto texto baseado em leituras de revistas e jornais (chama-lo-íamos de massa?) é uma "pequena" reflexão como o define a jovem bibliotecária Emília da Conceição Camargo, que Transinformação tem o prazer de apresentar; a "pequena" reflexão de CAMARGO problematiza a análise de cultura com a transferência de informação em importantes itens como leitura individual *versus* leitura em massa ou leitor *versus* leitor-consumidor.

Na sessão de Artigos o tema das Comunicações aparece em ambientes de biblioteca, na forma referencial dos bibliotecários (ALENCAR e SOUZA & PONTES) e nos grupos informais (FORTES).

A Comunicação na economia capitalista é analisada por BOLAÑO numa feliz alusão a Karl Marx e Max Headroom, o repórter virtual do futuro. BOLAÑO é, com efeito, um dos autores brasileiros mais importantes na Economia Política das Comunicações.

WITTER & OLIVEIRA respondem como andam os procedimentos metodológicos da Ciência da Informação brasileira, dentro da concepção clássica de cientificidade. O que está em questão é o próprio conceito de pesquisa explorado por GARGANTINI, MOREIRA & FORESTI, mestrandas de psicologia, orientadas pela Prof<sup>a</sup> WITTER no seu esforço de divulgar aquela referida concepção de metodologia científica.

O hábito de leitura crítica entre os adolescentes (SODEK), área na qual pedagogos e literatos são participantes naturais é um tema sempre bem-vindo na agenda bibliotecária.

**Solange Puntel Mostafa**

*Editora-responsável*

*e-mail: solange@aleph.com.br*

## **AUTORES: (pela ordem dos textos)**

**MARISON SIMÕES CARDOSO** - Mestre em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas, SP e professor da Universidade Paulista, Campinas, SP.

**MARY STELA MÜLLER** - Doutora em Ciência da Comunicação pela Escola de Comunicação e Artes da USP, SP e professora do Departamento de Biblioteconomia da UEL, PR.

**WALDYR GUTIERREZ FORTES** - Doutor em Ciência da Comunicação pela Escola de Comunicação Artes da USP, SP e professor do Departamento de Biblioteconomia da UEL, PR.

**VÂNIA MARIA R. HERMES DE ARAÚJO** - Doutora em Comunicação e Cultura pela UFRJ/ECO/IBICT e coordenadora do núcleo de informação do CIET.

**ISA MARIA FREIRE** - Departamento de Ensino e Pesquisa do IBICT/RJ.

**EMÍLIA DA CONCEIÇÃO CAMARGO** - Analista de Informação, Gerência de Pesquisa, COSIPA e aluna do Curso de Especialização em Sistemas Automatizados de Informação, PUCAMP.

**MARIA DE CLÉOFAS FAGGION ALENCAR** - Doutora em Educação pela UNICAMP e professora do Curso de Pós-Graduação em Biblioteconomia da PUCAMP, SP.

**MARCIA IZABEL FUGISAWA SOUZA** - Mestre em Biblioteconomia pela PUCAMP, SP e bibliotecária da EMBRAPA.

**CECÍLIA CARMEM CUNHA PONTES** - Doutora em Sociologia (USP) e professora do Curso de Pós-Graduação em Biblioteconomia da PUCAMP, SP.

**LICEIA CIANCA FORTES** - Mestre em Biblioteconomia pela PUCAMP, SP e professora do Departamento de Biblioteconomia da UEL, PR.

**GERALDINA PORTO WITTER** - Livre-docente, professora do Curso de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Psicologia da PUCAMP, SP.

**FRANCISCO DE A. F. OLIVEIRA** - Doutorando em Psicologia, USP, SP.

**MARISA B. MENDES GARGANTINI** - Fonoaudióloga, mestranda em Psicologia, PUCCAMP, SP.

**SEBASTIÃO R. GÓIS MOREIRA** - Doutorando em Psicologia, PUC-CAMP, SP.

**SONIA M. SILVEIRA FORESTI** - Doutoranda em Psicologia, PUC-CAMP, SP.

**CÉSAR BOLAÑO** - Doutor em Economia pela UNICAMP, SP e professor da DEE/Universidade Federal do Sergipe.

**ELBE BENETTI SODEK** - Mestranda em Biblioteconomia, PUC-CAMP, SP.

**TEMAS EM DEBATE:**  
**COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO**

## NA DÚVIDA!? LIGUE-SE NA RÁDIO PEÃO...\*

Marison Simões Cardoso

### RESUMO

O artigo aborda a rádio peão ou a rede de boatos e rumores que circulam nas organizações. Contém uma breve revisão da teoria existente sobre o assunto. Inclui também uma tipologia e classificação dos boatos, segundo seus aspectos sociais e psicológicos. Ao final são apresentadas sugestões de abordagem do tema e recomendações para gerentes e pesquisadores.

**Palavras-chave:** Comunicação; Comunicação nas organizações; Comunicação informal; Rumor; Boato; Rádio peão; Clima organizacional; Cultura organizacional.

### Introdução

O cantor Marvin Gaye celebrou-se nos anos 60 com a canção *I heard it through the grapevine* referindo-se ao fenômeno dos boatos. Segundo Mishra (1990), o uso do termo *grapevine* tem sua origem na guerra civil americana, quando as linhas telegráficas eram dispostas de árvore em árvore através dos campos de batalha, na forma de vinhas, para uso da inteligência dos exércitos. As mensagens que por elas circulavam eram quase sempre confusas e imprecisas, o que os levou a creditar àquelas linhas ou melhor à *grapevine* qualquer boato então surgido.

Este assunto, bastante discutido pela sociedade e em particular pelas organizações americanas, não tem entre nós brasileiros a mesma ênfase. Na literatura empresarial americana é considerável o volume de trabalhos existentes sobre o que eles chamam de *office grapevine* ou simplesmente *grapevine*, cujo equivalente no jargão empresarial brasileiro seria a rádio peão ou rádio corredor.

A rádio peão está na realidade inserida no contexto mais amplo, que é o da comunicação informal nas organizações e que pode ser definida genericamente como: todo tipo de comunicação que não

---

\* Extraído da dissertação de mestrado: **A rádio peão: estudo dos mecanismos, tipologia e os efeitos dos rumores nas organizações**, apresentada ao Curso de Mestrado da EAESP/FGV, 1995, sob a orientação do Prof. Dr. Izidoro Blikstein.

esteja sujeita a regras estabelecidas e/ou normalizadas; essa definição abrange a comunicação falada e a escrita, estabelecida pessoalmente ou através de qualquer meio físico ou eletrônico.

Para o escopo deste trabalho, serão consideradas apenas aquelas comunicações e mensagens cujos conteúdos digam respeito aos aspectos comportamentais e pessoais dos membros da organização e principalmente das relações empresa *versus* empregado. Em outras palavras, não serão estudados os canais informais de comunicação, *gatekeepers* etc.

## 1 O Boato

O nosso cotidiano é pleno de exemplos de boatos e rumores. Existem até canais especializados e institucionalizados em difundi-los, como as colunas sociais dos jornais e até revistas "especializadas" no assunto.

### 1.1 Semiologia do boato

Allport (1948, p. ix) define boato como uma proposição específica (ou tópica) de verdade, passada de pessoa para pessoa, usualmente de forma verbal, não contendo seguros sinais de evidência.

Já Shibutani (1966, p.17) relata que boato é uma forma de comunicação em que as pessoas compartilham seus recursos intelectuais, com o objetivo de construir uma interpretação significativa, ante uma situação ambígua.

Por hora, o interessante é apenas destacar o aspecto da interação entre pessoas, que está presente em ambas as definições, e a presença de um fato, *proposição específica* no primeiro e *situação ambígua* no segundo. Melhor dizendo, o processo do boato é uma interação interpessoal ante um fato.

Blikstein, de forma muito clara, na apresentação da edição brasileira do livro *Semiologia e comunicação lingüística* de Buysens (1967, p.11) aborda que:

*... Qualquer manifestação só pode ser considerada **comunicação** se contiver o elemento **sêmico**, ou melhor, uma significação premeditada, **intencional**. ... De fato, a comunicação nasce da intenção nossa de influenciar os semelhantes a fim de obter-lhes a colaboração na vida em sociedade. Como se vê o ato comunicativo é eminentemente social: não se concebe vida social sem comunicação. ... Pois bem, qualquer manifestação que fugir dessa classificação não é comunicação e sim **índice**: a*

*escuridão da nuvem ou a palidez de um rosto não comunicam nada, mas podem ser interpretados como índices de chuva ou doença respectivamente. Desfaz-se então o mito da linguagem natural: nem todas as manifestações constituem comunicação, pois carecem do elemento imprescindível: a significação intencional. Isto não quer dizer que os índices não possam, num outro tipo de análise, servir de subsídio à análise semiológica: estão sujeitos, no entanto, a interpretações que variam conforme a experiência e o repertório dos indivíduos que os observam. (grifos do autor)*

À luz desses conceitos será analisada primeiramente a questão do fato, apontado nas definições acima (*proposição específica* ou uma *situação ambígua*). Esse fato é que desencadeia todo o processo de construção do boato. Ele pode ser real ou apenas um **índice**, como nos diz Buysens. Será real quando se tratar de algo que contenha uma **intencionalidade** tipo: uma declaração da empresa ou da chefia; um memorando interno; a notícia da indicação do novo diretor ou do novo presidente da empresa.

Mas as seguintes situações constituem exemplos de **índices**: o nervosismo do chefe após uma reunião com o seu superior; o abraço ou o cumprimento especial recebido do presidente ou diretor da empresa; o ser ou não ser convidado para uma reunião ou festa particular da direção da empresa.

O conceito de fato apresentado não inclui a análise de sua natureza, intencional, espontânea, forjada, casual, verídica ou não. Trata-se apenas de um fato.

Tendo-se então o fato, as pessoas vão interagir, compartilhando seus recursos intelectuais, com objetivo de construir uma interpretação significativa do mesmo, como nos disse Shibutani (1966) em sua definição de boato.

Nesta interação três outros fatores do ato comunicativo se farão presentes: o primeiro deles é o *fator importância*, isto é, o valor que tem aquele fato para a vida dos agentes em interação; o segundo é o *fator informação*, ou melhor, que nível de informação tem estes agentes sobre aquele fato; o terceiro, como já apontado por Blikstein, quando fala do uso dos índices na análise semiológica, é o *fator julgamento* ou a interpretação dada pelos agentes do fato em si, que varia conforme a experiência, o repertório e também a cultura na qual estão inseridos esses agentes ou indivíduos.

Esquemáticamente do ponto de vista semiótico temos:

**BOATO → FATO - INFORMAÇÃO + IMPORTÂNCIA + JULGAMENTO.**

Onde:

**FATO:** pode ser real ou índice ou a combinação de ambos.

**INFORMAÇÃO:** significa o nível de informação disponível (formal ou não).

**IMPORTÂNCIA:** significa quanto o fato afeta ou pode vir a afetar a vida pessoal ou funcional dos agentes.

**JULGAMENTO:** os "óculos social e cultural" (Blikstein, 1990, p.65) pelos quais os agentes "vêem" o fato.

Finalmente, o boato é um processo dinâmico de interação, isto é, envolve agentes diferentes no tempo e no espaço, durante a sua difusão no grupo social. Assim a "fórmula" apresentada é recorrente, isto é, a cada nova interação, o que foi resultado da interação anterior é tomado como um novo fato e o processo se reinicia.

## 1.2 Natureza psicológica do boato

Allport (1948) inicia o prefácio de seu livro dizendo que grande parte das conversas sociais são denominadas *rumor mongering* ou difusão de boatos. Classifica parte deles de *idle* ou superficiais, inúteis, vazios, sem propósito, senão o de passar o tempo e preencher embaraçosos silêncios. Mas nem todos seguem este modelo, boa parte é profundamente intencional ou proposital e serve a importantes finalidades emocionais, que os interlocutores não estão aptos a explicar. Eles só sabem que o "caso" lhes interessa e de uma forma misteriosa se dizem aliviados nas suas incertezas intelectuais e ansiedades pessoais.

Ao contrário do que normalmente se pensa, o processo de distorção do boato produzido pelas lembranças, esquecimentos, imaginação e racionalização é o mesmo processo que se encontra em muitas outras formas da comunicação humana. Cita como exemplos o processo de criação e de manutenção dos mitos e da fama, nos testemunhos judiciais, nas biografias ou no simples recontar de uma história para os amigos. Identifica ainda no processo do boato as mesmas tendências de nivelar (*to level*), de moldar (*to sharpen*) e de assimilar (*to assimilate*) de acordo com o contexto pessoal e cultural, presentes em todas as formas de comunicação humanas, não controladas por padrões de verdade preestabelecidos.

Retomando a definição de boato segundo Allport (1948, p.ix) de que este é uma proposição específica (ou tópica) de verdade, passada de pessoa para pessoa, usualmente de forma verbal, não contendo

seguros sinais de evidência, observa-se a ênfase à questão dos seguros sinais de evidência, o que diferencia o boato de uma notícia. Considera também a dificuldade de se detectarem tais sinais e, discutindo um pouco mais este aspecto, conclui que muitas vezes eles existem intrinsecamente no próprio informante, o que leva à conclusão de quão relativo é tentar analisar a presença dos chamados seguros sinais de evidências. Finalmente radicaliza dizendo que a única defesa que se tem é o ceticismo generalizado com relação a qualquer tipo de boato.

Toda a análise deste autor é feita com base em fatos passados durante a Segunda Guerra Mundial nos EUA, o que por si só já configura uma situação propícia para o surgimento e disseminação de boatos, pois como ele próprio afirma, as situações de crise são as mais favoráveis para o surgimento de boatos.

Comentando ainda sobre certos tipos de boatos envolvendo personalidades públicas, afirma que não se deve subestimar a importância dos boatos, bem como entendê-los apenas como uma comodidade intelectual dos indivíduos, que deles se utilizam na falta de informações mais confiáveis. Quando eventos de grande importância ocorrem, os indivíduos não se contentam com a mera aceitação do fato. Suas vidas são muito afetadas. Em suas mentes os tons emocionais do evento desencadeiam toda sorte de fantasias e eles buscam explicações e imaginam as mais remotas conseqüências.

O boato se difunde, em função da importância que os fatos têm para a vida das pessoas, quando as notícias recebidas são incompletas e/ou ambíguas ou ainda quando envolvem a incapacidade dos indivíduos de entendê-las ou aceitá-las. Tal ambigüidade advém do fato de as notícias não serem claras ou se são apresentadas em versões conflitantes.

Outra importante fonte psicológica de boato é a vontade ou desejo que o indivíduo tem de entender e simplificar eventos muito complicados e/ou sucessivos. Através do boato as pessoas buscam a simplificação e o entendimento dos eventos. A este esforço, Allport chama de busca do entendimento ou da simplificação (*effort after meaning*).

Durante o desenvolvimento do indivíduo, a sociedade impõe restrições e como o que se deseja é a estima das pessoas e também a manutenção da auto-estima, muitos dos mais naturais sentimentos que os indivíduos apresentam tornam-se vergonhosos e difíceis de serem reconhecidos e admitidos por eles mesmos. Esses sentimentos são reprimidos.

Esta atitude, chamada de *repressão*, torna os indivíduos inclinados a reconhecerem nos outros aquilo que lhes é reprimido. Acha-se que o problema está nos outros e não neles mesmos. O sujeito não

gosta de admitir que algumas vezes é inseguro, bitolado, preconceituoso ou egoísta. Não gosta de admitir que tem defeitos e inferioridades. Assim se puder apontar tais imperfeições nos outros, isso ajuda a sua auto-estima.

Ao invés de admitir estas características tipicamente humanas tende-se a mandá-las para os *compartimentos proibidos* da mente, com isso pretende-se negar sua existência. Mantém-se a *sala de visitas* de suas mentes abertas para o seu uso consciente. Mas todos têm o seu *porão escuro*, no qual não é permitido entrar e é neste *porão* que se encontra a explicação de muitos dos boatos, de ódios, preconceitos, imoralidades. Assim passa-se o boato para frente, muitas vezes "melhorando-o" com seu "julgamento".

Da mesma forma, aqueles desejos que as pessoas têm, e dos quais sentem medo ou vergonha, também não desaparecem; guardam-se cuidadosamente no *porão* e, a qualquer oportunidade de "julgamento" de outrem, eles ressurgem. A guarda destes sentimentos proibidos no *porão* não significa que as pessoas não "desfrutem" do prazer de usá-los, pelo menos em imaginação, isso porque elas nem sempre têm consciência de quando os estão usando.

### 1.3 Natureza social do boato

Observando o fenômeno sob o enfoque do grupo, Gluckman (1963) sugere que o boato é um processo de manutenção e perpetuação de um grupo social. Defende a tese de que o boato une o grupo, primeiro, mantendo sua moral e os seus valores e, em segundo lugar, facilitando o controle e regulando as disputas internas e aspirações individuais dentro do grupo.

Quanto à manutenção dos valores, a tese central deste autor é que a violação de tais valores dá motivo e oportunidade para o surgimento, por meio da circulação do boato, de uma espécie de julgamento do infrator.

Segundo ele, todo grupo necessita criar e manter um senso de história e de limites. Os grupos, através da difusão dos boatos, estabelecem suas raízes pela construção de mitos e folclores que legitimam o seu sistema de valores atuais. Os limites ou fronteiras do grupo são mantidos e defendidos, pois os indivíduos de fora do grupo, por não conhecerem estes folclores, mitos, linguagens, jargões e por não participarem de seus boatos, tendem a ser mantidos à distância. A inclusão de um novo membro tem que ser feita por um ou mais membros antigos e mediante algum tipo de ritual de iniciação, que geralmente contém alguma forma de humilhação para o candidato: trote da faculdade; banho de óleo dos novos pilotos. Além dessa submissão o candidato é gradualmente apresentado aos mitos, ao folclore e principalmente à linguagem interna do grupo.

Quanto à regulação dos controles internos, o autor diz ser natural a competição interna causada pela luta por *status* e prestígio entre os membros e/ou facções do grupo. Para a sobrevivência do grupo é necessário que essas lutas não destruam os valores estabelecidos, assim os boatos tornam-se mecanismo de sanção contra aqueles que violarem as normas de comportamento estabelecidas.

Assim, de certa forma, o boato é um guardião das leis do grupo, mas é também, sob outro enfoque, uma arma de batalha contra estas próprias leis. Tais afirmações levam a concluir sobre as múltiplas funções e natureza dos boatos, tanto em nível do indivíduo como dos grupos.

Ao invés de considerarmos o boato apenas como uma prerrogativa do indivíduo ou um sistema de controle do grupo, melhor será considerá-lo como um processo interativo indivíduos/grupos, levando em conta que tal processo será afetado e afetará o ambiente social onde atue, particularmente nas organizações onde exista uma estrutura de poder e restrições totalmente formalizadas e estabelecidas.

## 2 A Rádio Peão

*Rádio peão* é um mecanismo utilizado pelas pessoas de um grupo social, no caso as empresas, para fazer circular informações que essas mesmas pessoas consideram importantes para suas necessidades.

Assim, da própria definição, pode-se depreender que nela circulam informações de todo tipo e o enfoque principal, como acredita-se ter deixado claro, será a circulação de boatos e rumores.

### 2.1 Características gerais

A rádio peão está presente em todas as organizações, não possui estrutura formal ou permanente, não está sob controle ou direção dos gerentes e sequer dos funcionários, move-se em todos os sentidos dentro dos níveis hierárquicos da organização e praticamente todos os membros da organização dela participam.

Além disso, ela não se restringe aos limites físicos da organização. Ela invade os clubes, igrejas, associações, sindicatos, bares, reuniões, transportes, freqüentados ou utilizados pelos funcionários.

Diariamente ela inicia suas atividades nos ônibus, trens e veículos utilizados para transporte dos funcionários para o trabalho. Continua sua ação nas reuniões, *coffee breaks*, ao redor dos bebedouros d'água, nos corredores, elevadores, cantinas, biblioteca, filas de banco, enfim em todos os lugares da empresa onde, por algum motivo, as pessoas possam se encontrar e interagir.

Terminado o expediente da empresa, a rádio peão não pára, sua ação pode até se intensificar, ela vai para os *happy hours*, para os clubes de ginástica, igrejas, reuniões sociais, churrascos, festinhas de aniversários, e até para as salas de TV e reuniões familiares nas casas dos funcionários.

Além disso, ela também é onipresente, pois, enquanto os empregados estão tranqüilamente trabalhando, seus "agentes externos" (esposas, filhos, sogras etc.) estão agindo nos cabeleireiros, *shopping centers*, clubes, supermercados, em frente aos colégios, nas filas de bancos.

Outra característica fundamental é a apontada por Shibutani (1966) e diz respeito à sua eficiência, isto é, a rádio peão é infalível, responde a todas as dúvidas surgidas sobre determinado assunto de interesse.

Explorando melhor esta afirmação, encontra-se por trás dela todo o mecanismo de funcionamento da rádio peão, isto é, na falta de informações consistentes e confiáveis sobre determinado assunto de interesse, por exemplo, o índice de reajuste do salário na data base, as pessoas começam a interagir e buscar resposta e uma vez iniciado não demora nada para o surgimento de um índice, com precisão de até duas casas decimais, que segundo a rádio peão será o adotado pela empresa e aceito pelo sindicato. O pior de tudo é que, em boa parte das vezes, aquilo é verdade.

Neste ponto entra a outra parte do mecanismo, que torna a rádio peão imbatível com relação à cadeia formal de comunicação da organização.

Por ser totalmente informal, ter penetração em todos os níveis internos e externos da organização e ser ágil, a rádio peão é sempre mais eficiente que os canais formais de informação da empresa, que dependem de uma cadeia hierárquica e toda uma série de procedimentos burocráticos para promoverem a divulgação das notícias aos funcionários. Antes mesmo de preparada a nota do comunicado, boa parte da comunidade já está sabendo do novo nível salarial, para desespero e agonia da maioria dos chefes.

Finalmente, a última característica geral diz respeito à sua indestrutibilidade, isto é, mesmo contra o desejo e a vontade de boa parte dos supervisores e gerentes, como apontam vários autores, a rádio peão é indestrutível, a menos que se consiga uma forma de trabalho onde não haja interação entre as pessoas como, por exemplo, pretendia George Orwell na sociedade utópica por ele descrita no romance 1984.

Mishra (1990) diz que a rádio peão é tão difícil de se matar quanto a mítica serpente de vidro, que quando atacada se parte em muitos pedaços, transformando cada pedaço numa nova serpente.

## 2.2 Processo de difusão das mensagens

Allport (1948) descreve duas condições que controlam a intensidade da divulgação do boato e portanto o grau de atividade da rádio peão: a importância do assunto para os interlocutores e a ambigüidade dos fatos.

Ele os relaciona por meio da seguinte fórmula:  $R = i \times a$ , onde:

R representa a intensidade do boato,

i representa a importância do assunto para as pessoas, e

a representa a ambigüidade dos fatos associados ao boato.

De acordo com este autor, a quantidade de boato em circulação variará em função do produto (conceito algébrico) entre a importância do assunto e a ambigüidade dos fatos a ele relacionados.

O que significa que assuntos sem importância ou que estejam devidamente entendidos ou explicados não darão origem a nenhuma forma de boato, ou ação da rádio peão.

Uma outra leitura desta fórmula nos permitirá dizer que o termo a, além da ambigüidade dos fatos, pode e deve representar a falta de informações confiáveis sobre o assunto, ou de outro modo, falhas ou omissões dos canais formais de comunicações, se trouxermos o assunto para o nosso campo de trabalho, as empresas.

Allport (1948, p.43) generaliza a sua fórmula dizendo que o boato é colocado em movimento e continua sua trajetória num meio social homogêneo, devido aos fortes interesses dos indivíduos envolvidos na sua transmissão. A poderosa influência desses interesses transforma os boatos em agentes de racionalização: explicando, justificando e dando sentido aos interesses emocionais envolvidos. Muitas vezes a relação entre os interesses e os boatos é tão íntima que se pode descrever tais boatos como resultado da projeção de um estado emocional coletivo.

## 2.3 Processo de transformação das mensagens

Segundo Allport, o tema central do boato é resistente a mudanças, porém detalhes importantes e necessários para o bom entendimento do fato são muitas vezes omitidos, ou atenuados, principalmente no início da cadeia, que ele chama de *levelling* (ou nivelamento); outrossim, os detalhes mais dramáticos da situação são exagerados a cada passo do trajeto num processo complementar ao anterior, denominado *sharpening* (ou aguçamento). Finalmente, a última fase, ou a fase da *assimilation*, em que o tema, agora com seus detalhes devidamente nivelados e seus pontos dramáticos devidamente aguçados, é trabalhado no sentido de tornar-se cada vez mais coerente, plausível e bem acabado, de tal forma que atenda às expectativas e necessidades da comunidade que o gerou.

Mishra (1990) fornece alguns outros fatores que podem afetar a difusão dos assuntos pela rádio peão; assim, a ação da rádio peão será tanto maior quanto maior for a homogeneidade e a padronização de empresas mal gerenciadas e em situações de crises, mudanças, ameaças e incertezas.

Como pode-se observar, são os fatores ambientais que podem favorecer o surgimento e a propagação de boatos dentro da organização.

Outro aspecto da difusão das informações são as diversas maneiras pelas quais elas se propagam dentro das organizações, ou seja, as cadeias ou redes de comunicações, que segundo Davis (1953) são de quatro tipos:

**Tipo 1 - Cadeia simples, (*the single-strand chain*).** "A" fala para "B" que fala para "C" ..., esta é a forma normalmente lembrada quando as pessoas falam da rádio peão, pois é a forma da brincadeira (ou experimento) de mostrar a distorção de um fato quando submetido a esta forma de transmissão.

**Tipo 2 - A fofoca, (*the gossip chain*).** "A" conta para todos a "novidade".

**Tipo 3 - Cadeia aleatória (*the probability chain*).** "A" fala aleatoriamente para "E" e "H", que da mesma forma falam para "B", "Y" e "Z". Nesse caso alguns podem ficar de fora.

**Tipo 4 - Cadeia ramificada (*cluster chain*).** É semelhante à anterior, porém atingindo a todos os membros da organização.

Ainda segundo Davis (1953), enquanto as cadeias das comunicações formais são perfeitamente determinadas pela direção da empresa por meio de procedimentos formais, as da rádio peão, como se vê, são bem mais flexíveis e informais e podem tomar os tipos apontados e com base em observações realizadas em ambientes empresariais, afirma que o tipo mais comum é o da cadeia ramificada (*cluster chain*).

A afirmação do autor é genérica e não leva em conta o tipo do boato, as condições ambientais em que foram analisados e talvez, o mais importante, a influência do próprio observador no resultado das pesquisas realizadas.

Assim com base na experiência pessoal e à luz da teoria discutida, aconselha-se, no caso de uma pesquisa mais detalhada, a tomar estes modelos teóricos apenas como referência e analisar caso a caso, levando em conta o tipo de boato e o contexto ambiental, até mesmo no seu aspecto físico.

## 2.4 Papel dos indivíduos na difusão dos boatos

Davis (1953) define a existência de dois tipos básicos de agentes de difusão dos boatos dentro das organizações. São os chamados agentes de ligação ou *liaison individuals* e os outros por ele denomi-

nados de simples ouvintes passivos ou *passive receivers*. Menciona também a existência de indivíduos *invariably communications isolates* ou permanentemente isolados. Complementa, dizendo que estas funções (de ligação e de ouvinte) são dinâmicas, isto é, não são exercidas permanentemente pelas mesmas pessoas, exceto o "grupo dos isolados".

Esse autor é seguido por muitos outros autores consultados, entre eles Mishra (1990).

Da pesquisa que realizamos, identificamos dois tipos de agentes de ligação (usando a denominação de Davis): os "Sérgio Chapellin" e os "Boris Casoy". Os entrevistados, através das figuras desses dois conhecidos repórteres da TV, conseguiram de forma muito precisa identificar os agentes que meramente transmitem os boatos, os "Chapellin", e aqueles que, ao transmitirem-no adicionam suas opiniões e comentários a esses boatos, os "Casoy".

À luz da teoria discutida principalmente por Allport, fica difícil concordar plenamente com estas classificações racionais e lineares, quando se trata de um assunto tão humano e complexo como é o boato.

Tende-se assim, como na questão dos tipos de cadeia de transmissão dos boatos, entendê-las como hipóteses teóricas cuja verificação ou ocorrência depende de outros fatores, tais como: tipo do boato, situação ambiental etc., enfim, do contexto de cada caso.

Porém existem evidências, apontadas por Davis, Mishra e Allport, da existência na organização de um grupo de pessoas mais propensas à disseminação dos boatos.

Por outro lado, não concordamos com os "isolados", apontados por Davis, mesmo considerando a possível e dinâmica troca de papéis, a menos que se trate de caso de isolamento patológico e mesmo assim temporário, pois a experiência mostra que não existe alguém tão alheio dentro de um ambiente empresarial pois o trabalho empresarial, implica necessariamente interações, e havendo interações, haverá boatos circulando.

Assim, depois de tudo que foi dito, pode-se chegar à conclusão de que os papéis podem até ser aqueles apontados por Davis. Porém o mecanismo que determina o papel de cada indivíduo ainda é a fórmula de Allport, isto é, se um determinado indivíduo vai assumir o papel de "Sérgio Chapellin", "Boris Casoy" ou simplesmente de ouvinte passivo, dependerá do grau de seu interesse para com o assunto, bem como do volume e da qualidade de informação que disponha sobre o mesmo; vale observar que interesse refere-se a todos aqueles fatores abordados anteriormente, inclusive aqueles guardados nos porões de suas mentes.

## 2.5 Onde há fumaça, há fogo?

O dito popular, título desse tópico, é suficientemente claro para mostrar que está se falando da questão da credibilidade ou do grau de verdade existentes nos boatos que circulam pela rádio peão.

Allport inicia este assunto fazendo perguntas do tipo: Um boato nunca é verdadeiro? Não devemos nunca acreditar num boato?

Essas perguntas são por ele respondidas afirmativamente com base na sua definição de boato e os conceitos de *leveling*, *sharpening* e *assimilation*, somados a adjetivos e conceitos como: exagero, elaboração, condensação e convencionalização, ou seja, para Allport em última análise, qualquer boato carrega em si uma dose elevada de modificações, que, mesmo tendo em si um "grão de verdade", deve ser tomado sempre com ressalva e precaução.

Já Mishra, citando Davis, diz que em situações normais nas empresas, 75 a 95% das informações das *grapevines* são corretas.

Como se vê, a resposta à pergunta é complexa. Como já foi mencionado em tópicos anteriores, Davis parece pecar por não separar boatos de notícias que circulam pela rádio peão; por outro lado Allport, por tudo que ele mesmo estudou, tem muitas razões para fazer suas afirmações.

Para o contexto do ambiente empresarial porém, assume-se que não há muito interesse em se determinar o grau de veracidade do conteúdo das mensagens em circulação; muito mais importante é perceber nesses conteúdos a expressão de necessidades latentes ou de falta de informações confiáveis sobre tais assuntos.

Assim, concluindo, achamos que o que deve interessar ao gerente é o fato de que tal assunto encontra-se em evidência, significando, por via de regra, necessidades não atendidas e/ou falta de informações sobre aquele assunto, ou melhor dizendo, onde há fumaça, há... realmente... fogo!

## 2.6 A rádio peão e as novas tecnologias

Bull (1993) relata algumas experiências e depoimentos de pessoas que se utilizam das chamadas redes públicas de computadores ou os conhecidos NET (Internet, Janet, Uknnet, UseNet, BitNet) para trocarem currículos e informações profissionais. Segundo ele, os quase sete milhões de usuários, através dessas redes, podem hoje acessar cerca de 40.000 empresas em mais de 35 países. E, como ele diz, diferentemente da sua desatualizada rival, esta *grapevine* não tem barreiras empresariais, políticas e geográficas.

Este é um bom exemplo do que se está falando. Além desses poderosos circuitos, existem ainda, nas empresas modernas ou informatizadas (*IT Company*), dezenas de recursos de transmissão e

recepção de informações, tais como os correios eletrônicos (*mail*); os *softwares* de trabalho em grupos (*groupware* ou *work group computing*); o vídeo-fone, as teleconferências (apenas voz ou as vídeo-conferências) e as tecnologias de multimídia que adicionam a estes mesmos sistemas a capacidade de fazer circular, armazenar e recuperar não só os tradicionais textos mas também imagens e a própria voz.

Bush (1991) discute as mudanças organizacionais e principalmente as mudanças nas comunicações internas e externas da empresa, com o advento dessas tecnologias.

Fish (1993) analisa uma experiência realizada no *Bellcore*, organização de pesquisas em telecomunicações, em que usuários de um sistema de vídeo-fone foram pesquisados durante um mês. O objetivo do artigo é relacionado com as comunicações informais, no que tange às comparações de comportamento, atitudes e reações dos indivíduos nas interações pessoais e nas interações pelo novo sistema denominado *Cruiser*.

Enfim, vários outros autores tratam da chegada e dos impactos dessas tecnologias na organização. Mas raros são aqueles que abordam diretamente a questão das comunicações informais, em particular da rádio peão.

Do lado das comunicações formais, tais sistemas permitem uma agilização muito grande na difusão de mensagens, notícias e comunicados da empresa para os empregados e isso terá reflexos diretos na rádio peão, pois diminuindo-se o tempo de difusão e provavelmente aumentado o volume dessas informações, dada a maior facilidade de gerá-las, estaremos agindo na componente "i" da fórmula de Allport para difusão dos boatos, portanto diminuindo a intensidade da rádio peão.

Olhada a questão pelo ângulo da própria rádio peão, tais tecnologias poderão tornar-se poderosas ferramentas a seu serviço, isto é, aumentando e facilitando as interações entre as pessoas, agora eletronicamente e sem barreiras de tempo e espaço.

Como se vê, o impacto das novas tecnologias poderá ser no sentido de diminuir um pouco a desvantagem dos canais formais, mas para compensar, isso poderá significar também um novo mecanismo de difusão de boatos para dentro e para fora das organizações. Trata-se de um belo assunto para ulteriores estudos.

## 2.7 A "rede peão"

Como o título indica, trata-se da ação da rádio peão entre empresas, ou melhor dizendo da "rede" formada por duas ou mais rádios peões.

A primeira característica dessa rede é apontada por Bull (1993) que diz que diferentemente da sua atuação interna, em que cerca de 80% dos assuntos dizem respeito aos indivíduos e 20% assuntos da empresa, na "rede peão" estes números se invertem.

A crônica dos escândalos financeiros e das disputas entre empresas está repleta de casos de boatos e das conseqüências desses boatos sobre falências; assinaturas ou perdas de contratos; "rombos" financeiros; queda ou ascensão de executivos e governantes; "vazamentos" de informações/segredos importantes etc.

Aprofundando-nos um pouco nos mecanismos desses boatos, pode-se dizer que, tal qual nos boatos internos, os fatores *interesse* (importância) e *busca por informações* (resolução das ambigüidades) se fazem presentes, com ênfase porém nos aspectos corporativos e dos negócios em si.

A experiência mostra que nos boatos entre empresas é característica comum a manipulação das informações com objetivos de obtenção de lucros rápidos; vantagens competitivas; destruição de concorrentes e até mesmos a espionagem industrial.

Os indivíduos também se utilizam da rede peão por interesses pessoais de lucros, *status*, renome dentro do mercado, a procura por novas oportunidades de cargos e melhores salários e a troca de informações técnicas e operacionais.

Como já foi visto no item sobre novas tecnologias, as redes de computadores surgem como mecanismo de interação das pessoas pertencentes a diferentes organizações. Mas além do computador, o telefone ainda deve ser o melhor meio de comunicação dessas pessoas. Somando ao que se poderia chamar de "telemeios" não se pode deixar de citar os congressos e seminários, treinamentos externos, feiras e exposições, clubes sociais, reuniões setoriais, enfim todas as oportunidades que permitam o encontro e a troca de informações entre as pessoas.

Nesses eventos, quer sejam por motivos premeditados (interesses objetivos) ou não (interesses subjetivos), informações são trocadas, índices são percebidos e interpretados ("fulano falou com sicrano o tempo todo" ou "fulano nem cumprimentou sicrano" etc.) e os boatos partem...

Principalmente nos eventos públicos, a influência dos índices é mais significativa: quanto mais importante ou maior a posição social ou política dos protagonistas, mais significativos são os efeitos dos índices. Exemplificando: o abraço fraterno recebido em público do Presidente da República é interpretado pelos observadores da cena como prestígio e poder de quem o recebeu. O mesmo abraço recebido de um colega de trabalho ou até mesmo de um chefe de seção nada mais é do que uma simples demonstração de amizade.

O uso consciente do poder dos índices é um fator subliminar de inserção ou exclusão de indivíduos nos grupos de poder, o que, aliás, é muito utilizado por aqueles que ocupam posições de destaque na sociedade e nas organizações.

Além de não dispor de informações que possam confirmar ou discordar cientificamente das afirmações acima, não é objetivo deste trabalho esgotar este ou quaisquer dos outros aspectos aqui tratados. Mas as evidências e a experiência apontam o conhecimento deste aspecto do problema estudado como fundamental para a saúde das organizações e até mesmo para a sua sobrevivência, num ambiente cada vez mais competitivo em que estas organizações estão inseridas.

## 2.8 Mitos, lendas e a rádio peão

Allport (1948) enfatiza este aspecto dizendo que através da repetição de velhas histórias contadas e recontadas, os novos membros são assim apresentados aos valores e crenças do grupo social. Nas organizações o fenômeno é o mesmo. É por meio da criação desses mitos e lendas envolvendo pessoas, geralmente as figuras dos fundadores, que se perpetuam os pressupostos básicos de Schein (1986).

O fenômeno da criação de mitos e lendas é segundo Allport (1948) um processo de criação e recriação de determinados eventos reais ou fictícios de interesse do grupo ou de seus líderes com interesse de assim perpetuarem seus valores e crenças.

Valores como: trabalho duro; não desistir diante de obstáculos aparentemente intransponíveis; defender a empresa antes de tudo são exemplos de temas de lendas e mitos desenvolvidos dentro de empresas.

O último ângulo deste item diz respeito à manipulação proposital desses mitos e lendas. Como visto, o poder desses mitos e lendas é muito grande, somente isso já induz a concluir que a sua manipulação pode e deve servir a interesses pessoais ou de castas de pessoas em busca de poder e *status*, junto a grupos sociais e é claro dentro das empresas.

O exemplo mais veemente dessa manipulação de mitos e histórias mitológicas é a história da ascensão do nazismo na Alemanha nos anos trinta. Uma eficiente manipulação dos valores do povo alemão, feita com maestria por Joseph Goebbels, resultou nos eventos que todos conhecem e que marcaram profundamente a história da humanidade (ou da desumanidade).

A criação e a manutenção da fama é muitas vezes objetivo de alguns indivíduos. Passar aquela imagem de lutador aguerrido pelos interesses da empresa; de trabalhador esforçado e incansável; de

chefe bonzinho ou durão; de professor "ferrador"; de relapso; gozador ou brincalhão; fofoqueiro; palpiteiro; incompetente etc. é objetivo consciente, e dependendo do caso, inconsciente de indivíduos dentro das organizações.

As motivações conscientes são mais ou menos óbvias de serem entendidas pois estão relacionadas a objetivos tangíveis desses indivíduos, poder, respeito etc.; as inconscientes por sua vez são mais complexas e serão provavelmente encontradas nos porões de suas mentes como discutido anteriormente.

### 3 Conclusões

Após percorridos os principais aspectos do tema, neste item retoma-se uma questão colocada com sabedoria por Katz & Kahn (1987, p.98): *"um problema continuado para a teoria e a prática de organização é como dirigir o entusiasmo e motivação de grupos informais para a realização da tarefa coletiva."*

Tratou-se neste trabalho de fenômenos espontâneos e naturais do ser humano agindo em coletividade. O conhecimento dos mecanismos de funcionamento desses fenômenos, como indica Katz & Kahn (1987), deve ser utilizado com objetivo de dirigir o entusiasmo e a motivação dos grupos informais para a realização da tarefa coletiva, entendendo-se tarefa coletiva no sentido literal dado pelos autores e não como sugerem pragmaticamente muitos dos artigos consultados, os interesses da empresa.

O que na realidade propomos é que tais conhecimentos sejam utilizados segundo uma postura empresarial, que trate com respeito e atenção as necessidades e as manifestações dos indivíduos que as compõem.

Ao desvendar-se os mecanismos dos boatos e da rádio peão estamos, em verdade, penetrando no íntimo das organizações e talvez num dos últimos refúgios que possuem ainda os indivíduos para se defender da alienação, da opressão e da dominação causadas pela organização social do trabalho capitalista, tão bem discutidas por Durkheim, Marx e Weber. Assim, toda cautela é mais que recomendável, o "terreno é perigoso".

Com desculpas aos leitores mais atentos, a ênfase do parágrafo anterior não se aplica com exclusividade ao tema dos boatos e da rádio peão mas também, é claro, a todos os estudos que envolvem a forma de viver e de conviver dos indivíduos nas organizações.

Procuraremos agora tentar agrupar, à luz dos assuntos abordados, algumas recomendações, ou como já foi dito no item anterior, algumas posturas empresariais recomendáveis para o trato dos boatos e da rádio peão.

A primeira delas não pode deixar de ser aquela de encarar com atenção e respeito tais assuntos. Não é raro perceber, ao abordar o assunto, atitudes de espanto e até mesmo de descaso, quanto ao investimento de tamanho esforço em um assunto "tão banal". Tal atitude parece ser comum também nas empresas americanas. Trata-se portanto de uma tomada de consciência com relação à importância dos boatos e da rádio peão, para o bom entendimento das relações no trabalho.

A segunda recomendação diz respeito à abordagem do assunto pela organização. Não se trata, de forma alguma, de procurarmos entendê-lo a fim de erradicá-lo. Os boatos e a rádio peão são fenômenos sociais inerentes à interação dos indivíduos dentro das organizações.

A terceira e última recomendação trata da convivência com o fenômeno, ou seja, como tratá-lo no dia-a-dia das organizações?

Retomando a já conhecida fórmula de Allport (1948), tem-se a intensidade dos boatos como resultado da interação dos fatores importância (ou interesse) e ambigüidade (ou falta de informação).

Pode-se a partir da equação de Allport, desenvolver praticamente "um plano de ação" para os gerentes de maneira geral e para as áreas responsáveis pela comunicação formal da empresa; em outras palavras, cabe aos gerentes de maneira geral e à área de comunicação em particular:

1- Estarem atentos para com os assuntos que de alguma forma possam afetar o dia-a-dia dos empregados, ou seja todos os gerentes devem, nas suas ações diárias, estar mais sensíveis com relação aos assuntos relevantes para os empregados; é bom lembrar que esses assuntos devem ser selecionados a partir da óptica dos empregados e não dos gerentes.

2- No campo das ambigüidades ou da falta de informações, é bastante amplo o leque de opções de que dispõem as organizações para manter bem informados seus empregados. Entretanto como foi dito, os mecanismos de comunicações formais não são capazes de "competir" com a rádio peão e a principal causa é a característica informal desta última.

Assim não resta outra alternativa ao gerente bem intencionado e interessado em manter seus subordinados bem informados senão a do diálogo permanente, franco e realista com seus subordinados.

A cultura gerencial tradicional traz dentro de si alguns valores muito enraizados e conservadores com relação à troca de informações entre chefe e subordinados. É uma relação de poder, consubstanciada pela posse da informação. A quebra desse paradigma gerencial é, sem dúvida, muito penosa e difícil, razão pela qual a postura proposta é, justamente, a mais difícil de ser colocada em prática.

Finalmente reportando-nos à afirmação de Allport, em que os boatos podem ser o resultado da projeção de um estado emocional coletivo, podemos assim estar diante de uma importante ferramenta para a análise e o entendimento da cultura e do clima das organizações.

### Referências Bibliográficas

- ALLPORT, Gordon W., POSTMAN, Leo. **The psychology of rumor**. New York: Henry Holt and Company, 1948. 247p.
- BLIKSTEIN, Izidoro. **Kaspar Hauser, ou A fabricação da realidade**. 3. ed. São Paulo: Cultrix, 1990. 98p.
- BULL, Stephen. Heard it through the grapevine. **Computer Weekly**, p.38-40, feb. 1993.
- BUSH, John. Communication in a "network" organization. **Organizational Dynamics**, v.20, n.2, p.23-37, 1991.
- BUYSENS, Eric. **Semiologia e comunicação lingüística**. Tradução de Izidoro Blikstein. 3. ed. São Paulo: Cultrix. 1967. 216p.
- DAVIS, Keith. Management communication and the grapevine. **Harvard Business Review**, p.43, sep./oct. 1953.
- DAVIS, Keith. Methods for studying informal communications. **Journal of Communication**, v.1, n.28, 1978.
- FISH, Robert et all. Video as technology informal communication. **Communications of the ACM**, v.36, n.1, p.48-61, jan.1993.
- GLUCKMAN, Max. Gossip and scandal. **Current Antropology**, v.4, p.307-16, 1963.
- KATZ, Daniel & KAHN Robert L. **Psicologia Social das Organizações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1987. 509p.
- McGREGOR, Douglas. **Motivação e liderança**. São Paulo: Brasiliense, 1973. 240p.
- MISHRA, Jitendra. Managing the Grapevine. **Public Personnel Management**, v.19, n. 2, p.213-229, 1990.
- SCHEIN, Edgar. **Organizational culture and leadership**. San Francisco: Jossey Bass, 1986.
- SHIBUTANI, Tamotsu. **Improvised news: a sociological study of rumor**. Indianapolis: The Bobbs-Merrill Company, Inc., 1966. 260p.

### ABSTRACT

The main subject of this study is the *rádio peão*, (the brasilian word to the american grapevine) and the rumor (or gossip) in organizations. It is basically a teory review, including the analysis of growing, transformations, types and classification of rumors, according to social and psychological approachs. Some organizational recomendations and sugestions of new approachs are available.

**Key words:** Communications; Communication in organizations; Informal communications; Grapevine; Office grapevine; Rumor; Gossip.

## COMUNICAÇÃO NA BIBLIOTECA: UMA QUESTÃO INTERDISCIPLINAR

Mary Stela Müller  
Waldyr Gutierrez Fortes

### RESUMO

Apresenta a qualidade e capacidade de integração da biblioteca com o ambiente e com os seus públicos, baseadas no êxito da comunicação praticada tanto interna como externamente. Levanta dados e informações referentes aos métodos, práticas e procedimentos de comunicação utilizados e os pontos de estrangulamento de interação/integração entre a biblioteca e seus públicos. São também apresentadas algumas conclusões que constataam sobretudo a necessidade de um padrão de comunicação detectável e evidente a orientar as decisões internas e de relacionamento com os seus diversos públicos.

**Palavras-chave:** Biblioteca, Comunicação, Administração de Bibliotecas, Relações Públicas, Cultura Organizacional.

### Comunicação e biblioteca

A importância da biblioteca como organização social e pública diante dos contextos educacional, científico e cultural da sociedade é incontestável. Não obstante, ao se observar e analisar a realidade contextual de muitas bibliotecas é possível constatar aspectos críticos de interação que ressaltam a presença de um fosso comunicacional entre as bibliotecas e o meio onde atuam.

Todas as atividades básicas de bibliotecas, aquisição, processamento, circulação e referência objetivam, em última instância, comunicar o conhecimento. Impõe-se a elas, então, a imprescindibilidade de manter efetivos programas de relações e comunicação ambientais internas. Um quadro de pessoal bem informado é pré-requisito e base sustentatória para um serviço bibliotecário eficiente. E, conseqüentemente, um forte tributo à meta integrativa da biblioteca com o meio externo.

Vale considerar que a comunicação, por estabelecer e manter diálogo entre as partes interessadas em qualquer tipo de organização, possibilita o ajustamento e a coordenação das relações administrativas. Razão pela qual nenhum administrador pode depreciá-la ou ignorá-la.

O êxito de um programa de comunicação, principalmente interno, dependerá da postura dos administradores e responsáveis de linha, uma vez que eles, pela manifestação de suas políticas e ações, poderão alimentar ou dificultar a comunicação organizacional interna.

Mapeando pontos de estrangulamento de interação entre um sistema de informação e seus públicos, a partir da identificação das práticas, estruturas, procedimentos e comportamentos de comunicação existentes nas bibliotecas, é possível definir uma proposição futura de um programa ou projeto de comunicação próprio e compatível com o tipo de organização. De modo a favorecer interações, facultar um maior e melhor posicionamento e estabelecer o conceito das bibliotecas junto ao meio que as encerram e mantém.

Dentro dessa perspectiva, os sistemas de informação devem representar um dos mais eficientes meios de satisfação de numerosas necessidades humanas. Assim, para não cair na obsolescência, os objetivos e propósitos de qualquer organização bibliotecária não podem ser estáticos e imutáveis. Mas sim dinâmicos e em contínua evolução, sendo seguidamente reavaliados e modificados, em função das mudanças ambientais e dos valores sociais. Transformando suas estruturas e alterando as relações intra e extra-organizacionais. A organização deve estar aberta às mudanças.

Isso equivale dizer *comunicação*, a fonte de significação que proporciona a reunião das partes distintas da organização, produzindo as condições para um trabalho coordenado das estruturas, como também o nível de conhecimento e envolvimento com os ambientes interno e externo onde atua e compete (Torquato, 1986, p.58).

De nada adianta alterar estruturas ou modificar processos se internamente os membros da organização não estiverem abertos a atitudes de envolvimento, cooperação e participação. E externamente se os interesses e expectativas da sociedade não estiverem devidamente contemplados nas políticas e estratégias definidas pela organização. Os valores e as necessidades desses grupos sociais devem aparecer refletidos nas alternativas consideradas e nas prioridades dos administradores.

Torna-se fácil perceber que o sucesso, ou não, de uma organização está fortemente atrelado ao seu poder de informação. Sabe-se, no entanto, que a informação se efetiva somente a partir do momento em que é comunicada. Ela, em si mesma, nada significa, nada tem de real, se não for captada, se não for compreendida por quem a recebe. A informação, para ter valor, precisa, portanto, ser comunicada.

A comunicação representa, pois, uma função básica à administração, visto ser um meio que possibilita a troca de informações entre as pessoas de uma organização. E entre esta e seus participantes (clientes, fornecedores, concorrentes, dentre outros grupos), que, em

função do maior ou menor grau ou nível de envolvimento com a organização, são conceituados como públicos. Cada organização, em função das atividades que desenvolve, tem seus públicos específicos.

A realidade atual não mais comporta e nem concebe uma biblioteca com funções voltadas apenas às tarefas relacionadas com a organização e conservação do acervo; com instalações e administração superestimadas com um fim em si mesmas e, continuamente, postergando suas reais funções. Pelo contrário, a realidade de hoje exige da biblioteca o estabelecimento de objetivos e funções moldados às necessidades do meio, dentro de um processo contínuo de interação e ajustamento de interesses, que justifique sua existência.

Aliás, a realidade atual é rica em exemplos que justificam tal assertiva: a revolução tecnológica, a explosão dos conhecimentos, a transnacionalização das comunicações, a mudança de *status* dos indivíduos e o reconhecimento do valor e do poder da informação representam alguns poucos fatores de mudanças sociais que são particularmente afetos ao desempenho das bibliotecas.

As tecnologias de informação agilizam o tratamento e recuperação de informações e influenciam o processo de tomada de decisão, maximizando o potencial de operações do sistema organizacional.

Factualmente, não são apenas os serviços que impressionam o público; a imagem que este tem da biblioteca é projetada também pelo pessoal que nela atua. Daí, então, a importância de uma revisão crítica e consciente, no que tange a valores, atitudes e comportamento do pessoal bibliotecário, diante do complexo processo de interação que deve acontecer entre a biblioteca e o seu meio ambiente. Além das imagens difusas, podem ser estabelecidos verdadeiros *conceitos públicos* desses sistemas de informação.

A realidade constatada por diversos estudos de usuários de bibliotecas generaliza numerosos pontos críticos que traduzem a sentida inadequação dessas estruturas no contexto de seus públicos. Independente de esferas administrativas vemos: subutilização dos recursos oferecidos pelas bibliotecas; não adequação da coleção aos interesses dos diferentes segmentos de usuários; desconhecimento do potencial bibliográfico existente e disponível; grau de uso e de conhecimento pequeno dos serviços bibliotecários oferecidos; serviços oferecidos que não correspondem às expectativas e exigências dos usuários.

Fica claro, dessa forma, que mudança estrutural e mudança comportamental são complementares e nunca exclusivas - indivíduos afetam estruturas da mesma maneira que o comportamento individual ocorre no contexto de um quadro estrutural - a utilização de uma delas deixará o processo incompleto e carente.

Qualquer projeto ou programa de comunicação deve refletir o caráter e as necessidades de cada organização em particular e desenvolver estratégias comunicacionais próprias e aplicáveis a cada situação. Assim, cada biblioteca deverá identificar, analisar e definir propósitos e mecanismos de comunicação junto aos públicos que lhes são afetos.

## **Biblioteca e relações públicas**

As Relações Públicas procuram respostas para os maiores problemas enfrentados pelas organizações nos dias atuais. As questões mais concretas se encontram resolvidas na gestão administrativa; restam, entretanto, inúmeras ponderações intangíveis, imensuráveis, e não sujeitas a uma análise objetiva (Lesly, 1971).

O problema da aceitação pública de uma organização não depende de uma exaustiva demonstração de que suas operações atendem ao interesse público. Mas em levar as pessoas a entender que as organizações não podem ser prejudicadas impropriamente nos seus empreendimentos por limitações externas.

Quando as medidas normais de administração já não são suficientes para explicar e resolver todas as questões ambientais apresentadas, as Relações Públicas deverão ser ativadas para assegurar a volta à normalidade.

Podem ser visualizadas duas situações — uma atuação normal, sem interferências, e outra, aparentando a chegada do caos; na realidade, as questões de relacionamento estão sempre presentes. Procura-se impedir que as controvérsias assumam um volume incontrolável, para as quais medidas mais tradicionais ou costumeiras não mais surtem efeito, trazendo sérias conseqüências a todos os integrantes do processo estabelecido.

As Relações Públicas agem informando o funcionário da biblioteca sobre todas as condições ambientais locais, nacionais e mesmo internacionais.

Não se trata de levar o funcionário a acomodar-se, mas o resultado de suas ações deverá ser embasado no volume de informações colocadas à sua disposição e ao auxílio para a sua análise.

São as Relações Públicas agindo numa postura mais reativa, por uma situação instalada anteriormente. Além disso, devem ser desenvolvidas ações preventivas.

Ao estabelecer ou ampliar os fluxos de comunicação existentes nas bibliotecas, as Relações Públicas permitem a chegada mais rápida na organização das informações que circulam nos ambientes de tarefa.

A reação dos grupos mais bem informados apresenta um grau maior de lucidez e análise apurada dos fatos. Isso permite elevar o

nível do diálogo a ser estabelecido, diminuindo sensivelmente as ações demagógicas, fanáticas, ou irrefletidas, patrocinadas normalmente pelos grupos de pressão contrários aos interesses do grupo promotor do relacionamento.

A aplicação lógica da análise ambiental efetuada por Relações Públicas facilita, igualmente, a consideração quanto ao interesse público, impedindo que o interesse individual venha a contrariar o interesse maior da comunidade onde está localizado o grupo empresarial ou da sociedade na qual age.

Esse aspecto merece reflexão por parte dos profissionais encarregados do relacionamento público das organizações, que devem procurar antecipar-se às decisões da sociedade, motivadoras de atos políticos e, eventualmente, discriminatórios, trazendo normas estranhas ao ambiente de tarefa.

Nesse momento, as ações empreendidas no nível do relacionamento público estarão voltadas a elevar para patamares mais altos as mudanças desejadas, abrindo a possibilidade de uma presença marcante de outros profissionais num contato pessoal e individual com o público.

### **Comunicação dirigida ou boatos e rumores?**

Para isso, são usados os veículos de comunicação dirigida e escolhidos em função da linguagem e do tipo de argumento mais adequado. Conjugam-se, para estes esforços, as ações de Relações Públicas na coordenação do trabalho de antropólogos, sociólogos, psicólogos, educadores e outros profissionais necessários a operar a mudança desejada.

A principal recomendação para um competente serviço de informação pelas Relações Públicas é o amplo emprego dos veículos de comunicação dirigida. Isso porque estarão levando informações para os públicos interessados na organização.

Destaca-se, também, o caráter público das instituições que prestam serviços informacionais aos seus grupos de interesse. A competência dos veículos a serem utilizados deve suprir as necessidades de comunicação dessas organizações, impedido o surgimento de boatos e de rumores, presentes quando falta a comunicação de característica institucional.

Ressalta-se, ainda, o sentido da ausência da aleatoriedade do diálogo a ser estabelecido. O entendimento a ser mantido com os públicos não se dá ao acaso. Ele é dirigido a um fim específico, a uma meta preestabelecida, com resultados pretendidos perfeitamente delimitados. O que se pretende evitar é que todo o esforço de comunicação não seja perdido pela informalidade de processos que não são

previamente estabelecidos, sem uma visão institucionalmente definida.

Os esforços de Relações Públicas devem, assegurar espaços amplos para a existência da comunicação informal, especialmente àquele relacionado com o público interno - os funcionários da organização e os seus familiares. Na comunicação informal não há hierarquias que definam, de antemão, a direção da comunicação. Qualquer um pode se dirigir ao outro, desde que haja reciprocidade; a rigor, sempre há um nível de reciprocidade entre os falantes, pois emissão é imediatamente recepção e recepção é imediatamente emissão. A inversão de papéis durante o processo de comunicação será mais efetiva - ampliando as possibilidades de diálogo - quanto mais o ambiente de relacionamento for aberto a este tipo de comportamento. Um ambiente fechado e coercitivo impede a existência de diálogos abrangentes.

A questão, portanto, é a quem cabe a iniciativa. Quem tem direito de começar a comunicação? Quem tem direito de se dirigir a quem? Pois, apesar da comunicação informal se dar nas instituições, as suas administrações não conseguem interagir nesse processo. É certo, também, que a biblioteca tem o direito de dividir os seus conhecimentos e suas informações com os diferentes públicos.

Todos os atos administrativos, diretos ou indiretos, tendem a comunicar alguma coisa para alguém. O próprio comportamento pessoal do dirigente da organização prevê as repercussões esperadas junto aos públicos. O problema ocorre quando o inesperado acontece. Desentendimentos e falta de informação são normalmente os fatores mais presentes nos ambientes institucionais. Supera-se a ausência de comunicação com os boatos e fontes inseguras de informação, cabendo à comunicação informal dar uma aparente solidez ao que está circulando no ambiente organizacional.

Portanto, a comunicação para Relações Públicas nos serviços de informações deve sempre considerar a multiplicidade de públicos a serem atingidos por uma comunicação, com a finalidade de apoiar os esforços institucionais de bem conduzir o empreendido.

Ao ser considerada a grande mobilidade da população brasileira, é muito difícil separar, com nitidez, os diversos segmentos populacionais. As pessoas estão concentrando-se cada vez mais nas cidades, e passam a influenciar o ambiente informacional.

Com isso, quando as mudanças são necessárias, a complexidade do tecido social faz com que uma única mensagem persuasiva não seja suficiente, devendo haver uma combinação ampla de esforços. Somente a consciência clara de que algo deve ser mudado é que assegura o sucesso das medidas adotadas. A comunicação a ser

empregada é a dirigida para a perfeita formação de uma opinião, não mais um sentimento.

A questão central, para se evitar as turbulências, é o estabelecimento de canais de comunicação. As Relações Públicas recomendam que o diálogo a ser estabelecido se preocupe em resolver os problemas no próprio local de trabalho. O encaminhamento das reivindicações mais complexas gera confiança para futuras discussões e as surpresas advindas superam as expectativas.

## A mudança de conceito

Cada uma das mudanças sociais, isolada ou conjuntamente, afeta em maior ou menor grau os resultados da organização. Como alguns desses movimentos são realizados por instituições desvinculadas tanto da iniciativa privada como da governamental, cabe às Relações Públicas agirem para incrementar um tipo específico de resultado: a mudança de *conceito*.

A conjugação de esforços de relacionamento determinará medidas amplamente utilizadas para fazer com que o cidadão seja um ser completo, a desfrutar de todos os seus direitos, necessidades e desejos. Estas técnicas são entendidas como facilitadores. O que importa é a competente congregação de atividades e a utilização estratégica do instrumental disponível das Relações Públicas.

## Promoção e comunicação

Todas estas preocupações estão sendo canalizadas em um projeto de pesquisa junto às bibliotecas das universidades estaduais do Paraná. Como método, esta pesquisa utiliza dois instrumentos para a coleta dos dados: a *pesquisa institucional* (Fortes, 1990), visando ao levantamento das condições administrativas e estruturais das bibliotecas analisadas, e a *entrevista* junto aos principais dirigentes das instituições pesquisadas (reitores, vice-reitores, diretores das bibliotecas). Isto para determinar as coordenadas que orientam institucionalmente a *cultura* predominante nesses sistemas de informação.

Pela pesquisa institucional aplicada, ao se destacar o item promoção (comunicação), especialmente ligado ao setor de circulação de duas dessas bibliotecas, observa-se que muito pouco é feito para a colocação do material à disposição dos usuários. Julga-se que a biblioteca universitária tem, em tese, um "público consumidor" cativo, eventualmente sem opções. Mesmo assim, o índice de aproveitamento do material existente deixa a desejar.

Na Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (BC/UEL), de acordo com o levantamento realizado, nunca houve a preocupação com divulgação constante e planejada, existindo somente quando "há necessidade" (Aguiar). O mesmo ocorre em Maringá, na Biblioteca Central da Universidade Estadual (BC/UEM), sob a justificativa de faltar tempo "para um melhor planejamento para pensar nestes aspectos mais macros, enquanto as funções rotineiras são privilegiadas" (Silva).

A principal preocupação de qualquer órgão técnico de uma organização - e não somente nas bibliotecas - é quanto às suas atribuições básicas. Entretanto, não pode ser esquecido que as atividades da organização somente têm justificativa se cumprirem os desejos e necessidades dos seus públicos de interesse. Portanto, o descuido com a comunicação pode levar à não utilização dos serviços colocados à disposição dos usuários pelo desconhecimento dos principais interessados.

### **A campanha "adote um livro"**

Mesmo quando são introduzidos novos serviços aos usuários, a comunicação aos públicos não existe. Em Londrina, um caso de sucesso do emprego da comunicação foi o êxito do programa "Adote um Livro", que conseguiu, por intermédio da iniciativa privada e de vários colaboradores individuais, recuperar um volume significativo de obras, num espaço de tempo muito inferior ao normalmente empregado. A biblioteca tornou-se notícia. A comunidade - talvez o mais importante público de um serviço de informação - passou a conhecer a real situação de uma das mais destacadas instituições locais. A Universidade Estadual de Londrina estava sem condições de manter atualizado e em perfeita ordem o seu acervo bibliográfico. A resposta foi positiva.

### **Ouvir o interessado**

O usuário tem domínio técnico para definir quais serviços lhe interessam? Cabe, aqui, outra destacada atividade de comunicação: ouvir o interessado. É por meio do exame de suas necessidades e novas demandas que devem ser definidos os produtos a serem implementados. Talvez, muitas vezes, um serviço tem pouca procura não por falta de comunicação, mas por falta de demanda real.

## O pessoal de atendimento

Outra questão que se apresenta neste processo de comunicação entre biblioteca e usuários é quanto ao pessoal encarregado desse atendimento. Em Londrina, o nível de apresentação dos funcionários é bom, apesar de a escolaridade mínima para os auxiliares ser de primeiro grau, não se exigindo o segundo grau. Porém, por iniciativa própria, muitos auxiliares têm procurado melhorar o seu nível de escolaridade, chegando alguns a terminar o terceiro grau.

Para incentivar a qualidade dos serviços, Aguiar afirmou que são realizados cursos de treinamento, existindo estímulo ao trabalho em grupos, exigindo dos funcionários, principalmente no atendimento.

Em Maringá, a entrevistada considera regular o nível dos funcionários que lidam com a clientela. Procura sempre incentivar a qualidade do atendimento por meio de reuniões, "dicas" e conversas. Além das obrigações normais, na opinião de Silva, os funcionários devem ler, estar sempre pesquisando e atualizando-se, principalmente por meio da participação em cursos e treinamentos.

O atendimento aos usuários é considerado por Silva como a principal atividade da BC/UEM. Para receber informações dos usuários a biblioteca adota sistemas informais, como observação pessoal, conversas com os usuários e sugestões dos funcionários. Para melhorar esse atendimento, a entrevistada acredita que deveriam delinear um perfil do usuário e elaborar pesquisas de opinião pública.

A única pesquisa realizada, até o momento, na UEM foi para verificar se o treinamento de calouros estava familiarizando-os com a biblioteca.

Aqui parece haver um aspecto positivo, a dedicação apresentada pelos funcionários. O serviço é bom, o atendimento funciona consideravelmente bem e os usuários sentem-se satisfeitos. No entanto, não foram estabelecidos canais de comunicação para que o consumidor pudesse apresentar as suas opiniões. Existindo somente o trabalho com os calouros, tradicional, necessário, mas não ampliador de possibilidades. Juntam-se a isso as normais baixas condições financeiras dessas entidades, que desfrutam de todas as dificuldades para implantar novos serviços.

Silva indica o perfil do usuário da BC/UEM. Existe equilíbrio entre homens e mulheres que buscam a biblioteca, com idade entre 20 e 30 anos. Têm como origem principalmente a região e a própria cidade de Maringá, com nível econômico situado na classe média. Os clientes habituais são aqueles de graduação e pós-graduação, enquanto os eventuais são profissionais e alunos de primeiro e segundo graus.

A Divisão de Obras Gerais e Periódicos atende cerca de 5000 usuários/mês nos meses de maior movimento. O que leva o cliente a utilizar os produtos/serviços da BC/UEM é, para Silva, a necessidade de informação, tanto para formação acadêmica, necessidade de especialização e também para cultura geral.

Clientes novos que poderiam ser atingidos seriam ex-alunos, profissionais liberais e empresas. Os meios utilizados seriam o lançamento de serviços para estes públicos específicos. Mas considera isto não-possível atualmente pela falta de recursos humanos.

Os principais motivos alegados pelos clientes para abandonar os produtos/serviços da BC/UEM são, segundo Silva, a falta de material atualizado, principalmente de pós-graduação.

O perfil dos usuários de Londrina é semelhante ao de Maringá. Tem uma frequência de 2000 usuários/dia, com uma média de 800 empréstimos/dia. A consulta, contudo, é muito maior. Destacam-se, neste sentido, a Audioteca e a Videoteca.

Dos 12000 clientes cadastrados, 4000 não utilizam os produtos ou serviços da BC/UEL. A defasagem da coleção e seu mau estado de conservação são os principais motivos alegados pelos usuários para abandonar os produtos e serviços oferecidos, segundo Aguiar.

Sobre a possibilidade de atingir novos usuários, Aguiar afirmou que docentes e alunos de pós-graduação pouco procuram a biblioteca. Trata-se de uma questão estrutural e cultural, visto que os professores preferem adquirir o seu material bibliográfico. Esta situação, se resolve as necessidades dos professores, acarreta para os alunos a existência de livros na biblioteca mais antigos, defasados ou similares que não cumprem o pretendido.

Problema de difícil superação, quando aliam-se estruturas superadas, dificuldades financeiras e cultura arraigada de todos os componentes humanos do processo de relacionamento.

## **Qual o caminho a seguir?**

Sob este aspecto, cabe uma questão prática: que caminhos adotar para superar estas dificuldades? Vários, dentre eles a comunicação. Embora com problemas, a unidade informativa deve continuar cumprindo as suas obrigações cotidianas, desenvolvendo novos produtos, prestando os serviços com a maior qualidade, atendendo os seus usuários de maneira competente.

A comunicação aqui discutida vem ao encontro destas variáveis, no sentido de apoiar a administração a buscar e superar as suas eventuais dificuldades, fazendo da comunicação dirigida um instrumento adequado para a consecução de objetivos.

## Considerações finais

Para a concretização destes objetivos recomenda-se, ao âmbito interno de organizações bibliotecárias, algumas práticas e procedimentos:

a) Dar conhecimento aos funcionários, nos vários níveis, e em particular, nos de chefias, dos problemas que diretamente os interessam, como também dos relacionados com os serviços prestados/oferecidos pelas bibliotecas.

b) Conhecer as idéias e reações dos funcionários/servidores com respeito a seu trabalho e aos problemas gerais da biblioteca e da universidade.

c) Tornar os funcionários/servidores agentes positivos nas relações e interações com o público externo.

d) Despertar e manter nos funcionários o sentimento de compartilhamento às causas e coisas das bibliotecas.

e) Detectar e analisar os problemas gerais e específicos que estejam impedindo ou dificultando as interações entre administração e subordinados e o reflexo desses relacionamentos junto ao público externo.

f) Envidar esforços para que, sempre que necessário, haja mudança de atitude ou estilo administrativo, em qualquer nível de chefia, se a atitude ou estilo for causa de comunicação defeituosa.

g) Incluir em programas de formação para o trabalho matéria referente à importância das técnicas de comunicação.

h) Estudar, sistematicamente, os problemas relacionados à comunicação geral da organização bibliotecária e os meios de superá-los.

Pode-se mesmo recomendar que bibliotecas incluam em seus quadros de pessoal um profissional de Relações Públicas, para fornecer à direção dos órgãos considerados o assessoramento devido aos seus problemas de comunicação institucional/organizacional.

## Referências Bibliográficas

- AGUIAR, Isabel Maria de. Entrevista concedida aos estagiários do projeto de pesquisa: A questão cultural na organização bibliotecária.
- FORTES, Waldyr Gutierrez. **Pesquisa institucional: diagnóstico organizacional para relações públicas**. São Paulo: Loyola, 1990.
- LESLEY, Philip (Ed.) **Lesley's public relations handbook**. New Jersey: Prentice Hall, 1971. p. 514.
- SILVA, Ana Estela Codato. Entrevista concedida aos estagiários do projeto de pesquisa: A questão cultural na organização bibliotecária.

TORQUATO, Gaudêncio. **Comunicação empresarial/comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas.** São Paulo: Summus, 1986. p.58.

#### ABSTRACT

Based on the success of intern and extern communication, this work is meant to show how well and in which capability a library can integrate with the environment and its users and so provide a definition for a good information service structure. This paper presents data and information concerning the methods, practices and procedures of communication and conflicting areas of interaction and integration between the library and its users. Some conclusions are also presented evidencing a need for a detectable and evident communication pattern to guide intern and relationship decision-making toward the library's diverse users.

**Key words:** Library; Communication; Library management; Public relations; Organizational culture.

## A REDE INTERNET COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO, NA PERSPECTIVA DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Vânia M. R. Hermes de Araújo  
Isa Maria Freire

### RESUMO

Inserindo o objeto do estudo da Ciência da Informação no contexto da comunicação humana como algo capaz de mudar estruturas, os autores definem sistemas de recuperação da informação e perguntam se a Internet pode ser considerada um canal formal de comunicação informal. A Internet como sistema de comunicação para recuperação de informação formal e informal coloca novos problemas de pesquisa para a Ciência da Informação.

**Palavras-chave:** Internet; Padrões de comunicação na Internet; Ciência da Informação; Sistemas de recuperação da informação.

*... Atualmente o problema da transmissão do conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social pode ser vista como o real **background** da "ciência da informação".*

*Wersig & Neveling (1975)*

Em artigo clássico na Ciência da Informação, Wersig & Neveling (1975) propõem que o problema de interesse para esta área da ciência deve ser estabelecido como a "... transmissão de conhecimento para aqueles que dele necessitam."

Isso significa que a informação que seria objeto de estudo da Ciência da Informação é especificamente pertinente "*no contexto da comunicação humana*" (Belkin & Robertson, 1979).

Para propor um conceito de informação para a Ciência da Informação nesse contexto, Belkin & Robertson (1979) tomam como ponto de partida o conceito de *imagem* proposto por Boulding (1956) como a concepção mental que temos do meio ambiente e de nós mesmos nesse meio ambiente; as próprias *estruturas da imagem*, que podem ou não estar representando de estruturas do mundo real<sup>1</sup> (Wersig & Neveling, 1975) fazem parte desse *construto*.

<sup>1</sup> Wersig & Neveling, no artigo op. cit., consideram as imagens individuais ou sociais um "reflexo" das estruturas do mundo real, ou meio ambiente.

Belkin & Robertson (1979) entendem o termo *estrutura* como uma categoria (nesse sentido, tudo tem estrutura), e identificam uma noção básica comum à maioria dos usos do termo de "informação": a idéia de "*estruturas sendo mudadas*". Isso os levou a propor a seguinte definição de informação: "*Informação é o que é capaz de transformar estruturas*".

Como essa definição ainda é ampla, para o fim a que se propõem, os autores abandonam "informação" em seu sentido geral e discutem os vários usos do termo a partir da idéia de transformação de estruturas na mente. Nesse sentido, elaboram uma Tabela com o que consideram "espectro da informação":

**Tabela 1 - O espectro da Informação**

<b>Infracognitivo</b>	{ hereditariedade; incerteza; percepção
<b>Cognitivo individual</b>	{ formação de conceitos em nível individual { comunicação inter-humana
<b>Cognitivo-social</b>	{ estruturas conceituais sociais
<b>Metacognitivo</b>	{ conhecimento formalizado

Belkin & Robertson *apud* ARAUJO, Vânia M.R.H. de (1994)

Para Belkin & Robertson, são especialmente interessantes para um conceito de "informação" no contexto da comunicação humana, nesse espectro, os níveis "comunicação inter-humana" e "estruturas conceituais sociais". O primeiro se refere às estruturas semióticas propriamente ditas, ou seja, aquelas construídas por um ser humano (um emissor) com o objetivo de mudar a *imagem* (conforme Boulding) de outro ser humano (um receptor); o segundo, às estruturas de conhecimento coletivo, compartilhadas por membros de um grupo social.

Neste ponto de sua argumentação, Belkin & Robertson modificam o problema da Ciência da Informação, tal como formulado por Wersig & Neveling, propondo que: "[o] propósito [da Ciência da Informação] é facilitar a comunicação da informação entre seres humanos" (Freire, 1995).

Então, se permitem postular que, na escala da tabela 1, "informação" para Ciência da Informação se inicia pelas estruturas semióticas, na interface entre formação individual de conceitos e comunicação inter-humana, e tem continuidade na interface entre estruturas conceituais sociais e conhecimento formalizado. Nessa

perspectiva, seriam de interesse para a Ciência da Informação aqueles problemas relacionados com a "... *estruturação intencional [de uma] mensagem por um emissor no sentido de afetar a estrutura da imagem do receptor. Isto implica que o emissor tem conhecimento da estrutura do receptor*" (Freire, 1995).

No modelo proposto por Belkin & Robertson, no nível da "formação de conceitos individuais", todos os componentes de sua definição de informação para Ciência da Informação aparecem juntos pela primeira vez: um texto deliberadamente estruturado (A) por um emissor e um receptor para quem a estrutura é significativa (B), porque o propósito de (A) implica que o emissor conhece a estrutura do receptor e tem a intenção de mudá-la (C).

Assim, considerando as características necessárias a um conceito de "informação" de interesse para a Ciência da Informação, Belkin & Robertson puderam identificar um domínio muito particular do espectro estrutural da informação, que combina intenção, conhecimento e efeito. E compreendendo *estrutura* de forma geral como *ordem*, os autores propõem como fenômeno básico para a Ciência da Informação: "*o texto e sua informação associada, e a relação entre emissor e receptor*" (Freire, 1995).

Nessa perspectiva, não é possível estudar o fenômeno do texto e a informação a ele associada a não ser em associação com o fenômeno que relaciona o texto com um emissor e um receptor - e isso diz respeito diretamente a uma situação comunicacional num dado contexto social. Por fim, Belkin & Robertson colocam como fenômenos básicos da Ciência da Informação

**Tabela 2 - Os fenômenos básicos da Ciência da Informação**

I	O texto e sua estrutura (a informação)
II	A estrutura-da-imagem do receptor e as mudanças nessa estrutura
III	A estrutura-da-imagem do emissor e a estruturação do texto

Belkin & Robertson *apud* FREIRE, Isa M. (1995)

Desses três fenômenos, os autores colocam que a Ciência da Informação tem considerado o primeiro como aquele que mais lhe diz respeito; algum interesse tem sido mostrado com relação ao segundo, mas seu estudo tem se concentrado no contexto da psicologia ou educação; o terceiro fenômeno seria um território virtualmente inex-

plorado. Belkin & Robertson observam que a área que mais tem interessado aos cientistas da informação foi omitida nessa lista de fenômenos básicos. Esse problema, denominado *canal*, é por eles definido, em termos de conceito básico como: "... o texto e sua estrutura, e as atividades e mecanismos que alteram essas estruturas entre emissor e receptor" (Freire, 1995).

Para os autores, um *canal*, na Ciência da Informação, quase sempre apresenta vários estágios e componentes, que têm sido tradicionalmente definidos como área de interesse da Ciência da Informação. Porém, em especial, *canais* contêm *mecanismos*: dispositivos que operam textos, física ou intelectualmente, ou ambos, seja para colocá-los em formato adequado para transmissão, seja para extrair deles novos textos subsidiários (como resumos, por exemplo), que podem ajudar um usuário (um receptor) a recuperar uma informação da qual necessite.

É nesse quadro teórico que se pode definir "sistema de informação" no contexto da comunicação, como proposto por Araujo (1994):

*Sistemas de informação são aqueles que, de maneira genérica, objetivam a realização de processos de comunicação. Alguns autores contextualizam sistemas de informação mais amplamente para incluir sistemas de comunicação de massa, redes de comunicação de dados e mensagens etc., independente da forma, natureza ou conteúdo desses dados e mensagens.*

Nesses sistemas, documentos contêm informação potencial e são formalmente organizados, processados e recuperados com a finalidade de maximizar o uso da informação. Os sistemas, no entanto, não incluem a comunicação informal, apesar de seu reconhecido valor, entre outros, na inovação, como agente catalisador de novas idéias na pesquisa, bem como seu caráter estratégico no setor produtivo e na sociedade como um todo.

Estruturas semióticas como textos (livros, periódicos) mapas, partituras, programas de computador etc. são conjuntos de mensagens que só se transformam em informação ao alterar a estrutura cognitiva de um organismo (cf. Belkin & Robertson). Essas mensagens podem conter dados, notícias etc., e serem expressas em diversas linguagens: imagens, notas musicais, caracteres numéricos ou alfanuméricos e impulsos eletrônicos, entre outros —, que ao serem comunicadas, i.é., transmitidas em um processo comunicacional, podem ou não gerar informação. De modo geral, nos sistemas de recuperação da informação essas mensagens são "descritas" através

de palavras-chave que "representam" seu conteúdo e podem mais esconder do que revelar ao usuário a informação de que ele necessita.

Nesse ponto, Araujo (1994) questiona se a Ciência da Informação se ocupa realmente de "informação":

*Qual seu real objeto de estudo? Se informação é aquilo que altera estruturas no interior de organismos e, se a ciência da informação vem lidando fundamentalmente com o reempacotamento e a reembalagem de mensagens e com a disseminação "desse produto", não será esse nome no mínimo inadequado para a praxis e a teoria dessa área? ... É fundamental que a Ciência da Informação aproxime-se do fenômeno que pretende estudar o encontro da mensagem com o receptor, ou seja, a informação, seu uso, implicações e conseqüências.*

Pois, se informação é tudo aquilo que transforma estruturas, então ... a informação é a mais poderosa força de transformação do homem. O poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo (Araujo, 1989).

Embora a informação sempre tenha sido uma poderosa força de transformação, a máquina, o poder de reprodução, a capacidade de socialização deram uma nova dimensão a esse potencial. Por outro lado, a transmissão da informação pressupõe um processo de comunicação. Cherry (1974) destaca que a comunicação é uma questão essencialmente social. Comunicação significa organização. Foram as comunicações que possibilitaram a unidade social desenvolver-se de vila à cidade até chegar à moderna cidade-estado e, hoje, há sistemas organizados de dependência mútua que cresceram até abarcar todo um hemisfério. O que equivale a dizer que "*os engenheiros de comunicações alteraram o tamanho e o feitio do mundo*" (Araujo, 1994).

Em resumo, informação e comunicação constituem entidades complexas, dinâmicas, que extrapolam os limites de uma teoria ou um modelo determinado. A informação científica e tecnológica é produto da prática histórica e social da sociedade moderna, usa os códigos de linguagem, símbolos e signos, reconhecidos nessa sociedade e os canais de circulação de mensagens disponíveis no sistema de comunicação.

Nesse contexto, a transferência de informação se coloca como um processo de troca de mensagens que têm um *valor* econômico mas que não podem ser vistas como isentas de ideologia (Freire, 1984). A comunicação da informação representa não somente a circulação de

mensagens que contêm conhecimento com determinado valor para a produção de bens e serviços mas, também, a objetivação das idéias de racionalização e eficiência dominantes na sociedade moderna. Essas idéias sobre a organização dos recursos e sua utilização da forma mais produtiva, bem como sobre o papel do saber técnico-científico no desenvolvimento do conjunto das forças produtivas, fazem parte do metadiscurso vigente na sociedade industrial. Esse discurso se caracteriza pela visão da história do pensamento como "iluminação progressiva", que se desenvolve com base numa apropriação e reapropriação cada vez mais ampla das "origens", de modo que as revoluções se apresentam e legitimam como "recuperações"; ou com base na especulação sobre a realização de uma idéia, o projeto que se propõe à sociedade moderna renovar (Lyotard, 1987 e Vattimo, 1987).

Posto isso, sistemas de informação são aqueles que objetivam a realização de processos de comunicação. Sistemas humanos de processamento da informação, sistemas eletrônicos de processamento de dados e sistemas de recuperação da informação constituem exemplos de mecanismos *"especificamente planejados para possibilitar a recuperação da informação"* (Pao, 1989). Dessa forma, sistemas de recuperação da informação são tipos de sistemas de comunicação que, entre outras funções, visam dar acesso às informações neles registradas. Tais informações constituem a memória humana registrada, o que Belkin & Robertson (1979) categorizam como informação "cognitivo-social": as estruturas conceituais sociais referentes ao conhecimento coletivo, ou seja, as estruturas de conhecimento partilhadas pelos membros de um grupo social (manuscritos, livros, periódicos, mapas, filmes, vídeos, quadros, partituras etc).

Ao se apropriarem do computador e das novas tecnologias de informação e telecomunicações, os sistemas de recuperação da informação tiveram por objetivo basicamente *dar conta da quantidade*, e é nesse sentido que esses recursos vêm sendo utilizados. O emprego das tecnologias da informação nos subsistemas de um sistema de informação, por exemplo, na maioria dos casos é apenas uma réplica ampliada e acelerada dos processos manuais usados tradicionalmente para organizar e tornar disponível a informação. Parece não ter havido estudos sobre as necessidades de mudanças nesses subsistemas, de modo a aproximar a informação daqueles que dela necessitam na sociedade.

Uma solução para lidar com o crescimento dos sistemas de informação, decorrência natural da explosão da informação, seria, como aponta Araujo, *... uma reversão a tamanhos compatíveis com a capacidade de absorção dos segmentos sociais aos quais visa atender e que é seu objetivo maior (maximização do uso da informação)* (Belkin & Robertson, 1979).

Porém, essa *reversão* não significa apenas redução quantitativa dos sistemas de informação, uma vez que a mera diminuição de tamanho não atenderia às demandas de uma sociedade que é informação-intensiva, que caminha rumo ao conhecimento, com o risco de que tal redução poderia levar à perda de informações básicas, fundamentais, afetando a qualidade do sistema.

A reversão proposta significa uma reconstrução mental, não de um sistema original no sentido de seu estágio temporal primitivo, mas sim de um sistema capaz de se repensar para uma nova visão de mundo. Isso implica um repensar conceitual sobre a entidade como sistema social, seus subsistemas, processos, componentes, para que o sistema de informação seja especialmente um *canal de comunicação para a recuperação da informação necessária a um dado usuário, no processo de produção social*.

E, por ser o sistema de informação um tipo de sistema de comunicação, destaca-se a possibilidade do uso inteligente da tecnologia da informação, para maximizar não somente o acesso e uso de documentos, mas também para encontrar novas formas de satisfazer e, até antecipar, as demandas da sociedade pós-moderna, pós-industrial.

### **Internet: canal formal de comunicação informal?**

É aqui que se insere a problemática da Internet, uma ampla rede de comunicação constituída por outras redes que, por sua vez, são formadas a partir de locais de informação, seja de armazenamento ou de distribuição. Essa "rede de redes" criou um novo "espaço" de circulação da informação, o ciberespaço, um termo inventado pelo novelista William F. Gibson para descrever um meio ambiente eletrônico no qual dados e programas de acesso à informação podem ser manipulados (Miller, 1996). A rede iniciou suas atividades há quase trinta anos, nos Estados Unidos, com o nome de Arpanet, tendo sido criada para permitir que instituições envolvidas em projetos militares compartilhassem recursos computacionais, e também para garantir a integridade dos canais de transmissão de dados em caso de catástrofes. Logo foi criado o correio eletrônico, e com ele um canal de comunicação entre pesquisadores. Um "colégio invisível" começava a tomar forma no quadro emergente do ciberespaço. Nos anos 80, essa rede inicial foi ampliada e dela surgiu a Internet, usando o mesmo protocolo de comunicação de dados e oferecendo o acesso a centros de computadores e serviços como troca de mensagens, transferência de arquivos, uso de fontes remotas e compartilhamento de arquivos.

Atualmente, a Internet é vista como o canal de comunicação de informações que obteve o maior sucesso dos últimos tempos, trans-

formando-se num problema relevante para a pesquisa na área da Ciência da Informação. Como canal de comunicação, uma questão se coloca em discussão: A "rede de redes" pode ser definida como um canal formal de comunicação informal?

Tradicionalmente, considera-se que o sistema global de informação técnico-científica utiliza fundamentalmente dois canais básicos de comunicação: os canais *formais* ou de *literatura* e os canais *informais* ou *pessoais*. Apesar de ambos terem importância equivalente no contexto geral, os canais informais de comunicação sempre foram relegados a um segundo plano, devido ao volume assustadoramente crescente de publicações técnico-científicas.<sup>2</sup>

Há um fator extremamente relevante quando se observa a comunicação técnico-científica veiculada pelos canais informais: o tempo de disseminação da informação, que se inicia antes mesmo de iniciar-se qualquer projeto de pesquisa. Essa disseminação é feita através de uma rede de comunicação informal na qual os pesquisadores de um dado projeto estiverem inseridos; na área científica, são os *colégios invisíveis*, na área tecnológica as redes de *gatekeepers*. Nos canais formais, a informação sobre um dado projeto de pesquisa somente estará disponível alguns meses depois do início do projeto.

Os canais informais são altamente eficientes na perspectiva da interação direta entre a fonte e o usuário da informação, diminuindo as barreiras na transferência da informação por utilizarem a comunicação interpessoal. Envolvem, basicamente, conversas, discussões técnicas, discursos, conferências, telefonemas, e mesmo a comunicação escrita, como carta, mensagens via fax, pré-impresos e outros.

Garvey & Griffith (1967) observaram que, devido a diferenças terminológicas e às diferentes áreas de interesse em uma dada ciência, os canais informais têm a vantagem de permitir aos cientistas descobrir rapidamente se estão falando dos mesmos problemas e se os temas abordados são de mútuo interesse. Por outro lado, interagindo informalmente, os cientistas se sentem livres para especular sobre suas pesquisas, seus sucessos e, especialmente, seus fracassos, quais os caminhos mais produtivos e quais os improdutivos. Analisando o papel dos colégios invisíveis, Price (1976) observou que os problemas relativos aos cientistas e à literatura científica seriam basicamente de comunicação, desde a necessidade de criação de oportunidades de interação até a manutenção das publicações mais relevantes nas diversas áreas da ciência.

---

2 Este já era o quadro delineado na dissertação de Mestrado de Vânia M.R. Hermes de Araújo, com o título "Estudo dos canais informais de comunicação técnica. Seu papel em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento, na transferência de tecnologia e na inovação tecnológica", apresentada ao CNPq/IBICT - UFRJ, em 1978.

Na Ciência da Informação, embora estudos apontassem a importância dos canais informais de comunicação, especialmente na área de tecnologia, em que são extremamente relevantes no processo de inovação tecnológica, pouco se fez no sentido de aprofundar estudos sobre seu uso. Os canais formais, principalmente periódicos, monografias e bases de dados, foram sempre privilegiados, induzindo a ação do profissional da informação basicamente para a organização e tratamento da informação publicada. Os poucos canais informais considerados eram aqueles representados por congressos, seminários e eventos similares, a partir dos quais são publicados "anais".

É certo que a Internet, sendo uma rede de redes com serviços de correio eletrônico e discussão temática em grupo, facilita a comunicação informal entre os pesquisadores nas diversas áreas da Ciência & Tecnologia. E quando se pensa que os canais informais são fundamentais para se trabalhar em níveis de maior valor agregado à informação, porque são úteis na tomada de decisão e possibilitam a criação de estratégias a partir de informações ainda não publicadas, pode-se ter idéia do valor comunicacional da rede. Por outro lado, bases de dados e documentos publicados estão disponíveis através de serviços de compartilhamento ou de transferência de arquivos, caracterizando-se como canais formais de comunicação da informação.

Mas o ciberespaço criado pela Internet ultrapassa os limites da comunidade de pesquisadores e se estende a todos os níveis de produção da sociedade, inclusive os setores de entretenimento. Tal como num sistema de recuperação da informação, usuários interessados que tenham desenvolvido um "sistema de navegação" (Wersig, 1993) podem vir a encontrar "ilhas de tesouros" no mar do conhecimento virtual. O processo de comunicação torna-se extremamente dinâmico e não está mais restrito ao local de trabalho, está distribuído por uma rede de "emissores/receptores" que pode ser acessada pelo pesquisador em sua própria casa. O tempo é o tempo real de trabalho e o espaço perde seus limites habituais: em dado momento, pesquisadores distantes uns dos outros, geograficamente, podem estar se comunicando simultaneamente, através de um grupo de interesse.

Assim, na perspectiva dos canais de comunicação da informação, a Internet tem dupla função: permite a ligação entre pessoas, de forma livre ou em relação a temas de interesse, ao mesmo tempo em que oferece acesso a documentos, como um serviço de informação ou uma biblioteca fariam.

A soma dos computadores com as tecnologias de telecomunicação promoveu esse encontro e a oportunidade, para os profissionais da informação, de um novo pensar, uma nova forma de abordar a informação e aqueles que dela se utilizam para produzir a riqueza

material e espiritual da sociedade contemporânea. A rede das redes oferece um espaço de trabalho como aquele sugerido por Wersig (1993) para a Ciência da Informação:

*Desde que todas as coisas estão conectadas entre si (...) a Ciência da Informação deveria desenvolver algum tipo de sistema conceitual de navegação .... Esta é a diferença entre o cientista da informação e um pássaro em vôo: este último já tem seus planos de vôo determinados pela evolução. No nosso caso, o passo seguinte da evolução na ciência espera para ser dado, por alguém.*

No que diz respeito à Internet, reflexões sobre seu papel como sistema de comunicação para recuperação, no quadro teórico da Ciência da Informação, aguardam nossa criatividade e desafiam nossos temas de pesquisa. Nesse sentido, a presente discussão sobre a rede como canal de comunicação, com sua característica dualidade formal/informal, é apenas um tímido começo para uma linha de trabalho que esperamos se torne produtiva.

### Referências Bibliográficas

- ARAÚJO, Vânia M. R. Hermes de. **Ciência, Tecnologia e informação como questão nacional no Brasil**. Rio de Janeiro: 1989. 33p. (Inédito).
- \_\_\_\_\_. **Sistemas de recuperação da informação: nova abordagem teórico-conceitual**. Orientadores: Muniz Sodré de Araújo Cabra e Gilda Maria Braga. Rio de Janeiro, 1994. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura). Escola de Comunicação/UFRJ.
- BELKIN, N. J. & ROBERTSON, S. E. Information Science and Phenomenon of information. *Journal of the American Society for Information Science*, July-August, 1979.
- BOULDING, K. E. **The image**. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1956.
- CHERRY, C. A comunicação humana. São Paulo: Cultrix, Ed. da USP, 1974.
- FREIRE, Isa Maria. Comunicação de informações tecnológicas para o meio rural. **Ciência da Informação**, Brasília, v.13, n.1, p.67-71, 1984.
- \_\_\_\_\_. Informação; consciência possível; campo: um exercício com constructos teóricos. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, m.1, p.133-42, jan./abril 1995.
- GARVEY, W. D. & GRIFFITH, B. C. Scientific communication in social system. *Science*, 157, p.1011-1016, sept. 1st. 1967.
- LYOTARD, J. F. **O pós-moderno explicado às crianças**. Lisboa: Publicações Don Quixote, 1987.
- MILLER, Steven E. **Civilizing cyberspace; Policy, Power and Information Superhighway**. New York: ACM Press, 1996.

- PAO, M. L. **Concepts of information retrieval**. Englewood, Colo: Libraries Unlimited, 1989.
- PRICE, D. J. de S. **O desenvolvimento da ciência**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Ed., 1976.
- VATTIMO, G. **O fim da modernidade: niilismo e hermenêutica na cultura pós-moderna**. Lisboa: Editorial Presença, 1987.
- WERSIG, G. Information Science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v.29, n.2, p.229-39, 1993.
- WERSIG, G. & NEVELING, U. The phenomena of interest to Information Science. **The information scientist**, v.9, n.4, p.127-140, 1975.

#### ABSTRACT

Information of interest to Information Science must be considered in the context of human communication as something that changes structures. May Internet be considered a formal channel of informal communication? As communication system for retrieval Internet arises new research problems to Information Science.

**Key words:** Internet; Communication patterns at Internet; Information Science; Information retrieval systems.

## NAVEGAR NA NET - CONCEITO ÍMPAR EM TODO FRAGMENTADO

Emília da Conceição Camargo

### RESUMO

Pequena reflexão sobre a Internet como rede global de informações no contexto fragmentário da pós-modernidade e como mídia da Revolução da Informação em momento de profundo antagonismo político-econômico.

**Palavras-chave:** Informação; Leitura; Internet (Rede de Computadores); Pós-modernidade; Globalização.

*"Cada vez mais somos pessoas visuais, mais do que pessoas de fala e de palavra articuladas"*

Joseph Brodsky

(Escritor russo, Prêmio Nobel de Literatura de 1987, morto este ano, 1996)

Muitos intelectuais afirmam ser o *final do século XX a era da pós-modernidade*. Termo este que surgiu por volta dos anos 50, considerando, portanto, a modernidade como passado, embora tão recente.

"Modernus" termo associado à modernidade, cujo conceito parece ter sido ampliado em finais do *século XVIII*, momento em que a "ação política" parecia ser capaz de mudar a condição humana. Como exemplo claro, a *Revolução Francesa*. Perseguiu tal conceito o *século XIX*, no qual as tecnologias e novos conhecimentos, aperfeiçoamentos e progressos levaram mais uma vez à mudança da condição humana - a *Revolução Industrial*. Para as pessoas, o trabalho nas fábricas, a mudança para as grandes cidades mais uma vez significaram uma grande mudança no modo de viver, na cultura humana. A *Revolução Industrial teve maneira própria de processar as informações*: o telégrafo e o telefone contribuíram para o impulso ao mercado de produtos manufaturados.

No *início do século XX*, embora já se falasse em imperialismo e economia global, as *guerras vieram a reforçar o papel dos estados nacionais*.

No início dos anos 50, com a computação inclusive, *toma corpo a idéia de pós-modernidade*. (Foram construídos nos anos 50 os primeiros computadores eletrônicos). A TV, de certa forma em substituição ao rádio, que na década de 1930 aproximava amigos e famílias, já está presente, para anunciar as grandes quantidades dos produtos ao mercado consumidor. A arte pop dos anos 60, a crítica da cultura ocidental, dos anos 60 aos 70, a consolidação dos blocos, a Guerra Fria, a contradição ideológica fazem parte do "ambiente propício" à crítica da cultura ocidental. Nos anos 80, a invasão dos "tecno-eletrônico-domésticos" (videocassetes, videogames, walk-men, micro-computadores etc.), nova revolução, já considerada por alguns como a "Revolução da Informação", se deve, em grande parte ao "chip", "circuito integrado" ou "microprocessador", uma minúscula pastilha de silício ( $1/2 \text{ cm}^2$ ) composta por milhares de microcircuitos. Final dos anos 80, início dos 90, profunda "quebra ideológica", é o momento da queda do muro, do fim da Guerra Fria, do fim (?) do Leste Europeu.

Embora blocos econômicos se alinhem pelo globo liderados pela América (a do Norte), Europa (a Ocidental) e pelo Japão, é a vez da *sociedade global: o globo como zona de livre comércio*. A aldeia global de McLuhan parece neste contexto encontrar o espaço ideal em que se alinham padrões de comportamento e consumo. Contradição a mais - a democracia existe, mas não parece ser para todos, a submissão à intensa campanha ideológica parece caminhar passo a passo com a Revolução da Informação.

## Em tempos de globalização virtual

A Revolução da Informação (pós-moderna) parece alterar as nossas vidas de forma estrutural e em estreita relação com o "antagonismo político-econômico global". Ao tempo em que o domínio dos blocos econômicos é liderado pela América (a do Norte), pela Europa (a Ocidental) e pelo Japão, também não se pode vedar os olhos às economias supranacionais emergentes, como a China (podendo talvez vir a ser um pólo de países asiáticos, o dito "leão adormecido"). A expressão resultante parece, então, ser: *"mundo fragmentado entre pólos antagônicos e globalizado pelos blocos líderes"*.

Não poderá vir a ser o Japão um intermediador entre a China e os Estados Unidos? Como poderá ficar a Índia entre a Europa e a Ásia? Neste mundo fragmentado entre pólos antagônicos nos damos de frente com a *mídia global*, a grande net, a *Internet*, um "imenso hipermercado eletrônico", convite instigante à busca de informação, caracterizado pela *dispersão em essência*, revelada em *múltiplos cliques no mouse* e "navegar" *entre-telas*. Um navegar *em espaço sem fronteiras*,

de modo instantâneo, abarrotado de sites e endereços, um meio fluante. E mais uma contradição: espaço abarrotado de endereços, mas, sem fronteiras, em que uma senha abre caminhos ao indivíduo, porém anônimo. Os indivíduos "anonimizando-se", "alienando-se" permanentemente até se desencontrarem, em *desencontro permanente* no espaço cibernético.

A Internet, um mundo sem estreita ordenação, um convite permanente à dispersão no imenso universo pós-moderno da fragmentação, convida o internauta ou navegante "ciberespacial" a expressar através de símbolos (dígitos gráficos) suas emoções:

- : - ) Riso
- : - ) ) Gargalhada
- : - ( Tristeza
- : - ( ( Muita Tristeza
- : - | Indiferença
- : - / Perplexidade
- : - D Surpresa etc.

Não seríamos, de certa forma, convidados a nos minimizar a "seres analógicos" representados digitalmente por imagens? Não estaríamos, de certa forma, nos despersonalizando em *meio analógico-digital*? Praticando o "amor virtual" não estaríamos, de certa forma, despotencializando nossa capacidade para amar?

O ambiente cultural pós-moderno não incentiva que se preste a devida atenção à palavra impressa. Ao contrário, o que é encorajado é o imaginário - as imagens visuais. Somos seres capazes de nos articular através da palavra, porém, *somos incentivados a nos expressar através das imagens*.

Para Santaella (1996), semióloga da PUC-SP, entretanto, "a comunicação via computador, através da Internet e correio eletrônico, criou uma forma híbrida de signos, algo situado entre a fala e a escrita". Segundo a opinião da autora, esta forma poderia ser chamada de *escrita oralizada*. Esta nova forma de comunicação justificaria o porquê da ampla aceitação de tais símbolos.

### **A leitura individual (privada) x a navegação em massa (coletiva)**

Ao nos envolvermos na leitura de uma obra qualquer, um livro, uma fotografia, uma escultura, uma pintura, envolvemo-nos como *pessoas privadas*. Não nos envolvemos coletivamente. Damos, assim, oportunidade ao lúdico e a posteriori nos articulamos sobre nossa impressão através da palavra ou a registramos de outra forma. Ao

contrário, é como *seres anônimos* e dispersos na "massa global" e no coletivo que nos dirigimos à net, e é claro que apesar de não estarmos isentos da leitura individual, o espaço vasto convida à dispersão e o registro das impressões parece, muitas vezes, sucumbir à instantaneidade.

Questões como essas permitem-nos questionar a essência da leitura.

Por que teria Bill Gates, admirado "nerd" pós-moderno, precursor dos ícones "microsofticos", registrado em livro (*A Estrada da Informação*) o seu recado?

A supervia da informação ocupará no mundo pós-moderno o mesmo grau de importância da *imprensa de Gutenberg*? Como *um processador de informações*, a imprensa de Gutenberg mudou o mundo permitindo cópias baratas de livros e permitindo o acesso a fontes de informação religiosa fora do controle da Igreja Católica, ocasionando assim a Reforma Protestante.

Segundo Sevckenko (1996), historiador da cultura, professor da USP, este universo imenso de dados não produz conhecimento como deveria, pois, segundo ele, as gerações mais jovens talvez sejam induzidas a hábitos mentais que não valorizem o raciocínio cultural. A imensa quantidade e acesso ilimitado a fontes de informação não trariam em contrapartida o aprofundamento do conhecimento.

## Internet, informática e cidadania

A parte os componentes de submissão ideológica, se considerarmos a possibilidade de democratização no acesso à informação, as disparidades econômico-sociais são relevantes, em nível mundial. No Brasil, por exemplo, existe uma ONG (organização não governamental) sem fins lucrativos denominada *Comitê para Democratização da Informática* que, através de doações de usuários pessoais e corporativos, recebe equipamentos obsoletos para serem utilizados em projetos de Informática e Cidadania em escolas do Rio de Janeiro, São Paulo e Belo Horizonte, até o momento. Os equipamentos são utilizados na profissionalização e requalificação profissional de alunos destas escolas. Uma proposta de caráter relevante e, de certa forma, diferenciada da unicidade instantânea da aldeia global.

"O discurso corrente indica que são 150 milhões de computadores pessoais (PCs) no mundo, dos quais menos de 10% tem correio eletrônico conectado à Internet; menos de 7% tem acesso direto à Internet; menos de 5% dos lares tem PCs; e menos de 1% da população mundial tem algum tipo de acesso à Internet. Conclusão: a

*Internet, que cresce a 0,19% ao dia, está apenas na infância*" (Fonseca, 1996).

A considerar os dados acima, esta mídia chegou e pode trazer sucesso aos que têm acesso e sabem como conviver com ela. Essa mídia está globalizada, porém não mundializada. Basta observar que "cerca de 65% de todos os servidores conectados à Internet estão localizados nos EUA. A Internet foi concebida e criada lá, e quase todo o software utilizado para a sua operação tem origem americana" (Oxner & Charles, 1995).

### O hipertexto e o W3

Hipertexto - palavra criada no início dos anos 60 - descreve uma publicação em que se pode *navegar de uma tela de texto para outra sempre em ligações de contexto*. As ligações podem ser representadas por palavras em destaque, mas, também por *ícones*.

A World Wide Web ou WWW ou W3 ou Web, criada em 1991, consiste em um sistema de programas que visualmente facilita a navegação pela Internet através do processo hipertexto. Seu princípio é a universalidade, ou seja, uma vez que esteja disponível, a informação pode vir a ser acessada por qualquer equipamento independente do seu endereço físico. Interfaces como o Mosaic ou Netscape facilitam a vida dos internautas. O Netscape lançado em 1994 é o mais popular dos *navegadores* atualmente.

Os documentos disponíveis na Web são uma verdadeira *parafernália visual*: textos, sons, gráficos e a partir de um documento pode-se, através das prováveis ligações, caminhar para outros em tantos outros lugares físicos. Envolvidos nesta *parafernália visual*, podemos acreditar que temos acesso ao mundo. O meio tecnológico possibilitaria mesmo o acesso ao fato concreto, ou, antes o realizaria a sua maneira? Não estaríamos mais para objetos deste espetáculo do que para sujeitos desta (qual?) ação?

### Ícones informáticos

*Ícones - facilitadores* na recepção da mensagem? Não é extremamente prático clicar sobre o ícone "X" em um dado equipamento e, através dele, penetrar no universo de um gerenciador de textos, de uma planilha eletrônica, de um endereço na rede, por exemplo? Uma vez "penetrado", este universo nos oferece novos ícones, que nos abrirão portas ou janelas de possibilidades, que poderão se abrir em novas portas ou janelas de modo instantâneo, cuidadosamente distribuídas em uma tela plana pós-moderna.

Porém, de *facilitadores* poderiam passar a "*fragmentadores*" e *bloqueadores*, pois as portas ou janelas de acesso só podem responder em medidas certas, ou seja, possibilitam o acesso às parcelas, e não ao todo. Temos acesso, através dos ícones informáticos, a reta-

lhos de um sistema que nunca parece compor um todo, ou seja, a *matéria inteira, integral está totalmente fora de nosso alcance*. O texto integral, num dos ícones da Folha de São Paulo só é de fato integral se o usuário souber a lógica combinatória das palavras do texto... do contrário nenhum texto será encontrado.

Somos, talvez, sem perceber vítimas de um controle brando, "soft", em que se delimitam nossas fronteiras, muito embora, pressupostamente, na rede-aldeia global não haja fronteiras.

## Leitor *versus* leitor-consumidor

A grande rede não parece nos permitir o acesso ao fato social concreto. Ela parece mais nos informar(?) sobre o mundo refazendo-o a sua maneira, simulando-o a seu modo.

Veículo abrangente e ágil parece invocar a ausência de controle do *leitor-consumidor* sobre a publicação e informação desejada, o usuário da rede tem acesso à previsão de tempo, a obras de arte, a shoppings, a censos diversos, a sexo (por fibra óptica) etc., *invocado antes como consumidor do que como leitor* em um imenso hipermercado eletrônico.

A relação espaço-tempo é comandada pelo clique do mouse, e é, pode-se dizer, impossível definir-se o princípio ou o fim. É de uma vasta dispersão e, ao mesmo tempo, é convite a *oferta intensa de informação* (em parcelas), *sem garantias de se gerar conhecimento*. Até porque o conhecimento é uma mercadoria particular: ela não pode ser consumida como outra mercadoria qualquer. Para consumir conhecimento é necessário, contraditoriamente, já possuir algum conhecimento.

## Referências Bibliográficas

- FONSECA, José Carlos Pinheiro. INTERNET em discussão. *Telebrasil*, Rio de Janeiro, v.22, n.11, p.40, maio/jun. 1996.
- OXNER, William & CHARLES, Sérgio A. **A revolução da informação**. SENAI/DN-NID, 1995. (Série A Revolução da Informação, 2, 4 e 5). Artigos publicados no *Jornal do Brasil*.
- SANTAELLA, Lúcia. O PC faz mal à saúde? **Isto é**, São Paulo, n. 1398, p.107, 17 jul. 1996.
- SEVCENKO, Nicolau. O PC faz mal à saúde? **Isto é**, São Paulo, n. 1398, p.107, 17 jul. 1996.

## ABSTRACT

A brief discussion on the Internet as a global information network in a post-modern, fragmentary environment. Analyses of an Information Revolution medium in a world undergoing deep political-economic changes.

**Key- words:** Information; Reading; Internet (Computer Network); Post-modernity; Globalization.

## SERVIÇO DE REFERÊNCIA: ATITUDES REVELADAS\*

Maria de Cléofas Faggion Alencar

### RESUMO

O propósito foi investigar as relações entre opiniões de mestres e doutores da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e de bibliotecários universitários participantes do VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (1994) quanto a: atitudes desejáveis, habilidades e conhecimentos necessários ao Serviço de Referência. Também investigar relações dessas competências com: função desempenhada, concepção de principal função, produção intelectual, atividades profissionais e satisfação no trabalho. Os resultados mostraram que os sujeitos trabalham, principalmente, na Circulação e serviços aos usuários e existe possibilidade de disfunção do Serviço de Referência, em virtude da falta de diversidade de atividades desenvolvidas. A satisfação no trabalho dos mestres e doutores atuantes no Serviço de Referência pareceu comprometida, embora apresentassem produção intelectual relacionada ao trabalho. Os resultados sugerem que as relações encontradas quanto à avaliação das competências, na sua maioria, não estão de acordo com os parâmetros teóricos da área.

**Palavras-chave:** Bibliotecário - atitudes; Serviço de referência - competências.

### Introdução

As competências do bibliotecário têm sido amplamente investigadas nos últimos anos produzindo alguns resultados bastante relevantes para a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, principalmente no que tange à reavaliação dos processos educacionais. Nesse sentido, Griffiths & King (1985, p.79) realizaram estudo para listar, descrever e validar as competências necessárias em vários níveis profissionais e em várias áreas de especialização do profissional em que, "uma competência é um conhecimento, habilidade ou atitude de uma pessoa que está casualmente relacionada com um comportamento eficaz demonstrado através de critério de desempenho externo". Incluindo, portanto, qualquer forma de expressão do bibliotecário - que pode ser escrita, falada ou observada.

Com base nessa concepção, a produção científica encontrada pode ser categorizada de modo a buscar o estado de arte nesse tópico

---

\*Extraído da Tese de Doutorado: **Serviço de referência: atitudes reveladas**, apresentada ao Curso de Psicologia Educacional da Unicamp, sob a orientação do Prof. Dr. Fermino Fernandes Sisto.

específico. Três categorias relacionam-se a funções que o bibliotecário pode exercer em qualquer ambiente organizacional e uma categoria que corresponde ao processo educacional da área, tanto pela educação formal como pela informal.

A categoria mais geral teve como foco a atividade administrativa em vários ambientes organizacionais do bibliotecário e o processo de Seleção e Aquisição. O exercício dessas tarefas enfrenta grandes transformações ancoradas, principalmente, no desenvolvimento intelectual e nas inovações tecnológicas. Os estudos tratam, principalmente, de abordagens alternativas de administração e avaliação dos processos administrativos, destacando-se temas como: características e estilos gerenciais, efeitos de algumas variáveis, uso de pesquisas científicas como instrumento da administração, planejamento e políticas de aquisição.

No âmbito do Serviço de Referência, a análise da produção científica resultou na caracterização das pesquisas em quatro grupos distintos. O primeiro e mais numeroso diz respeito ao conceito de Serviço de Referência, ao perfil dos novos profissionais e suas possibilidades diante das mudanças ambientais e tecnológicas, bem como ao conceito e desenvolvimento de certas atividades específicas do Serviço de Referência.

O segundo grupo de pesquisas aborda a atitude dos bibliotecários para com determinados usuários enquanto o terceiro trata de alguns problemas relacionados à ética no trabalho de Referência. Por último, encontraram-se pesquisas muito importantes revelando uma preocupação com a qualidade dos serviços e desenvolvimento científico com relação à avaliação e eficiência da Referência.

A análise do estado da arte em que encontram as pesquisas na temática competência sobre Educação formal e informal demonstra uma parcela estudada segundo os bibliotecários. Aqui também pode-se desdobrar os trabalhos em quatro categorias a saber: imagem do profissional, o mercado de trabalho, o perfil da atualidade e a educação em atividades específicas.

### **Serviço de referência: competências e atividades**

O panorama dessa literatura recente sobre competências do bibliotecário revela resultados concretos que dizem respeito a áreas específicas da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Nesse contexto, a atividade de Referência e a Educação na área concentram o maior número de investigações realizadas e, com elas, várias possibilidades de desenvolvimento de novas pesquisas.

Nos estudos relacionados aos currículos de Biblioteconomia a partir de atitudes de alunos e ex-alunos, examinaram-se as influências

dos conteúdos das disciplinas em suas práticas profissionais focalizando, como resultado, possíveis lacunas e relacionamentos com o mercado de trabalho.

De forma global, Powell (1988) e Creth em 1986 investigaram as fontes de conhecimento profissional de bibliotecários da Association of Research Libraries (ARL). O contingente representativo do conhecimento na pesquisa de 1986 resultou em 20 termos considerados mais importantes e que em 1988 Powell examina mais detalhadamente, em que os bibliotecários adquiriram esse conhecimento e acreditavam que este deveria ser adquirido. O processo metodológico dos autores constituiu um questionário revelando que 8 dos 20 conhecimentos básicos indicados como mais importantes relacionam-se diretamente ao Serviço de Referência. São eles: Instrumentos bibliográficos, Estratégias de busca, Fontes gerais de Referência, Fontes especializadas de Referência, Entrevista de Referência, Buscas *on-line*, Instrução bibliográfica/biblioteca e Métodos de pesquisa.

Buttler & Du Mont (1989) descobriram que cinco competências (Conhecimento de Instrumentos bibliográficos, Habilidades interpessoais com usuários, Seleção e avaliação, Condução da entrevista de Referência e Guia de leitura) priorizadas por bibliotecários quando da classificação de conteúdos curriculares também relacionaram-se a conhecimentos específicos do Serviço de Referência. A comparação dessas escolhas por tipo de biblioteca verifica-se, também, na repetição de certos conhecimentos relacionados ao Serviço de Referência. O questionário desenvolvido por Buttler & Du Mont (1989) cobriu uma grande variedade de competências e habilidades potencialmente necessárias para qualquer função do bibliotecário.

Estudos posteriores à identificação de Griffiths & King (1985) de categorias gerais de competências em Biblioteconomia e Ciência da Informação possibilitaram a exploração de aspectos específicos das diversas atividades do profissional da área. Nesse aspecto a pesquisa conduzida por Schmidt (1991) determinou o nível de envolvimento esperado das escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação e o tipo de treinamento necessário na formação de bibliotecários para desempenhar a função de Aquisição.

No caso da investigação de Thomas (1988), a atividade pesquisada foi a de Instrução Bibliográfica do Serviço de Referência, formando um quadro representativo do perfil dos bibliotecários-professores, para concluir, como na pesquisa de Schmidt (1991), sobre a existência de lacunas no ensino. Na mesma área, um estudo de caso gerou modelo de programa de Instrução Bibliográfica (Wiggins & Howard, 1993), para melhorar projetos e facilidades em biblioteca universitária. Shonrock & Mulder (1993) levantaram a importância de certas habilidades para a atividade. No estudo, os autores carac-

terizaram a formação dos sujeitos e estabeleceram suas preferências quanto ao local de aprendizagem. Nesse caso, para pouco mais da metade das habilidades, a escola de Biblioteconomia é preferida diferenciando-se dos resultados de Thomas, em que se dividem no treinamento durante o trabalho e outras formas de educação formal.

Para essa mesma atividade, Harris (1992) verificou a percepção de bibliotecários de bibliotecas acadêmicas, especializadas e públicas quanto ao papel da Instrução Bibliográfica no desenvolvimento da Referência. Três posições ocorreram nos resultados, demonstrando diferentes tendências da prática e a indicação de irregularidades quanto a políticas definidas nas bibliotecas e o treinamento profissional, confirmando assim resultados de Thomas (1988) e Schmidt (1991).

Por outro lado, o conceito de Serviço de Informação Referencial (outra atividade do Serviço de Referência), explorado por Baker & Ruey (1988) com bibliotecários de bibliotecas públicas, registrou que esse tipo de serviço, que liga o usuário da biblioteca com uma fonte de informação fora da biblioteca, é apropriado e não difere significativamente do Serviço de Referência como um todo, embora só atividades de Informação Referencial mais próximas do serviço tradicional de Referência deveriam ser oferecidas pelas bibliotecas públicas. A conclusão dos dados da investigação demonstrou pouco amadurecimento sobre o conceito propriamente dito entre bibliotecários desse tipo de atividade.

É de se notar o grande contingente de trabalhos conceituais sobre Serviço de Referência, desde competências, eficiência e o desenvolvimento de produtos e serviços. Segundo Stieg (1991) e também Durrance (1989), o Serviço de Referência compõe-se de duas variáveis: a atitude do profissional no instante da entrevista e o produto derivado da necessidade apresentada pelo usuário. A relevância da equação é justamente a soma das variáveis que decorre do resultado da entrevista. Muitas vezes, o usuário recebe apenas uma indicação ou uma sugestão e não uma resposta completa, como demonstrado pelas pesquisas de Elzy, Nourie, Lancaster & Joseph (1991), Herson & McClure (1986) e Gers & Seward (1985).

Por isso, também, Larson (1990) sugere a mudança de paradigma para o treinamento bibliotecário no Serviço de Referência. E Jackson (1989) enfatizando problemas causados pelas rápidas mudanças tecnológicas, principalmente, a ética, a busca feita pelo usuário, a instrução de uso da biblioteca e o comportamento do usuário.

As pesquisas em torno da eficiência dos serviços-fim em bibliotecas analisam, entre outros aspectos, a atitude dos bibliotecários para com as questões éticas, os grupos de usuários e as medidas de

desempenho. Entretanto, a literatura mostra que muitos fatores ainda estão por ser investigados, incluindo-se também questões relacionadas ao conceito do Serviço de Referência. Além disso, existe uma certa inquietação nacional sobre os possíveis impedimentos do estabelecimento desse tipo de serviço. Assim, parece relevante um estudo das atitudes de profissionais diante das competências do Serviço de Referência. Mesmo porque, a exploração da contribuição educacional na formação de atitudes de um profissional pode indicar prioridades e revelar facetas da ciência ainda não descobertas. Foi por isso mesmo que, no último encontro da International Federation for Information and Documentation (FID) em 1992, a discussão central se referia à situação (papel, carreira e desenvolvimento) do bibliotecário moderno e ao novo perfil (FID, 1992).

Sendo assim, das possibilidades apontadas pela literatura, o que se escolheu investigar neste trabalho é o conceito de Serviço de Referência entre profissionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e algumas relações com a prática profissional e científica e com a satisfação no trabalho na tentativa de compor as competências desta atividade. Com isso, pretende-se contribuir para o desenvolvimento da Biblioteconomia e Ciência da Informação como tem ocorrido com pesquisas do mesmo escopo.

O objetivo principal desta investigação é a análise da relação de certos aspectos do Serviço de Referência entre profissionais da área. Os aspectos dizem respeito a competências (atitude, habilidade e conhecimento), às atividades profissionais, à produção científica e à satisfação no trabalho. E, considerando também que os programas de pós-graduação no Brasil formam profissionais e pesquisadores engajados, as proposições formuladas são as seguintes: a concepção de Serviço de Referência dos sujeitos é equivalente à encontrada na literatura; os sujeitos estão engajados em pesquisas científicas; e as práticas estabelecidas não diferem da concepção adquirida pelos sujeitos.

Sendo assim, para se conseguirem as informações necessárias à discussão das proposições, busca-se, principalmente:

1. caracterizar os sujeitos de acordo com: sexo, idade, particularidades acadêmicas e profissionais;
2. determinar a amplitude do conceito de principal função do Serviço de Referência entre os sujeitos;
3. categorizar as competências (atitudes, habilidades e conhecimentos) do Serviço de Referência;
4. verificar a relação entre a função desempenhada pelos mestres e doutores e os aspectos principais do estudo;
5. associar o conceito de principal função do Serviço de Referência com: atitude, habilidade e conhecimento;

6. identificar a satisfação no trabalho em aspectos determinados pelas competências estabelecidas na pesquisa;
7. estabelecer paralelos entre as concepções dos principais aspectos com as atividades profissionais e a produção de pesquisas ou trabalhos; e,
8. comparar as opiniões dos grupos de sujeitos.

## Método

O processo metodológico escolhido resultou na aplicação de dois questionários a profissionais da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Os sujeitos dividem-se em dois grupos distintos. O primeiro grupo são profissionais que obtiveram título acadêmico em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil (mestrado) ou no exterior (mestrado e/ou doutorado) assim distribuídos: 89 (UFRJ/IBICT/ECO), 36 (USP/ECA/CBD), 47 (UFMG/EB), 81 (PUC-CAMP/FB), 38 (UNB/CID) e 47 (UFPB/CCSA).

Além desses 338 sujeitos, o grupo também incorporou 52 associados da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia (ANCIB) cujos nomes não se encontravam nas listas dos programas de pós-graduação. Desse grupo, composto por 390 integrantes, 31 questionários não puderam ser usados por estarem incompletos, sem nenhuma resposta ou retornaram por mudança de endereço e 116 questionários foram utilizados para análise.

O segundo grupo formou-se com 102 participantes do VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, realizado em Campinas de 7 a 11 de novembro de 1994. A escolha casual de sujeitos deu-se durante as principais conferências do encontro por espontaneidade. Trinta e oito sujeitos abordados recusaram-se a responder ao questionário e 13 que responderam precisaram ser eliminados por já terem respondido pelo primeiro grupo.

A construção dos instrumentos baseou-se, em parte, nos resultados da pesquisa de Griffiths & King (1985) com questões abertas e questões para valoração. O questionário 1, destinado ao grupo identificado como o primeiro, está dividido, a saber: 1. dados demográficos, 2. acadêmicos, 3. profissionais, 4. pesquisas/trabalhos realizados, 5. concepção adquirida de Serviço de Referência, 6. medidas de desempenho e 7. atividades.

Para o Questionário 2, somente quatro partes do questionário 1 constituíram elementos importantes para recolhimento de informações do segundo grupo. Partes 1, 2 (ano de graduação), 5 e 7. Embora importante, este grupo teve participação para análise comparativa. Os

dados foram tabulados e, somente quando necessário, acrescentaram-se as respostas em branco.

### **Opiniões e combinações entre aspectos principais das competências**

A interpretação das informações coletadas durante a aplicação de instrumentos da pesquisa aos mestres e doutores e aos bibliotecários foi simultânea e compôs-se de vários grupos de resultados. No primeiro, encontram-se características dos sujeitos como o sexo e a idade e certas particularidades acadêmicas. As informações mostram que a porcentagem de mestres e doutores do sexo masculino é maior que a dos bibliotecários do sexo masculino, que têm efetivamente buscado e conseguido níveis mais altos de conhecimento.

A maturidade predomina em ambos os grupos e observa-se que a pós-graduação não ocorreu, na maioria dos casos, imediatamente após a graduação. As datas de conclusão da graduação dos bibliotecários apresentam certa uniformidade, não ocorrendo o mesmo para o outro grupo. Para esses sujeitos foi importante notar a grande incidência de formação básica em áreas diversas à Biblioteconomia.

As informações profissionais revelam que as instituições públicas empregam a maioria dos mestres e doutores com funções predominantemente acadêmicas ou administrativas. Como o grupo mais importante para a pesquisa era o dos atuantes no Serviço de Referência, coletaram-se os dados sobre o tempo de dedicação à atividade, a satisfação no trabalho, a existência e a qualidade das medidas de desempenho. De modo geral, os sujeitos não estão satisfeitos, não dedicam tempo integral às atividades da Referência e gostariam de estar desenvolvendo outras atividades. As medidas de desempenho desse setor são ruins e em muitos casos não existem.

A comparação entre os mestres e doutores e os bibliotecários sobre as atividades desenvolvidas no trabalho resultou em médias por funções da biblioteca, em que se destaca a Circulação e serviços aos usuários. Dos mestres e doutores, a produção intelectual foi registrada e categorizada conforme áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Quatro se destacam, a saber: Ciência da Informação, Administração de Sistemas de Informação, Educação e Mercado de Trabalho e Fontes de Informação.

Quanto às competências, os sujeitos apresentaram suas opiniões acerca de quatro aspectos fundamentais: principal função do Serviço de Referência, atitudes, habilidades e conhecimento. As tabelas numeradas de 1 a 4 representam os aspectos acima e dos quais várias relações puderam ser efetuadas.

**Tabela 1 -** Freqüências e porcentagens por categorias das opiniões quanto à principal função do Serviço de Referência

Principal função	Bibliotecário		Mestres/Doutores	
	F	%	F	%
Acesso à informação	31	33,7	43	37,1
Satisfazer o usuário	21	22,8	30	25,9
Orientação	12	13,0	21	18,1
Respostas genéticas	18	30,5	22	18,9
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>	<b>116</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 2 -** Freqüência e porcentagens das opiniões quanto às atitudes

Atitudes	Mestres/Doutores		Bibliotecários	
	F	%	F	%
Comportamentais	28	27,7	20	37,1
Afetivas, cognitivas e comportamentais	27	26,7	13	24,0
Cognitivas	19	18,9	14	25,9
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 3 -** Médias dos valores atribuídos às habilidades pelos mestres e doutores

Habilidades	Bibliotecário		Mestres/Doutores	
	Média	Total de Respostas	Média	Total de Respostas
Executar cada uma das atividades	6,9	101	7,3	89
Estabelecer harmonia usuário/ colega	7,8	102	7,8	99
Conduzir uma entrevista	8,2	102	8,9	111
Tomar decisões e fazer recomendações	8,4	102	8,7	107
Perceber necessidades da organização e das bibliotecas	8,2	102	8,6	103
Aplicar métodos e medidas de avaliação	8,1	102	8,0	104

As freqüências das categorias elencadas mostram que os grupos de sujeitos optaram por apontar como principal função do serviço de Referência o "acesso à informação".

**Tabela 4 -** Frequências e diferenças de valores atribuídos aos conhecimentos

Conhecimentos	Bibliotecário	Mestres/Doutores		
	Mais importantes	Valores		
	60	+	-	Diferença
1. Assunto específico dos usuários	54	19	9	10
2. Definição, estrutura e formatos da informação	77	10	19	-9
3. Usuários, produtos e serviços, suas características e hábitos informacionais	75	35	6	29
4. Função de Referência e extensão dos produtos e serviços oferecidos	57	28	2	26
5. Habilidades para produzir produtos e oferecer serviços	81	18	11	7
6. Instrumentos e fontes de informação de Referência	63	27	10	17
7. Métodos e técnicas de Referência	79	10	11	-1
8. Como executar várias atividades	82	35	8	27
9. Como usar fontes de referência e outras fontes	51	26	4	22
10. Como aplicar métodos e técnicas de Referência	58	13	17	-4
11. Coleção e coleções relacionadas	56	18	9	11
12. Operações de outras seções e como se relacionam com a Referência	69	8	17	-9
13. Sistemas de distribuição, serviços e produtos no mercado que sustentam a Referência	20	16	13	3
14. Análise de custos e métodos de interpretação	28	3	18	-15
15. Estruturas alternativas de administração e suas aplicações para operacionalização de bibliotecas		2	21	-19

Considerando-se a definição de função: "ação própria ou natural de um órgão..." segundo Ferreira, sd, as concepções que os sujeitos apresentaram não transmitem uma ação específica do Serviço de Referência. Quando se referem à principal função do Serviço de Referência como sendo dar acesso à informação, isso pode ser interpretado da seguinte forma: fazer com que o usuário encontre a

informação desejada. Em outras palavras, satisfazer o usuário que é a segunda categoria mais apontada pelos sujeitos. Desse modo, a análise das categorias *Acesso à informação* e *Satisfazer o usuário* parece apontar para o mesmo significado. Dar acesso à informação e satisfazer o usuário por ser interpretado como funções gerais de qualquer balcão de informações. O serviço de Referência é um tipo de balcão, também; contudo, possui ações específicas.

A categoria menos privilegiada pelos sujeitos, a *Orientação*, apresenta maior proximidade com uma determinação mais exata do que seja a principal função do Serviço de Referência. Orientação aos usuários é uma das atividades do Serviço de Referência mencionada na literatura como Instrução ao usuário dos métodos, fontes, serviços e políticas da Referência.

Os resultados do conceito de principal função do Serviço de Referência emitido pelos mestres e doutores e também pelos bibliotecários, tal como na literatura, parecem muito abrangentes, visto que não existem diferenças entre as categorias estabelecidas no estudo e também entre os dois grupos.

Para comparar o nível de significância das categorias escolhidas pelos mestres e doutores e também pelos bibliotecários, calculou-se o  $\chi^2$  e obtiveram-se os seguintes parâmetros  $n.sig. = 0.05$ ,  $g.l.=3$  e  $\chi^2_c = 7.82$ . No caso dos mestres e doutores verificou-se que o  $\chi^2_o = 9.26$  e no caso dos bibliotecários que o  $\chi^2_o = 10.18$ . Para ambos, notou-se que a diferença é significativa. Embora significativa, a forma de exprimir dos sujeitos a principal função do Serviço de Referência é muito abrangente e não representa um processo específico. Uma outra observação importante realizada em função dessas respostas foi o fato de não se encontrarem combinações de categorias. Os sujeitos indicaram uma categoria apenas e a seguir discorriam sobre ela.

Quanto às atitudes recomendadas para o Serviço de Referência, as respostas dos sujeitos foram classificadas de acordo com a categorização usual para atitudes assim denominadas: atitudes cognitivas, comportamentais, afetivas e a combinação entre elas; em que, o modo de agir dos indivíduos sobressaiu-se das outras categorias. As atitudes comportamentais salientadas foram "a disposição de atender ao usuário, a boa educação, a boa comunicação, a cortesia e a atitude de atualizar-se constantemente".

A tabela 3 apresenta a média dos valores que os sujeitos atribuíram às seis habilidades essenciais ao Serviço de Referência. Para efeito de análise, determinou-se que as notas entre 9 e 10 seriam consideradas o ponto bom dentro do esperado e as notas entre 7 e 8 próximas ao esperado. Com as notas abaixo de 6, considerou-se que o sujeito discorda dessa habilidade para o Serviço de Referência. Sendo assim, notou-se que nenhuma das habilidades foi considerada

fundamentalmente necessária para o Serviço de Referência pelos sujeitos do estudo. Entretanto, as respostas ficaram todas próximas do esperado.

Considerando-se que as habilidades estabelecidas são essenciais no desempenho do Serviço de Referência, a discrepância pode ser interpretada como falta de experiência com este tipo de serviço ou mesmo desconhecimento, já que no Brasil são inúmeros os problemas que as bibliotecas enfrentam para a implantação do serviço. Embora exceções bastante relevantes sejam encontradas.

O cálculo do desvio padrão para cada uma das habilidades ficou entre 1.72 e 2.28, sendo o menor para a opção *aplicar métodos e medidas de avaliação* e o maior para a opção *executar cada uma das atividades* pertinentes ao Serviço de Referência. O cálculo do desvio padrão para cada uma das habilidades do Serviço de Referência nas respostas dos bibliotecários coincidiu com os resultados das respostas dos mestres e doutores, embora com valores maiores do que os anteriores, mas não significativamente (2.31 e 2.92 para as mesmas variáveis).

Tendo as habilidades como pressuposto certos conhecimentos, os sujeitos escolheram 10 entre 15 conhecimentos apresentados no instrumento para valorar da seguinte maneira: aos mestres e doutores solicitou-se que valorassem de +1 a +5 os mais importantes e de -1 a -5 os de menor importância e aos bibliotecários solicitou-se que assinalassem os 10 mais importantes. Entretanto, parece ter havido dificuldade, por parte dos mestres e doutores, para se responder dentro do solicitado o que levou a trabalhar apenas com os valores positivos e negativos, independentemente do número relativo assinalado.

Entre os mestres e doutores, a maior concordância ocorreu para os conhecimentos numerados, a saber, nesta ordem: 3 e 8 com a mesma frequência; 4, 6 e 9. Os conhecimentos com menores indicações positivas foram: os de *análise de custos e métodos de interpretação* e o de *estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas*. As maiores diferenças encontradas entre os conhecimentos de maior e menor importância assinalados pelos mestres e doutores coincidiram com os conhecimentos de maior concordância positiva entre eles, ou seja, os conhecimentos 3, 4, 6, 8 e 9 e os conhecimentos 14 e 15.

Da análise das frequências da tabela acima foi possível identificar que os conhecimentos citados pelos mestres e doutores são os mesmos para o grupo de bibliotecários na seguinte ordem de maior importância: 9, 6, 8, 3 e 4, ocorrendo o mesmo para os conhecimentos de menor importância.

Os resultados expostos demonstram que, entre os sujeitos, existe pouca importância para aspectos do conhecimento relacionados à avaliação e à administração. Na comparação desta análise com as pesquisas ou trabalhos realizados pelos mestres e doutores pode ser observada uma certa diferença, porque lá, um dos temas mais abordados é a administração.

Das informações coletadas, podem-se fazer certas combinações entre os aspectos principais das competências do Serviço de Referência. Para analisar estes aspectos três variáveis foram consideradas importantes: a opinião dos sujeitos sobre a principal função do Serviço de Referência, a função desempenhada pelos sujeitos e a satisfação no trabalho de sujeitos que atuam no Serviço de Referência, sendo a prova estatística utilizada nesta parte da pesquisa para análise dos dados o Método de Comparações Múltiplas de Ryan-Einot-Gabriel-Welsch para todas as situações.

Desse modo, obtiveram-se três grupos de resultados. Primeiro, relações entre as funções desempenhadas pelos mestres e doutores, atuando e não atuando no Serviço de Referência com: principal função do Serviço de Referência, atitudes, habilidades e conhecimentos. Segundo, o aspecto principal função do Serviço de Referência com as atitudes, as habilidades e os conhecimentos, mencionados ou valorados pelos mestres e doutores e pelos bibliotecários. Terceiro, a satisfação no trabalho dos atuantes (mestres e doutores) no Serviço de Referência com as atitudes, habilidades e conhecimentos; e por último, semelhanças e diferenças entre as opiniões dos mestres e doutores e as opiniões dos bibliotecários universitários.

**Tabela 5 - Função desempenhada e tempo de dedicação ao Serviço de Referência**

Tempo de dedicação Função	Integral	Parcial	Total	
			F	%
Docência/pesquisa	1	1	2	6,7
Administrativa	2	8	10	33,3
Especializada	4	9	13	43,3
Não responderam	4	1	5	16,7
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

As informações da tabela 5 revelaram que 25.9% do total de mestres e doutores atuam no Serviço de Referência e para estes sujeitos fez-se análise específica com o objetivo de fazer uma análise comparativa entre os sujeitos que atuam e os sujeitos que não atuam no Serviço de Referência.

Apesar de haver maior incidência de respostas que indicaram como principal função do Serviço de Referência o *acesso à informação*, não houve diferença significativa entre as funções desempenhadas pelos sujeitos, com probabilidade igual a 0.4428.

É preciso realçar que, embora não haja diferença significativa entre as funções desempenhadas pelos sujeitos e as suas opiniões sobre a principal função do Serviço de Referência, a categoria de respostas genéricas está incluída no cálculo probabilístico, ou seja, não há diferenças entre as categorias estabelecidas e portanto, mestres e doutores, independentemente da função desempenhada possuem uma concepção apenas generalizada da principal função do Serviço de Referência.

A análise de variância mostrou a inexistência de diferenças na opinião dos atuantes no Serviço de Referência quanto à principal função do Serviço de Referência. Com  $p = 0.1346$ , quanto às atitudes, com  $p = 0.8429$  quanto às habilidades e com  $p > 0.1161$  para com as opiniões nesses mesmos aspectos dos que não atuam no Serviço de Referência.

Para o caso da análise de variância quanto aos conhecimentos necessários para o desempenho da atividade, encontrou-se diferença significativa somente para a seguinte variável: o *conhecimento de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas*, com  $p = 0.0237$ . O tempo parcial de atuação no Serviço de Referência obteve média = 2.0 e o tempo integral média = -5.0. Comparando-se com os que não trabalham no Serviço de Referência a média é igual a -2.5.

Quanto à relação estabelecida no estudo sobre as funções desempenhadas pelos mestres e doutores em seus trabalhos e suas opiniões sobre as atitudes que acreditam ser desejáveis no Serviço de Referência, os dados não mostraram nenhuma diferença significativa quando do cálculo da análise de variância. A probabilidade do resultado é igual a 0.3347 com média para a função *docência/pesquisa* de 3.70, para a função *administrativa* de 3.46 e para a função especializada de 2.88.

Embora sem diferença significativa de opiniões, para os mestres e doutores as atitudes comportamentais foram as mais nomeadas e para os atuantes no Serviço de Referência, as associações das três categorias de atitudes (afetiva, cognitiva e comportamental) foram as mais nomeadas.

A análise de variância para os dois grupos de sujeitos não resultou em diferença significativa entre as seis habilidades. A probabilidade encontrada é maior do que 0.2796 e para os atuantes o valor é de  $p 0.1161$ . Como se esperava que as seis habilidades ficassem com valores iguais ou acima de 9.0 e isso não ocorreu, o resultado

apóia, somente, a proposição de que não haveria diferenças entre as habilidades expostas aos sujeitos no instrumento de pesquisa, já que o cálculo estatístico provou não conter diferença.

Como no caso das habilidades, os conhecimentos apresentados no instrumento são fundamentalmente necessários ao Serviço de Referência e, então, não deveria haver diferenças nas ponderações dos sujeitos. Quanto ao aspecto conhecimento como função desempenhada e considerando  $p = 0.0823$  como diferença, a variável *conhecimento de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes* mostrou diferença com tendência a ser significativa entre as funções desempenhadas pelos sujeitos.

A função *docência/pesquisa* obteve média = 2.83; a função *administrativa* obteve média = 1.30; a *especializada* obteve média = 4.00. É importante salientar que esta variável pertence ao grupo dos conhecimentos eleitos como mais importantes, como mencionado anteriormente. E também que, para os *bibliotecários universitários*, o *conhecimento de como usar fontes de Referência/Referenciais e outras fontes* é o mais importante dentre os quinze do questionário.

Para o aspecto conhecimento, a hipótese estabelecida de que todos os conhecimentos apresentados no instrumento são importantes para o Serviço de Referência foi negada quando se estudou também os valores individuais atribuídos pelos sujeitos. Dado interessante é verificar que, para os atuantes do Serviço de Referência, uma das variáveis mais importante é esta que apresentou diferença significativa quando relacionada à função desempenhada pelo sujeito no trabalho. O *conhecimento de estruturas alternativas de administração e suas implicações para a operacionalização de bibliotecas* é uma das variáveis mais próxima da área administrativa e isso pode demonstrar que existe uma certa dificuldade de desenvolvimento do trabalho neste setor para as bibliotecas em que os sujeitos atuam e a insatisfação geral dos sujeitos anteriormente mencionada.

O segundo grupo de relações diz respeito às opiniões dos sujeitos sobre a principal função do Serviço de Referência e atitudes, habilidades e conhecimentos, em que se encontrou diferença significativa para as habilidades e conhecimentos entre os grupos de mestres e doutores e de bibliotecários. A análise de variância das informações não resultou em diferença com  $p > 0.2659$ . Quanto aos valores atribuídos às habilidades pelos bibliotecários, encontrou-se para a variável 1,  $p = 0.5602$ , variável 2,  $p = 0.6520$ , variável 3,  $p = 0.5516$ , variável 4,  $p = 0.9656$ , variável 5,  $p = 0.9966$  e variável 6,  $p = 0.8348$ . Então, não havendo diferenças significativas, a hipótese de não haver diferenças entre as ponderações efetuadas pelos sujeitos foi confirmada.

Os resultados das relações efetuadas entre os aspectos principais do estudo: principal função do Serviço de Referência, atitudes, habilidades e conhecimentos, com a satisfação no trabalho de 26 mestres e 1 doutor que atuam no setor não se mostraram significativos quanto à principal função do Serviço de Referência e atitudes.

Comparando-se cada uma das variáveis que representam as habilidades necessárias ao Serviço de Referência com os sentimentos dos sujeitos para com o trabalho, não ocorreu diferença significativa para a variável 1 com  $p = 0.4474$ , para a variável 2 com  $p = 0.9413$ , para a variável 3 com  $p = 0.1594$  e para a variável 4 com  $p = 0.3789$ .

As diferenças encontradas são para as variáveis 5 e 6, respectivamente, *habilidades para perceber as necessidades da organização e não somente as da biblioteca* e *habilidades para aplicar métodos e medidas de avaliação*. Para a variável 5 com  $p = 0.0169$ , a opção *não se sente bem com o que faz e gostaria de fazer outra coisa* obteve média = 10.0 e não difere da opção *se sente bem com o que faz mas gostaria de fazer outra coisa*, que apresentou média = 9.36. Contudo, difere da opção *se sente bem e não gostaria de mudar*, com média = 7.83. Quanto à *habilidade para aplicar métodos e medidas de avaliação*, encontrou-se diferença estatisticamente significativa com  $p = 0.0057$ . *Sente-se bem com que faz mas gostaria de fazer outra coisa* resultou em média = 9.09 e não difere de *se sente bem com o que faz e não gostaria de mudar* com média = 7.50. Entretanto, difere da opção *não se sente bem e gostaria de fazer outra coisa* com média = 6.50. Neste caso, além dos sujeitos não estarem satisfeitos, a média alcançada (6.50) não atinge o valor esperado e, portanto, os sujeitos discordam com a necessidade de se ter *habilidade para aplicar métodos e medidas de avaliação* no Serviço de Referência.

Quando realizada a análise de variância para cada um dos quinze conhecimentos a partir dos valores positivos e negativos atribuídos pelos sujeitos somente uma diferença foi encontrada. Para a variável 12, *o conhecimento das operações de outras seções e como se relacionam com a Referência*, não ocorreu nenhuma valoração que expressasse satisfação com o Serviço de Referência.

A diferença encontrada para a variável 5, *conhecimento das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços*, com  $p = 0.0674$ , resultou em sujeitos que se sentem bem com o que fazem mas gostariam de fazer outra coisa, com média = 5.00. Apenas um sujeito que *não se sente bem com que faz e gostaria de fazer outra coisa*, com média = 4.00 e sujeitos que *se sentem bem com que fazem e não gostariam de mudar*, média = -2.50.

É interessante verificar que o *conhecimento das habilidades para produzir produtos e oferecer serviços* obteve média negativa dos sujeitos que estão satisfeitos com o trabalho e gostariam de fazer outra coisa porque esta informação pode significar que os sujeitos desconhecem a necessidade de produzir produtos e oferecer serviços quando

atuando no Serviço de Referência. Para as demais variáveis, não se encontrou diferença com  $p > 0.2129$ .

### **Os fatos e as implicações relacionados às opiniões dos sujeitos**

Dos resultados encontrados no estudo procurou-se identificar implicações subjacentes e propor alguns caminhos para dar continuidade ao desenvolvimento científico da área estudada. Como, de maneira geral, os sujeitos não estão satisfeitos e indicaram que gostariam de estar fazendo outra coisa, observou-se que informações, como por exemplo, atividades desenvolvidas e opiniões acerca das medidas de desempenho poderiam indicar algumas das razões pelas quais estes sujeitos estão insatisfeitos.

Com relação aos determinantes analisados e que não apresentaram diferença estatisticamente significativa, pode-se dizer que os sujeitos têm uma concepção bastante generalista sobre a principal função do Serviço de Referência.

Quanto às comparações dos aspectos principais do estudo com a função desempenhada pelos mestres e doutores, atuantes ou não no Serviço de Referência, dois resultados são interessantes. Primeiro, o fato de não ocorrer freqüências para as categorias *orientação* e *respostas genéricas* de sujeitos atuantes no Serviço de Referência desempenhando funções de *docência/pesquisa* e funções *administrativas*. Principalmente, porque têm estas funções deveriam, em teoria, salientar as categorias mencionadas. De certa maneira, essas categorias ficaram mais próximas de uma ação específica para a Referência. Também existe a possibilidade de inexistir atividades relacionadas à Instrução Bibliográfica na maioria dos ambientes organizacionais que os sujeitos pertencem, já que as respostas mencionadas são de indivíduos que atuam no Serviço de Referência, mas não vêem a importância da atividade como uma das principais do Serviço de Referência.

O segundo resultado importante é quanto às diferenças estatisticamente significativas encontradas para dois conhecimentos valorados pelos mestres e doutores, atuantes ou não no Serviço de Referência, quando confrontados com a função desempenhada. Para os que trabalham na Referência, o *conhecimento de estruturas alternativas de administração e suas implicações para operacionalização de bibliotecas* predominou com diferença significativa. Nas avaliações dos mestres e doutores que não atuam no Serviço de Referência o *conhecimento de como usar as fontes de Referência/Referenciais e outras fontes* mostrou-se com diferença significativa. Sendo assim, verificou-se uma variação de valores dos conhecimentos entre os

sujeitos com relação à sua importância, podendo-se dizer que o desequilíbrio encontrado sugere a inexistência de sedimentação dos conhecimentos necessários ao Serviço de Referência provenientes do ensino formal, informal ou da prática. Em resumo e segundo os argumentos e observações efetuadas no decorrer do processo de análise dos dados da pesquisa, conclui-se que existem problemas sérios na área com relação ao setor de Referência. A literatura científica sobre o assunto no país, ainda, é escassa, o que poderia estar causando certa timidez quanto ao desenvolvimento e, por que não desinformação de processos pelos quais o Serviço de Referência teria maior impacto sob a comunidade.

Dos grupos investigados, as atividades profissionais estão, reduzidas à Circulação e serviços aos usuários. Esse fato, que valoriza os serviços de empréstimos e, também, o serviço de Empréstimo entre bibliotecas deve ser motivo de aparente descaso com o desenvolvimento das diversas atividades do Serviço de Referência. Sugere maior gravidade o problema relacionado à fixação do conceito de principal função do Serviço de Referência e de suas variáveis - atitude, habilidade e conhecimento - que, somente em parte, obtiveram apreciações esperadas. Porém, mais do que estas observações está o desafio da modernidade que requisita um *produto* e não mais uma indicação neste setor das bibliotecas. Pode ser que os processos necessitem ser alterados, porém, o que continua é o *produto* requisitado.

Existe uma diversidade de produtos e serviços relativamente proporcional ao volume de informações disponíveis e com a tecnologia de apoio, uma certa dose de criatividade aliada a reforços do núcleo básico, principalmente os relacionados ao Serviço de Referência, poderiam aperfeiçoar o desempenho do profissional da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Seria interessante procurar descobrir a causa de se negligenciar esse aspecto - o produto - das competências do Serviço de Referência.

### Referências Bibliográficas

- BAKER, S. L. & RUYE, E. D. Information and referral services - attitudes and barriers: a survey of North Carolina Public Libraries. *RQ*, v.28, n.2, p.243-52, Winter, 1988.
- BUTTLAR, L. & DU MONT, R. R. Assessing library science competencies : soliciting practitioner input for curriculum design. *Journal for Education for Library and Information Science*, v.30, n.1, p.3-18, Summer, 1989.
- DURRANCE, J. C. Reference success: does the 55 percent rule tell the whole story? *Library Journal*, v.114, n.7, p.31-36, April 15, 1989.

- ELZY, C.; NOURIE, A.; LANCASTER, F. W. & JOSEPH, K. M. Evaluating reference service in a large academic library. *College & Research Libraries*, v.52, n.5, p.454-65, Sept., 1991.
- FID *State of the Modern Information professional 1992-1993*. The Hague, Netherlands. 175 p. 1992.
- GERS, R. & SEWARD, L. J. Improving reference performance: results of a statewide study. *Library Journal*, v.110, n.18, p.32-35, Nov 1, 1985.
- GRIFFITHS, J. M. & KING, D. W. *New directions in Library and Information Science Education: final report*. Rockville, Maryland: King Research, 1985.
- HARRIS, R. M. Bibliographic instruction : the views of academic, special, and public librarians. *College & Research Libraries*, v.53, n.3, p. 249-256, May, 1992.
- HERNON, P. & McCLURE, C. R. Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule. *Library Journal*, v.111, n.7, p.37-41, April 15, 1986.
- JACKSON, S. M. Reference education and the new technology. *Reference Librarian*, n.25/26, p.541-555, 1989.
- LARSON, M. E. Connecting to the electronic library : a paradigm shift in training reference librarians. *Reference Librarian*, v.30, 1990.
- POWELL, R. R. Sources of professional knowledge for academic librarians. *College & Research Libraries*, v.49, n.4, p.332-40, Jul., 1988.
- SCHMIDT, K. A. The education of the acquisition librarian: a survey of ARL acquisitions librarians. *Library Resources and Technical Services*, v.35, n.1, p.7-22, Jan., 1991.
- SHONROCK, D. & MULDER, C. Instruction librarians: acquiring the proficiencies critical to their work. *College & Research Libraries*, v.54, n.2, p.137-149, Mar., 1993.
- STIEG, M. F. Technology and the concept of reference or what will happen to the milkman's cow? *Library Journal*, v.115, n.7, p.45-49, Apr 15, 1990.
- THOMAS, J. Bibliographic instructors in the sciences : a profile. *College and Research Libraries*, v.49, n.3, p.252-62, May, 1988.
- WIGGINS, M.E. & HOWARD, D.H. Developing support facilities for BYU's bibliographic instruction program. *The Journal of Academic Librarianship*, v.19, n.3, p.144-148, Jul., 1993.

## ABSTRACT

The purpose was to investigate the relations between the opinions of professionals with master and PhD degrees in Library and Information Science and university librarians that were in the VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (1994) regarding: desirable attitudes, skills and the necessary knowledge to Reference Service. Also, to investigate relations of these competencies with: function performed, conception of the main role of Reference, intellectual production, professional activities and job satisfaction. The results showed that the individuals work mainly in the Circulation and readers' services; there is a possibility of disfunction of Reference. Job satisfaction of professionals with master and PhD degrees who that work in Reference seemed compromised although they showed intellectual production related to this area. The results suggest that the relations founded, most of all, are not following the theory's parameters of the area.

**Key words:** Librarian attitudes; Reference - competencies.

## CENTROS REFERENCIAIS PARA A PESQUISA AGROPECUÁRIA: SUBSÍDIOS PARA A EMBRAPA\*

Marcia Izabel Fugisawa Souza e  
Cecília Carmem Cunha Pontes

### RESUMO

Estudo conduzido nas bibliotecas e setores de difusão de tecnologia da EMBRAPA, visando identificar: tipos de usuários, demanda de informação técnico-científica e oferta de serviços e produtos informacionais. Sugere a implantação de Centros Referenciais nas Unidades descentralizadas da EMBRAPA, visando oferecer atividades referenciais, como: serviço de encaminhamento de usuário, serviço de pergunta e resposta, serviço de assistência e consultoria técnicas. Centros Referenciais requerem o trabalho de formação de bases de dados institucionais e no caso da EMBRAPA estas poderão contemplar temas variados: produtos e tecnologias gerados, serviços prestados, cadastro de instituições de pesquisa, ensino, extensão, assistência técnica, consultoria, acervo documental, catálogo de equipamentos, projetos de pesquisa em andamento etc. Através da criação de Centros Referenciais a EMBRAPA poderá integrar o Sistema Público de Acesso à Base de Dados (ANTARES), do PADCT, que visa a interligação das instituições nacionais que operam bases de dados e o compartilhamento de seus recursos informacionais.

**Palavras-chave:** Centros referenciais; Informação referencial; EMBRAPA

### Introdução e objetivos da pesquisa

A informação na EMBRAPA é a base para a geração de novos conhecimentos e transformações tecnológicas, além de ser o resultado ou a expressão final dos esforços de pesquisa, que são traduzidos em tecnologia, saber, ou simplesmente em novas informações.

Responsável nacionalmente pela geração de pesquisas para o setor agropecuário, a EMBRAPA atua também na área de transferência de tecnologia e de informação.

A informação é o elo que une a EMBRAPA aos seus usuários, tendo como mediadores principais os profissionais que atuam nos Setores de Difusão de Tecnologia e nas Bibliotecas.

---

\* Extraído da dissertação de Mestrado em Biblioteconomia, aprovada pela PUCCAMP, sob a orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Cecília Carmem Cunha Pontes

A informação bibliográfica ou não-bibliográfica constitui-se, pois, no objeto, na matéria-prima para o trabalho destes profissionais.

Estabelecido o limite institucional, a presente investigação procurou caracterizar o contexto da informação na EMBRAPA, através da identificação das seguintes questões:

1. quais os tipos predominantes de usuários da informação técnico-científica;
2. quais os tipos de informação técnico-científica demandados pelos usuários identificados;
3. qual a oferta de serviços e produtos de informação na EMBRAPA.

Através da identificação do perfil acima referido foi possível estabelecer em que nível Biblioteca e Setor de Difusão de Tecnologia, distintos quanto à natureza de atuação, estão igualmente envolvidos com o tema "informação".

### **Centros referenciais: sugestões para a EMBRAPA**

Os Centros Referenciais constituem-se nos instrumentos eleitos por esta pesquisa para, segundo os preceitos da Gerência de Recursos Informacionais, viabilizar o tratamento integrativo da informação interna e externa, na EMBRAPA, visando otimizar a sua *performance* institucional e sintonizá-la ao ambiente externo.

Daí a sugestão de estabelecimento de Centros Referenciais em todas as Unidades descentralizadas da EMBRAPA, com o objetivo de oferecer suporte organizacional e impor dinamismo e racionalidade no acesso à informação. Os Centros Referenciais devem estar vinculados às Bibliotecas e Setores de Difusão de Tecnologia e serem entendidos como serviços tipicamente organizados e encarregados de conduzir as atividades referenciais julgadas prioritárias à realidade de cada instituição. O inventário de fontes de informação é tarefa imprescindível, e pode obedecer a diversos critérios, como, por exemplo, de nacionalidade, regionalidade, localidade, especialidade etc. Com base no trabalho de organização de fontes de informação é possível que tanto as Bibliotecas como os Setores de Difusão de Tecnologia prestem serviços mais elaborados, além de proporcionar aos usuários da informação agrícola o serviço de encaminhamento a outras fontes, sempre que for necessário. As principais fontes de informação da EMBRAPA são bases de dados que, se incluídas em um sistema de acesso público, como o ANTARES/PADCT (Sistema Público de Acesso à Base de Dados/Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico), possibilitarão à EMBRAPA ampliar a oferta de serviços como: serviço de pergunta-resposta, serviço de assistên-

cia técnica ou de consultoria, serviço de encaminhamento de usuários, além dos serviços tradicionais já oferecidos. As bases de dados poderão ser compostas de: produtos e tecnologias gerados, serviços prestados, cadastros de instituições de pesquisa, ensino, extensão, assistência técnica, consultoria, acervo documental, catálogo de equipamentos, projetos de pesquisa em andamento etc. Esses e outros produtos de informação que os Centros Referenciais vierem a oferecer ao público-usuário poderão, eventualmente, ser comercializados e os recursos repassados para as Áreas de informação da EMBRAPA.

Dessa maneira, os Centros Referenciais poderão contribuir ainda para que a EMBRAPA viabilize a instituição de um sistema de informação de utilidade pública, que concorra para acelerar a difusão do conhecimento.

Essa mudança de enfoque possibilitaria ao Sistema EMBRAPA de Informação tornar disponíveis à comunidade usuária suas principais bases de dados, contribuindo assim para a democratização do acesso à informação produzida pela pesquisa agropecuária.

## Centro referencial em ciência e tecnologia

Embora haja concordância em relação ao significado, parece não existir uma definição universalmente aceita para Centro Referencial. Finer (1979) em seu trabalho de revisão sobre Centro Referencial revela diferenças existentes entre definições apresentadas por diversos autores, das quais transcrevemos algumas:

1. Paquin & Halang, citados por Finer (1979, p.3), afirmam que "um centro referencial é uma organização que não está engajada no trabalho de informação, mas ao registro de fontes de informação especializada para as quais os solicitantes são encaminhados";

2. Murdock, segundo Finer, define Centro Referencial como "uma organização para direcionamento de buscas de dados e informação às fontes adequadas, como bibliotecas, centros de disseminação de documentos, centros de análise de informação, centros de permuta de dados, e indivíduos" (p.3);

3. Na opinião de Gray, também citado por Finer, "serviços referenciais fazem a conexão de usuários às fontes apropriadas de informação, através de guias especialmente preparados" (p.3);

4. Para Plaister "há necessidade de um CR nacional que vise a recuperação de informação e que possa centralizar uma rede que propicie acesso a centros bibliográficos especializados ... e centros locais cooperativos de informação, além de seu próprio serviço de recuperação de informação" (p.3). Finer critica Plaister pela estreiteza de visão ao considerar como fonte de informação apenas os recursos

bibliográficos, em detrimento de coleções especializadas, que devem incluir além de informação impressa e não-impressa os especialistas humanos, pesquisadores, resultados, avanços e o estado atual da pesquisa (p.4);

Partindo de um contexto de atuação regional, Tell (1976, p.148) define CR como "um centro que adota a forma de um serviço em que se recebem pedidos de informação e se obtêm respostas a perguntas concretas não pela referência direta à literatura, mas pelo encaminhamento a outros centros, bibliotecas ou pessoas. O Centro Referencial atende pedidos apresentados por telefone, pessoalmente ou por correspondência", acrescenta.

De acordo com a definição dada pelo "Librarians glossary...", Centro Referencial é uma organização para direcionamento de buscas de dados e de informação para fontes apropriadas, como bibliotecas, centros de avaliação de informação e de documentos, centros de documentação, ou indivíduos (Harrod, 1977). Centro Referencial, comenta, não fornece dados ou documentos.

Já Macfarland (1975, p.127) declara que CR "não fornece resposta objetiva às questões, mas ao contrário, atua como um recurso equivalente a uma lista telefônica *páginas amarelas*, direcionando o solicitante para um especialista na informação desejada".

Em estudo sobre a demanda potencial de serviços referenciais nos países do Caribe, Ember (1984, p.4) define Centros Referenciais como mecanismos de transferência de informação, que atuam como suporte ao desenvolvimento sócio-econômico, intensificando a comunicação do conhecimento científico e técnico. O serviço referencial atua como mediador entre usuário e fonte, e o canal para esta mediação é o Centro Referencial que mantém inventários dentro da comunidade nacional. A rotina do serviço referencial, portanto, pode ser considerada complementar às funções convencionais de disseminação da informação de uma biblioteca ou de outros serviços voltados para a difusão de conhecimento e saber (experiência).

Na opinião de Ember o Centro Referencial é também um instrumento para resolver problemas e prestar serviços de informação através de uma estrutura de comunicação interpessoal. Os serviços referenciais, continua, são baseados na experiência humana, e para isso, contam com especialistas selecionados que interagem com os usuários da informação, criando elos de colaboração através dos quais o conhecimento, o saber, a experiência e a crítica podem ser canalizados para a prática.

No estudo conduzido por Finer (1979) entre as diversas definições encontradas, várias delas não consideram o trabalho convencional de tratamento de informação (típicas de bibliotecas), ao tratarem das atividades específicas de um centro referencial, como o registro

de fontes de informação e o encaminhamento de usuários a fontes especializadas.

Muitas bibliotecas e centros de informação oferecem também atividades de encaminhamento a fontes especializadas, ao invés de apenas fornecer documentos e informação substantiva.

Diante das variações existentes entre as definições encontradas Martin & Rousseau (1984, p.255) registraram a carência de um termo conciso para designar o lugar em que é feito o encaminhamento do usuário a uma fonte, que na opinião deles deveria ser denominado *biblioteca* ou *instituição encaminhante*.

Na definição de Katz (1974, p.15), o Centro Referencial é precisamente aquele que não produz resposta, mas encaminha o usuário para centros de informação e bibliotecas onde ele possa encontrar a resposta. Nos Centros Referenciais os usuários não encontram a resposta final às suas necessidades, mas sim, a indicação de onde obter a resposta, acrescenta Katz.

O surgimento do serviço referencial em Ciência e Tecnologia (C & T) ocorreu nos Estados Unidos, em 1963, através do National Referral Center for Science and Technology of the Library of Congress (Stearns, 1965, p.358).

O National Referral Center (NRC) foi estabelecido com recursos da National Science Foundation, como um depósito legal para facilitar o acesso aos recursos informacionais científicos do país. Inicialmente, o NRC teve quatro tarefas básicas: 1) inventariar todos os recursos informacionais em C & T; 2) fornecer informação sobre organizações e indivíduos atuantes em C & T; 3) compilar e publicar diretórios de recursos informacionais em C & T; 4) analisar as operações relacionadas com o complexo da informação científica (Stearns, 1965, p.354).

Em 1967 a National Science Foundation retira a ajuda financeira e o NRC é fundido a Library of Congress - Science and Technology Division, passando a ser mais função do que uma unidade dessa Divisão (Mcfarland, 1975, p.126). A partir de 1981 retoma o *status* de divisão independente, alocada ao Departamento de Serviço de Pesquisa

De acordo com Finer (1979, p.35) o propósito do National Referral Center é melhorar o uso dos recursos informacionais existentes, e não competir com eles; não fornecer detalhes técnicos, nem documentos ou referência bibliográfica, mas exercer o papel de intermediário, direcionando o solicitante para fontes prováveis de informação especializada.

Com relação à revisão de literatura conduzida por Finer (1979), trata-se de um estudo encomendado pela British Library e ASLIB sobre centros e serviços referenciais. Além dos aspectos conceituais abor-

dados anteriormente, apresenta uma descrição sumária de sistemas nacionais que oferecem algum tipo de serviço referencial. Entre os países analisados encontram-se, além dos Estados Unidos, a Inglaterra e o Canadá.

Na Inglaterra, em 1965, foi reivindicado o estabelecimento de um Centro Referencial durante uma reunião do Office for Scientific and Technical Information (OSTI). Nesta ocasião foi sugerida a criação de um CR nacional, com a cooperação do OSTI e da ASLIB. Hookway (1965, p.249), na ocasião diretor do OSTI, refutou a idéia, alegando que a situação da Inglaterra diferia em tamanho e complexidade, se comparada com a dos Estados Unidos. Plaister, citado por Ferreira (1989, p.49), ao analisar a necessidade de cooperação entre bibliotecas inglesas e a British Library, afirma: "existe a necessidade de um centro referencial nacional para recuperação da informação e acesso ao assunto, o qual seria o centro da rede, provendo acesso a centros bibliográficos especializados e centros de informação locais, em adição a seus próprios serviços de recuperação da informação".

No Canadá, o incremento ao Sistema Nacional de Informação em Ciência e Tecnologia ocorreu na década de 70. Os estudos conduzidos pelo National Research Council determinaram as necessidades de informação científica e tecnológica e os meios para responder àquelas necessidades. Um serviço referencial, chamado ASK (Access to Sources of Knowledge), foi estabelecido para servir de interface entre usuários e fornecedores, além de atuar como mecanismo de *feedback*. O ASK, segundo Gaffney (1976, p.40), asseguraria aos usuários potenciais a disponibilidade e modos de acesso à informação, além de auxiliar na definição das suas necessidades.

No Brasil, identificamos três iniciativas de criação de Centros Referenciais no setor de informação para Ciência e Tecnologia. A primeira experiência é registrada por Kenney (1984, p.1), ao relatar, a partir de 1981, a iniciativa do IBICT no planejamento e desenvolvimento de Sistema de Informação Referencial - UNIR. Este Sistema, segundo a mesma fonte, objetivava coletar informação sobre fontes de informação científica e tecnológica, claramente definidas, e torná-las disponíveis a pessoas e instituições que delas necessitassem para desempenhar suas tarefas científicas e tecnológicas.

Paiva (1986, p.113) acrescenta que a UNIR visa orientar o usuário (bibliotecários, especialistas, professores e estudantes em geral) às fontes de informação nacional em C & T, estabelecendo o elo inicial no contato dos usuários com serviços referenciais

A segunda iniciativa é descrita por Camargo et al. (1984, p.3) sobre a criação de um Centro Referencial para cadastramento de fontes de informação agrícola nacional, a partir de um estudo de demanda não satisfeita através dos serviços existentes no Centro

Nacional de Informação Documental Agrícola - CENAGRI. Entre os objetivos propostos para o Centro Referencial do CENAGRI destaca-se "criar uma base de dados em fontes de informação agrícola e áreas correlatas, enfocando informações estatísticas produzidas em nível nacional (p.5).

Oliveira (1989, p.106) relata a terceira tentativa brasileira de criação de um Centro Referencial. Trata-se do Sistema de Informação em Documentação, do Ministério de Ciência e Tecnologia - MCT, cuja proposta era "atuar como Centro Referencial, não se constituindo em biblioteca, o que exigiria um investimento alto para formação e tratamento de publicações nas áreas de interesse do MCT, e que se encontram acessíveis e disponíveis em diversos órgãos de documentação".

Aguilar Zambrano (1989, p.8) relata a experiência do Equador na criação do Centro Nacional de Información Referencial - CENARE, para o setor científico e tecnológico. Atuando como coordenador do Sistema Nacional de Información Científica y Tecnológica (SINICYT), o CENARE se propõe a oferecer aos usuários serviços de informação referencial sobre publicações científicas nacionais, bases de dados especializadas, projetos de pesquisa e desenvolvimento, infra-estrutura científica e tecnológica, instituições, especialistas, recursos de informática, fontes de financiamento e outros aspectos, oferecendo ainda serviços de busca e localização de fontes primárias de informação.

Entre os principais objetivos do CENARE, destacam-se:

1. constituir uma unidade especializada capaz de oferecer serviços de informação referencial aos usuários da comunidade científica - empresários, consultores, estudantes, profissionais liberais;
2. integrar em atividades cooperativas as distintas unidades de informação do país, elevando seu nível técnico e a qualidade dos serviços;
3. constituir um núcleo de referência para as atividades de informação em ciência e tecnologia em execução no país e em projetos de cooperação regional ou internacional.

Além das experiências relatadas, naturalmente, existem outras, que não serão descritas aqui. Entretanto, um destaque é necessário para Centro Referencial que atua em rede, como é o caso Caribbean Network of National Referral Centre. Sob os auspícios da UNESCO foi conduzido um estudo (Ember, 1984), cujo objetivo principal era "examinar a possibilidade de estabelecer centros referenciais nacionais, bem como a possível interligação destes numa rede regional caribenha". Foram realizados estudos sobre a demanda potencial de serviços referenciais e os recursos disponíveis para o desenvolvimento de cada serviço nos seguintes países: Guiana, Trindad e Tobago, Jamaica, República Dominicana e Barbados.

Existem ainda Centros Referenciais que atuam em nível internacional, e que têm por objetivo "possibilitar ao usuário a obtenção de informação tecnológica relevante... independente do local e sem limite de fronteira nacional" (Finer, 1979, p.22). O International Referral System for Sources of Environmental Information - INFOTERRA, opera desde 1977 sob os auspícios da United Nations Environment Programme - UNEP. É um mecanismo de interconexão de usuários com as fontes de informação ambiental. Trata-se de um serviço baseado numa rede de pontos focais nacionais, cuja coordenação é feita por uma unidade central localizada em Nairobi.

Ao finalizar a discussão sobre Serviços Referenciais registramos a constatação feita na literatura consultada sobre o emprego de duas expressões diferentes para designar um mesmo serviço, cujo fundamento, objetivo e forma de operacionalização são comuns. Ferreira (1989, p.71), após analisar as características do Serviço Referencial e de Informação nas bibliotecas públicas e do Centro Referencial em bibliotecas especializadas, sugere o emprego da expressão "*Serviço referencial*" para designar a atividade referencial tanto em bibliotecas públicas, quanto em centros de informação em ciência e tecnologia. Entendemos, entretanto, que a expressão "*Serviço referencial*" deva ser preferencialmente empregada para denominar aquelas funções, em ambos os casos.

O emprego da expressão Centro Referencial, por sua vez, refere-se à entidade responsável pela organização da atividade referencial. Ou seja, os Centros Referenciais são os mecanismos viabilizadores de transferência de informação, usando como ferramentas os serviços referenciais.

## Unidades pesquisadas<sup>1</sup>

A EMBRAPA possui 41 Unidades de pesquisa distribuídas na maioria dos Estados brasileiros. As Unidades estão assim distribuídas: região sudeste com dez, representando 24.5% do total; região centro-oeste com nove (22%); regiões sul e nordeste com oito Unidades cada (19.5%); e, região norte com seis, equivalendo a 14.5% do total.

As Unidades de pesquisa da EMBRAPA possuem uma organização diferenciada, tanto em recursos de infra-estrutura quanto em

1 À época de realização do presente estudo, a EMBRAPA estava conduzindo um processo de reorganização institucional. Portanto, os dados e informações apresentados no presente artigo são relativos à estrutura administrativa anterior, cuja denominação ainda não havia sido alterada, até o momento da defesa e conclusão dos trabalhos do Curso de Mestrado. Apesar das mudanças ocorridas, continuam válidos e aplicáveis os objetivos, resultados, conclusões e sugestões desta pesquisa, por ter-se trabalhado conceitualmente, inclusive, sob a perspectiva de transição, principalmente no tocante à identificação da demanda na informação na EMBRAPA.

recursos humanos, em função de fatores como a heterogeneidade do meio ambiente físico e das condições sociais, econômicas e culturais do Brasil.

Existem cinco tipos diferentes de Unidades de pesquisa na EMBRAPA, denominados pelas categorias: Núcleo, Centro de Produto, Centro de Recurso, Serviço e UEPAE.

Todas as Unidades foram envolvidas neste estudo, sendo assim constituídas: 18 Unidades de execução de pesquisa de âmbito nacional (Produtos); 14 Unidades de execução de pesquisa de âmbito regional (Recursos); 3 Unidades de execução de pesquisa de âmbito estadual (UEPAEs); 3 serviços especiais de âmbito nacional; Unidades de apoio à pesquisa de âmbito nacional (Núcleos).

### **População**

O quadro de pessoal da EMBRAPA compreende dois grupos ocupacionais distintos: Pesquisadores e Pessoal de Apoio. A categoria de Pesquisadores envolve profissionais com nível de graduação, mestrado, doutorado e pós-doutorado. O grupo Pessoal de Apoio divide-se em Apoio à Pesquisa e Administração Geral. No total são 10.126 empregados, sendo 2136 pesquisadores, dos quais 574 PhD, 1141 Msc. e 421 Bacharéis, 5347 empregados de apoio à pesquisa e 2643 de administração geral (Flores et alii., 1991, p.16).

### **Sujeitos**

Para efeito desta pesquisa, definiu-se trabalhar com: a) empregados do Grupo Ocupacional de Pesquisadores que estivessem ocupando o cargo de coordenador do Setor de Difusão de Tecnologia; denominados Difusores de Tecnologia; b) empregados do Grupo Ocupacional Pessoal de Apoio (nível Apoio à Pesquisa) que estivessem ocupando o cargo de responsável pela Área de Informação ou Biblioteca, denominados Bibliotecários.

A definição por tal núcleo de sujeitos ocorreu pelo fato de esses empregados atuarem diretamente em atividades de informação desenvolvidas nas Unidades descentralizadas.

### **Seleção da amostra**

O universo considerado para efeito desta pesquisa foi constituído de 80 sujeitos que trabalham em 41 Unidades descentralizadas da EMBRAPA. Em 39 Unidades foram eleitos dois sujeitos cada (perfazendo 78); nas outras duas Unidades houve condições de eleger apenas um elemento cada, totalizando 80 sujeitos.

## Instrumento de coleta de dados

O instrumento escolhido para a coleta de dados foi o questionário, enviado nominalmente para cada sujeito vinculado à Área de Informação ou Biblioteca.

Os questionários destinados aos elementos do Setor de Difusão de Tecnologia foram enviados ao Chefe Técnico de cada Unidade, acompanhado de solicitação de repasse ao empregado mais apto para respondê-lo. Este procedimento foi adotado porque diversas Unidades não apresentavam um coordenador para o setor de Difusão de Tecnologia. Portanto, desses sujeitos nem todos pertencem ao grupo de Pesquisadores, conforme planejado inicialmente.

Foram realizados pré-testes do instrumento de coleta junto a técnicos e pesquisadores do Centro Nacional de Pesquisa de Defesa da Agricultura-CNPDA e do Núcleo Tecnológico para Informática Agropecuária-NTIA.

O questionário aplicado foi composto de duas partes: 1) Identificação do respondente; 2) Identificação da relação existente entre o público usuário que busca informação na EMBRAPA e o Setor de atuação do respondente.

A primeira parte foi composta de perguntas cuja finalidade era identificar e caracterizar o respondente. As informações solicitadas incluíam dados pessoais, como: nome, endereço, Unidade a que pertencia, função, tempo de serviço, formação.

A segunda parte do questionário foi dedicada a identificar a relação existente entre o público usuário que busca informação na EMBRAPA e o setor de atuação do respondente. Nesta parte do questionário foram incluídas observações julgadas necessárias ao entendimento de algumas questões, assim como orientação para uso de escala de valores para determinadas respostas.

## Análise e tratamento dos dados

O questionário usado para coleta de dados junto à população-alvo foi tratado pelos módulos estatísticos do *software* NTIA, desenvolvido pela EMBRAPA-Núcleo Tecnológico para Informática Agropecuária.

Utilizou-se o teste de correlação de postos médios para análise estatística dos dados, visando estabelecer grau de significância de diferenças entre juízes distintos.

Foram efetuados cálculos de médias de acordo com escala de valores, variando de 1 a 5, e em seguida adotou-se o procedimento de correlação de postos médios, com a finalidade de observar possíveis correlações entre as médias dos julgamentos emitidos pelos sujeitos

das Bibliotecas e dos Setores de Difusão de Tecnologia, categorias principais de análise. Adotou-se como nível de significância 0.05, por ser uma margem aceitável de erro em pesquisa desta natureza (Siegel, 1975).

## Pressupostos

A presente pesquisa foi conduzida tendo em vista os seguintes pressupostos:

Não existe similaridade entre os tipos de usuários de Bibliotecas e dos Setores de Difusão de Tecnologia, na EMBRAPA;

Usuários de Bibliotecas e de Setores de Difusão de Tecnologia apresentam demandas diferenciadas de informação;

Bibliotecas e Setores de Difusão de Tecnologia utilizam pontos diferentes de acesso e localização da informação para atender a demanda dos usuários;

Os recursos informacionais utilizados pelas Bibliotecas para o atendimento às necessidades de seus usuários diferem daqueles empregados pelos Setores de Difusão de Tecnologia;

Serviços informacionais oferecidos pelas Bibliotecas são distintos daqueles oferecidos pelos Setores de Difusão de Tecnologia;

A oferta de produtos de informação nas Bibliotecas difere daquela praticada nos Setores de Difusão de Tecnologia.

## Resultados

Baseados nestes pressupostos e na análise de dados, apresentamos os seguintes resultados:

- Não existe similaridade entre os tipos de usuários de Bibliotecas e de Setores de Difusão de Tecnologia, na EMBRAPA, apesar de ambos os setores terem indicado o pesquisador interno como principal usuário;

- Os usuários de Bibliotecas e de Setores de Difusão de Tecnologia apresentam demandas diferenciadas de informação. Nas Bibliotecas a informação bibliográfica e os dados referenciais têm a preferência. Nos Setores de Difusão de Tecnologia as informações sobre recomendações técnicas (consultoria) são as mais demandadas, seguidas da bibliográfica e de dados referenciais;

- Bibliotecários e Difusores de Tecnologia utilizam de forma similar os pontos de acesso à informação. Para os bibliotecários o acervo da Biblioteca e os pesquisadores da própria Unidade são os pontos de acesso à informação mais utilizados. Os difusores acessam primeiramente o pesquisador e em seguida a biblioteca da Unidade;

- Bibliotecas e Setores de Difusão de Tecnologia apresentaram resultado diferente quanto à utilização de recursos informacionais. Os principais recursos informacionais utilizados pelas Bibliotecas para o atendimento às necessidades de seus usuários são o periódico e o livro. Nos Setores de Difusão de Tecnologia, o pesquisador, o material informativo e o catálogo de publicações são os principais recursos utilizados;

- Os serviços de informação oferecidos pelas Bibliotecas e pelos Setores de Difusão de Tecnologia, apesar das diferenças observadas, foram considerados estatisticamente similares pela análise de correlação de postos médios. Nas Bibliotecas foi registrada a oferta dos seguintes serviços: empréstimos, consultas bibliográficas, fotocópias, consultas técnicas e buscas bibliográficas. Nos Setores de Difusão de Tecnologia os maiores registros de serviços oferecidos foram: consultas técnicas, fotocópias, consultas bibliográficas, empréstimos, serviço de pergunta e resposta e atividades de extensão;

- Os principais produtos de informação oferecidos pelas Bibliotecas são as publicações geradas pela Unidade de pesquisa e boletins bibliográficos. Nos Setores de Difusão de Tecnologia a maior oferta é registrada para catálogo de publicações e publicações geradas pela própria Unidade de pesquisa.

## Conclusões

Os resultados obtidos permitem destacar as seguintes conclusões:

- O pesquisador interno é o principal usuário da informação tanto nas Bibliotecas como nos Setores de Difusão de Tecnologia;

- O estudante e o pesquisador externo, em menor escala, também foram apontados como usuários das Bibliotecas da EMBRAPA;

- Produtor rural, extensionista, estudante e técnico em assistência técnica (indicados por índices expressivos) são os usuários da informação nos Setores de Difusão de Tecnologia (além do pesquisador, mencionado acima);

- No tocante ao item Usuários as Bibliotecas da EMBRAPA apresentam resultados que expressam uma atuação acanhada, considerando a riqueza de seus acervos (livros e periódicos, principalmente), contrastando com a escassez de recursos para aquisição de material bibliográfico em instituições como as universidades brasileiras e a existência de uma demanda reprimida;

- O Sistema EMBRAPA de Informação tem visado exclusivamente um único usuário: o pesquisador interno. O ambiente em que

a EMBRAPA está inserida, bem como a análise da conjuntura socioeconômica que o país atravessa têm sido negligenciados, embora do ponto de vista da gerência de recursos informacionais esses aspectos devam ser enfatizados;

- As Bibliotecas da EMBRAPA podem ampliar, de forma efetiva, seus benefícios a outros usuários desde que redefinam seus objetivos e compreendam a real necessidade de compartilhar seus recursos para que outros segmentos da comunidade agrícola, como as universidades, as empresas estaduais de pesquisa tenham acesso às informações nelas armazenadas;

- No tocante à demanda de informação, as Bibliotecas esboçam um perfil tradicional. A informação bibliográfica obviamente tem a preferência maciça dos pesquisadores, seus principais usuários. A demanda de informação referencial está presente, porém, ao analisarmos a utilização dos recursos informacionais, pode-se afirmar que estes pouco acrescentam à atividade referencial, além de que as Bibliotecas não priorizam a organização formal de fontes de informação referencial;

- A demanda de informação da comunidade agrícola, envolvendo os produtores rurais, extensionistas, técnicos, comerciantes, vendedores, fornecedores etc. é muito diferente daquela apresentada por consumidores típicos de informação bibliográfica, como o pesquisador, o estudante, o docente. O usuário da informação agrícola que procura o Setor de Difusão de Tecnologia está à procura de resposta rápida para questões que exigem soluções imediatas. Diante de tal situação os difusores recorrem diretamente ao pesquisador e ao acervo da biblioteca, utilizando como fonte de informação os próprios pesquisadores, os materiais informativos e os catálogos de publicações, principalmente. À exceção dos três recursos que acabamos de mencionar, nada mais significativo existe em termos de fontes organizadas de informação que estejam sendo efetivamente utilizadas pelos Setores de Difusão de Tecnologia. A exemplo do que ocorre nas Bibliotecas, parece não haver preocupação com a organização formal das fontes de informação que orientem o atendimento à demanda;

- A oferta de serviços e produtos de informação praticada pelas Bibliotecas é voltada para um público específico, apesar de numericamente reduzido. As Bibliotecas mantêm atividades e serviços necessários, porém estritamente convencionais, como empréstimos, consultas bibliográficas, fotocópias, e em menor escala, consultas técnicas e buscas bibliográficas. Os produtos oferecidos para divulgar seus serviços limitam-se à distribuição de publicações geradas pela pesquisa e à confecção de boletins bibliográficos. Este quadro é indicador da ausência de dinamismo e espírito inovador, características de um sistema centralizado de rotinas e procedimentos padroni-

zados - só recentemente posto em questionamento -, e cujos efeitos comprometeram a criatividade e a independência no fazer biblioteconômico.

Nos Setores de Difusão de Tecnologia a oferta está dividida em: serviços de informação não-bibliográfica, representadas pelas consultas técnicas, serviço de pergunta e resposta e atividades de extensão; serviços bibliográficos, que incluem as consultas bibliográficas e as fotocópias. É interessante observar que ao oferecer serviços de informação, como as consultas técnicas e o serviço de pergunta e resposta, os Setores de Difusão de Tecnologia contam apenas com a ajuda dos pesquisadores, dos materiais informativos e de catálogos de publicações. E como foi dito anteriormente, não desenvolvem atividade formal de coleta e organização de fontes de informação. Em relação aos produtos de informação, os Setores de Difusão de Tecnologia oferecem apenas catálogos de publicações editadas pelas respectivas Unidades de pesquisa.

Resumidamente, pode-se afirmar que nas Bibliotecas e nos Setores de Difusão de Tecnologia, da EMBRAPA, não são desenvolvidos serviços e atividades referenciais. As Bibliotecas da EMBRAPA atuam de forma tradicional, principalmente quanto aos aspectos da oferta de serviços e produtos informacionais. O público usuário das informações geradas pela atividade de pesquisa da EMBRAPA, bem como das informações armazenadas em seus serviços de informação, pode ser considerado restrito, em relação à variedade de elementos que compõem a comunidade rural. Os usuários de informação agrícola, notadamente aqueles inseridos no seu público externo, não são priorizados pela oferta formal de serviços e produtos. Os serviços de informação da EMBRAPA não contam com recursos informacionais adequados e as atividades que visam a organização de fontes de informação também não são prioridade, tornando praticamente inviável nas condições atuais o estabelecimento do serviço de encaminhamento de usuários a fontes externas.

A análise dos resultados permite-nos sugerir que a atuação do Sistema EMBRAPA de Informação deva ocorrer nos termos preconizados pela Gerência de Recursos Informacionais, cuja base conceitual reside no planejamento estratégico. As mudanças em curso na EMBRAPA devem também priorizar a Informação, que deve ser concebida como um recurso nos planos nacional e internacional. O tratamento dispensado à informação (e não apenas ao documento) deverá ser considerado como de apoio à tomada de decisões. Portanto, ao Sistema EMBRAPA de Informação cabe a responsabilidade da administração integrada de seus diferentes recursos informacionais, a administração estratégica das tecnologias de informação e de comunicação e a prestação de serviços de informação.

## Referências Bibliográficas

- AGUILAR ZAMBRANO, R. CENARE - Centro Nacional de Información Referencial. *Boletín SINICYT*, Quito, v.8, n.1, p.8-9, 1989.
- CAMARGO, N. P.; SCAFUTTO, S. M. M. P.; ARAKE, I. Y. **Projeto para implantação de um Centro Referencial em Informação Agrícola (CREIA)** (rev.1). Brasília, 1984. 9p.
- EMBER, G. **Caribbean Network of National Referral Centres: contribution to the development of information infrastructures**. Paris: UNESCO, 1984. 50p. (UNESCO. Technical Report. RP/1981/1983/5/10.1/03).
- EMBRAPA (Brasília, DF). Deliberação 004/90, de 13.0290. **Boletim de Comunicações Administrativas - BCA**, Brasília, v.16, n.9, p.1-79, 13 de mar. 1990.
- FERREIRA, S. M. S. P. **Serviço referencial: caracterização e conceitualização**. São Paulo: USP/ECA, 1989. 96p. Dissertação de Mestrado - Ciências da Comunicação.
- FINER, R. **Referral centres and services: a review**. London: ASLIB, 1979. 59p. (ASLIB. Occasional Publication, 22).
- FLORES, M. X.; QUIRINO, T. R.; NASCIMENTO, J. C.; RODRIGUES, G. S.; BUSCHINELLI, C. **Pesquisa para agricultura auto-sustentável: perspectivas de política e organização na EMBRAPA**. Brasília: EMBRAPA-SEA, 1991. 28p. (EMBRAPA. SEA. Documentos, 5).
- GAFFNEY, I. M. Users, uses and suppliers of STI service: a research project. *Canadian Journal Information Science*, v.1, n.1, p.35-42, 1976.
- HARROD, L. M. (Org.) **The librarian's glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts and reference book**. 4.ed. London: Andre Deutsch, 1977.
- HOKWAY, H. T. Office for Scientific and Technical Information (OSTI): discussion of the paper by... *ASLIB proceedings*, v.17, n.8, p.246-249, 1965.
- KATZ, W. A. **Introduction to reference work**. 4.ed. New York: McGraw-Hill Book, 1982. v.2, p.5.
- KENNEY, B. Consultancy for a referral systems: interim report. Brasília: IBICT, 1984. p.irreg. (Relatório de consultoria).
- MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação (contínua). *R. bras. Bibliotecon. Doc.*, São Paulo, v.23, n.1/4, p.9-37, 1990.
- MARTYN, J.; ROUSSEAU, G. Aspects of referral. *ASLIB Proceedings*, v.36, n.6, p.253-67, 1984.
- MCFARLAND, M. W. The National Referral Center. *Special Libraries*, v.66, n.3, p.126-32, 1975.
- OLIVEIRA, M. da G. C. de. Sistema de Informação em Documentação: uma proposta racional para o Ministério da Ciência e Tecnologia. In: SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 3., 1989, Águas de Lindóia. *Anais...* São José dos Campos: INPE, 1989. p.105-110.

- PAIVA, D. W. de. Unidade de Informação Referencial do IBICT: base de dados referenciais. In: ENCONTRO NACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA E INFORMÁTICA, 2., 1986, Brasília. *Anais...* 2. Encontro Nacional de Biblioteconomia e Informática e 2. Encontro Nacional de Informática e Documentação Jurídica. Brasília: ABDF/IBICT, 1986. p.111-119.
- RODRIGUES, C. M. A pesquisa agropecuária no período do pós-guerra. *Cadernos de Difusão de Tecnologia*, Brasília, v.4, n.3, p.205-254, 1987.
- SIEGEL, S. *Estatística não-paramétrica: para as ciências do comportamento*. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1975. 350p.
- STEARNS, J. F. The National Referral Center: a new service in the Library of Congress. *Libri*, v.15, n.4, p.353-359. 1965.
- STEARNS, J. F. Referral relationships. *Library Journal*, v.89, n.5, p.1011-1014, 1060, 1964.
- TELL, B. La cooperación regional en la información. *Boletín de UNESCO para las bibliotecas*, v.30, n.3, p.143-153, 177, 1976.

#### ABSTRACT

Study conducted in the libraries and technology diffusion sectors of EMBRAPA to identify: types of users, technical and scientific information demand, service supply and informational products. It suggests an implantation of referral centres of the decentralized units of EMBRAPA; trying to offer referential activities such as guidance service to the users, answer and questions services, consultation and technical assistance service. Referral centres require formation of databases, which in the case of EMBRAPA, could be made of: products and technologies, services, institutions of the research, extension, technical assistance, consultancy, bibliographic information, equipment catalogue, research projects, etc. Through the creation of referral centres EMBRAPA could integrate the Public System of Access to Database (ANTARES) of the PADCT, which aim at interlinking of the national institutions which operate the databases and the sharing of their information resources.

**Key words:** Referral centres; Referral information; EMBRAPA

## GRUPOS INFORMAIS NO CONTEXTO DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA\*

Liceia Cianca Fortes

### RESUMO

A pesquisa busca ampliar o conhecimento sobre a estrutura de grupos informais presentes na estrutura administrativa de uma biblioteca universitária. Utiliza uma das técnicas da Sociometria como método de investigação. Nos resultados, observou-se a predominância de grupos de 2 a 6 elementos, com escolhas valorizadas entre 1 a 5 pontos. As escolhas recíprocas aconteceram em número moderado e a maioria apresentou escolhas mútuas de baixa intensidade. Analisando área por área, detecta-se a presença de baixa coesão grupal.

**Palavras-chave:** Grupos; Grupos informais; Biblioteca universitária; Sociometria.

### Introdução

Define-se como organização informal o conjunto de indivíduos, chamados na literatura de *grupos informais* (Chiavenato, 1982; Glen, 1983; Cury, 1990; Schein, 1982; Kolasa, 1978; Robbins, 1981), dada a sua relativa independência em relação à estrutura formal da organização, ao não aparecerem no organograma ou em outro qualquer documento formal. Suas relações não são prescritas pela organização formal.

Vários estudos já têm abordado especificamente o tema grupo informal (Baker, 1981; Muti, 1968; Polsky, 1978; Tichy, 1973; Wilson, 1978, entre outros), cujas pesquisas são oriundas da Psicologia Social e Industrial, da Sociologia, da Antropologia, da Administração e da Comunicação; no entanto, são poucas as investigações empíricas de domínio e essas efetuadas dentro do quadro de organizações são raríssimas (Cobb apud Savoie, 1993, p.79). Não foram encontradas pesquisas sobre grupos informais em bibliotecas ou outros Sistemas de Informação que possibilitassem ampliar o conhecimento sobre a estrutura de grupos.

---

\*Extraído da dissertação de mestrado em Biblioteconomia, aprovada pela PUCAMP, sob a orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Solange Puntel Mostafa e Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Geraldina Porto Witter.

O objetivo do presente trabalho é o de investigar a organização informal, ou seja, os diferentes grupos informais presentes na estrutura administrativa de uma biblioteca universitária.

O surgimento e o comportamento do grupo é, de certa forma, fruto da ação de fatores presentes em seu ambiente. Assim, na biblioteca, a tecnologia disponível, o estilo de direção, as políticas e o procedimentos oficiais da organização, especialmente aqueles ligados à direção de recursos humanos, a estrutura formal da organização, as organizações sindicais que operam no ambiente e são ativas dentro da biblioteca, bem como a estrutura e a cultura da sociedade circundante, configuram-se como meios facilitadores para o surgimento de grupos informais, visto que desses fatores implicam interações, sejam elas amistosas ou conflitivas.

O sucesso de qualquer gestão é descobrir os fatores limitantes que emperram a administração. Assim, a biblioteca universitária, como parte de uma organização complexa, que é a universidade, constitui um desafio, visto o desenvolvimento de diferentes grupos, dentre eles, os *grupos informais*, os quais constituem uma tendência que independe da função ou objetivos da organização, conforme observação de Müller (1993, p.141).

## Grupos formais e informais

Grupos formais são os que tiveram a sua criação a partir da necessidade racional da organização de possuir uma determinada quantidade de pessoas para desempenhar tarefas formais específicas. Essa condição faz com que se relacionem profissionalmente. Esse grupo se caracteriza pelo caráter de suas relações em direção a um objetivo, independe do prazer da companhia um dos outros. Tais grupos possuem regras claramente delimitadas para o seu funcionamento e são dotados de estabilidade, permanência e estrutura definidas. Quanto à temporalidade podem ter uma existência temporal (uma comissão de sindicância), duradoura (diretorias, conselhos deliberativos) ou permanente, quando não é prevista nem suposta a sua desintegração.

Nos grupos formais de trabalho, o enfoque está voltado para a tarefa. Importa para o indivíduo que as pessoas que o rodeiam entendam-se com ele satisfatoriamente, no que concerne ao trabalho em conjunto.

Os grupos informais são aqueles que surgem mediante a necessidade dos seres humanos de se relacionarem naturalmente uns com os outros e a partir da combinação de fatores formais, como a localização física das pessoas, natureza do trabalho e horários. O desenvolvimento de vários contatos informais entre seus membros contribui na sua formação.

Para Blau e Scott (1979, p.69), todas as relações sociais, todos os contatos entre pessoas e os valores de crenças correspondentes, que não foram previamente definidos pela organização formal, são pertinentes ao grupo informal. Assim, as relações são as mais variadas possíveis, pois incluem a amizade, a inimizade, a simpatia e antipatia, o conflito e a cooperação, a busca de identidade e projeção, a agressão, a vaidade, a inveja, a liderança e a subordinação, todas baseadas em valores e crenças que são compartilhadas pelos membros do grupo. Possuem, então, como característica, além do caráter oposto ao formal, um sistema de interações que ocorre casual e espontaneamente.

Nos grupos informais, o enfoque está voltado para o inter-relacionamento pessoal. Interessa aos membros dos grupos que os indivíduos apreciem-se mutuamente em condições informais, não importando se na situação de trabalho determinado indivíduo é o chefe. Assim, ao entrar em contato com uma pessoa dentro de uma organização, estabelece-se uma forma de interação, que pode vir a ter o seu caráter formal ou informal.

Desta forma, um mesmo indivíduo pode, ao mesmo tempo, pertencer a um grupo formal e informal, dependendo das interações que ocorrem durante o convívio, dos motivos que os fazem estarem juntos. Ao ocorrer o relacionamento, o que os une é unicamente o atingimento de um objetivo, o trabalho, então, é essencialmente formal. Se, no entanto, o que os une é apenas o prazer de estarem juntos, apesar do trabalho, então é essencialmente informal.

Os grupos informais não são requeridos, nem controlados pela organização. Em virtude disso, eles são variáveis, dinâmicos e mudam a sua direção rapidamente, consoante com os critérios estruturais da organização informal. Um grupo informal emerge dentro de uma organização quando ocorre identificação de conduta e interesses comuns entre os indivíduos. Bernardes (1982, p.17) argumenta que uma organização é *uma microsociedade estruturada, onde as pessoas aprendem a agir de maneiras peculiares e onde seus participantes tendem a desenvolver sentimentos de identificação.*

Em relação à proliferação, existe uma tendência de surgirem vários grupos informais numa organização formal, mesmo que contra os princípios desta, dados os fatores que levam ao aparecimento dos próprios grupos: relacionamento obrigatório de pessoas entre si e a natural vontade de interagir. No que diz respeito ao tamanho, apesar de existirem grupos informais relativamente grandes, tanto na sociedade maior como na organização, geralmente ele é interpretado como de curta extensão.

A distinção dentro dos grupos, entre formais e informais, é realizada para melhor observá-los analiticamente. Os grupos informais nem sempre são antifuncionais na organização, conforme salienta Robbins (1981, p.317): *é possível que o excesso de pendência do funcionamento de grupos possa ser prejudicial para a consecução dos*

*objetivos da organização, e portanto os grupos informais podem trazer benefícios claros [à medida que] podem aliviar deficiências da estrutura formal, especialmente vazios de comunicação.* Os grupos informais podem criar satisfação social e quando apóiam as finalidades da organização podem ser valiosos em regular o comportamento de seus membros no sentido daquilo que é desejado pela administração da organização.

Mas, se de um lado, pesquisas confirmam a importância, as vantagens e a necessidade de se estudar os grupos informais (Fernandes, 1991; Cabral, 1984; Hussein, 1984; Luz, 1992; Müller, 1993; Chiavenato, 1985 entre outros); de outro, a prática parece demonstrar que os administradores não reconhecem a existência e o potencial de tais grupos.

Muitos dos valores do indivíduo e regras de comportamento social são determinados pelo fato de os indivíduos pertencerem a uma variedade de grupos informais, uma vez que eles apresentam em miniatura, aspectos societários, como por exemplo, divisão de trabalho, um código de ética, um governo, meios de troca, postos de prestígio, ideologias, mitos e práticas religiosas (Mills, 1970, p.13).

Conhecer a estrutura dos grupos conduz o administrador a entender as normas, os papéis e outros atributos dos indivíduos para mais facilmente prever os esquemas de comportamento em comitês, organização de projetos, grupos-tarefa, bem como indicar as necessidades de treinamento, os obstáculos que impedem o avanço e o progresso de suas organizações e justificar ações corretivas.

## **Objetivos**

Foi definido como objetivo geral da pesquisa: ampliar o conhecimento sobre a estrutura de grupo, caracterizando e categorizando os grupos informais que compõem a estrutura administrativa de uma biblioteca universitária. Para viabilizar a pesquisa foram estipulados os objetivos específicos discriminados a seguir: a) identificar os grupos informais dentro da estrutura formal da biblioteca em estudo; b) levantar a posição dos grupos dentro de cada área de atividade; c) verificar a posição dos componentes de cada grupo informal em relação aos demais grupos informais; d) detectar as características que diferenciam os grupos informais entre si.

## **Método**

Em função do campo de interesse do presente estudo, o delineamento escolhido foi a pesquisa descritiva, usando-se como instrumento metodológico o teste sociométrico (Moreno, 1972). A investigação foi realizada na Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina — BC/UEL.

A população consistiu no quadro geral de pessoal, formado por 86 funcionários, representados por profissionais, para profissionais e pessoal de apoio ou serviços gerais, como operadores de copiadora, porteiros, assistentes e técnicos administrativos, secretário. Por razões metodológicas, trabalhou-se com uma população de 63 sujeitos, representando 72,41% da população total.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário sociométrico, construído de acordo com as exigências que caracterizam o teste sociométrico, quais sejam: o estabelecimento de critérios de escolhas; a limitação de número de indicações e o uso de níveis de preferência para cada escolha.

A aplicação do teste foi coletiva, com grupos de no máximo 14 indivíduos simultaneamente. Cada sujeito respondeu um questionário distribuído de acordo com o número de identificação aleatório previamente estipulado.

## Resultados

Os dados colhidos no teste sociométrico foram sistematizados em matrizes sociométricas, com o objetivo de tornar explícito o comportamento de cada fator pesquisado fez-se o agrupamento dos dados primitivos retirados das sociomatrizes por freqüência, reunindo-os em intervalos de classes e transformando-os em freqüências percentuais.

A leitura dos indicadores sobre uma mesma escala percentual permitiu o lançamento do comportamento de cada fator para efeitos de comparação. Em conseqüência, foram desenvolvidas comparações em relação à estruturabilidade, nos aspectos: tamanho dos grupos, valorização dos indivíduos nos grupos, coesão grupal a partir da leitura das reciprocidades.

Considerando que todas as questões do instrumento de coleta de dados permitem a comparação dos fenômenos anunciados, porém analisados sob quatro perspectivas diferentes, foram criadas as categorias *atração*, que corresponde às escolhas positivas; *rejeição*, correspondente às rejeições recebidas; *atração percebida* e *rejeição percebida*, que compreendem a percepção de escolhas ou rejeições. Enquadrando-se nestas categorias estão as questões do questionário que, por sua vez, representam diferentes áreas. Visando elucidar a compreensão do significado de cada área, operacionalizaram-se as expressões que elas representam a partir da descrição apresentada no Quadro 1.

Uma vez operacionalizadas as áreas dentro de cada categoria, passou-se a descrevê-las e analisá-las segundo as variáveis já mencionadas.

Quadro 1 - Descrição das áreas distribuídas por categorias

Categorias	Áreas	Número da Questão
<b>Atração</b>	<b>Afinidade para o trabalho</b> - indica o agrupamento de pessoas que têm atração para trabalharem juntas	<b>1</b>
	<b>Intenção</b> - indica as pessoas que têm atração para trabalharem com aquelas com as quais já trabalham ou outras diferentes	<b>3</b>
	<b>Cooperação</b> - indica as pessoas escolhidas para trabalharem juntas numa atividade que exige esforços de cooperação	<b>6</b>
	<b>Afeição</b> - respostas emitidas pelos sujeitos que, se transferidos para outro setor, levariam consigo seu colega de trabalho	<b>7</b>
	<b>Admiração</b> - indivíduo que admira o outro, dada a competência que este apresenta, independentemente do trabalho que desenvolve	<b>8</b>
	<b>Dificuldades no trabalho</b> - com quem o indivíduo consegue falar das duas dificuldades do trabalho	<b>9</b>
	<b>Problemas pessoais</b> - com quem o indivíduo consegue partilhar seus problemas pessoais	<b>10</b>
	<b>Atividades sociais</b> - quais colegas de trabalho o indivíduo convidaria para eventos sociais em sua casa	<b>11</b>
	<b>Simpatia mútua</b> - indivíduos que se sentem atraídos mutuamente e trabalhando em setores diferentes, gostariam de ser visitados nos seus locais de trabalho	<b>10</b>
	<b>Estudos</b> - indivíduos que se reúnem em grupos para estudar ou discutir assuntos de interesse particular ou comuns	<b>13</b>
	<b>Lazer</b> - indicação de quais colegas são preferidos para atividades de lazer	<b>14</b>

## Continuação

Categorias	Áreas	Número da Questão
Atração	<b>Acatamento de Sugestões</b> - de quem o indivíduo acata sugestões sobre assuntos de trabalho	15
	<b>Esportes</b> - com quais pessoas do trabalho o indivíduo pratica algum esporte	16
Rejeição	<b>Ausência de Afinidade</b> - indica o agrupamento de pessoas que são rejeitadas pelos outros	2
<b>Percepção Positiva</b>	<b>Escolha Percebida</b> - indica as pessoas que se julgam escolhidas por outras para trabalharem juntas	4
<b>Percepção Negativa</b>	<b>Rejeição Percebida</b> - indica as pessoas que se julgam rejeitadas pelas outras	5

## Tamanho dos grupos

Para verificar a estruturabilidade dos grupos em termos de volume, objetivando discerni-los e compará-los em relação ao tamanho, elaborou-se a tabela 1, a partir do conjunto de eleições que cada indivíduo recebeu em cada uma das 13 questões pertencentes à categoria *atração*.

Analisando a tabela, observa-se a predominância de grupos compostos de 3 a 6 elementos na maioria das áreas, sendo que a área *Cooperação* mostra a maior concentração de grupos nessa faixa de tamanho. Por outro lado, a área *Afeição* revela o menor índice de todas as áreas. Vale lembrar que o enunciado da pergunta que gerou a área *afeição* trata-se do relacionamento que diz respeito à mudança de setor de trabalho.

A segunda dimensão grupal é formada pelos indivíduos que compõem grupos de 2 elementos. Nota-se nesta classe que as áreas *Problemas Pessoais* e *Esportes* apresentam percentuais de 47,61% e 50,00% respectivamente, tais percentuais são idênticos nos dois tamanhos de grupos já citados.

Na área *Problemas Pessoais* encontrou-se uma concentração bipartida de grupos com 2 e 3 a 6 elementos. A área *Estudos* foi a que apresentou a maior concentração de grupos com 2 funcionários.

Na faixa de 7 a 10 sujeitos por grupo, a área *Afeição* foi a que apresentou maior índice percentual, concentrando a existência de 11 grupos com essa dimensão. Em outro extremo, encontram-se as áreas *Cooperação* e *Lazer* com apenas 1 grupo cada.

Nas demais áreas desse intervalo de classe, há uma variação em torno de 2 a 7 grupos com 7 a 10 funcionários cada.

Não são comuns grupos constituídos por mais de 11 elementos na grande maioria das áreas. Apenas a área *Admiração* apresentou índices nos três intervalos de classe que compreendem 11 a 14, 15 a 18 e 19 a 22 sujeitos, porém com baixa concentração grupal.

Buscou-se também analisar a estruturabilidade dos grupos em relação ao tamanho, nas áreas de *Ausência de Afinidade*, *Escolha Percebida* e *Rejeição Percebida*, que compreendem as categorias *Rejeição*, *Percepção Positiva* e *Percepção Negativa* (tabela 2), com a finalidade de observar como se dá o agrupamento daqueles que são rejeitados pelos outros e daqueles que se julgam escolhidos ou se julgam rejeitados. Nessas categorias trabalhou-se com o conjunto de rejeições que recebeu cada indivíduo e os conjuntos de impressão de eleições e de rejeições respectivamente.

Tal como ocorreu nas diversas áreas da categoria *Atração*, analisada anteriormente, os dados demonstrados na tabela 2 também revelam a predominância de grupos de 3 a 6 funcionários, com maior concentração na área *Rejeição Percebida*. A área *Escolha Percebida* também apresentou uma concentração grupal significativa, nesse tamanho de grupo (3 a 6 elementos).

**Tabela 1 - Tamanho dos grupos informais da categoria atração, por área de atividade**

Áreas		Número de Sujeitos nos Grupos						Total
		2	3 - 6	7 - 10	11 - 14	15 - 18	19 - 22	
Afinidade no Trabalho	F	13	25	4	-	-	-	42
	%	30,95	59,52	9,52	-	-	-	99,99
Intenção	F	12	23	4	1	-	-	40
	%	30,0	57,50	10,00	2,50	-	-	100,0
Cooperação	F	11	27	1	-	-	-	39
	%	28,20	69,20	2,56	-	-	-	99,99
Afeição	F	15	10	11	5	-	-	41
	%	36,58	24,39	26,82	12,19	-	-	99,98
Admiração	F	4	7	2	4	1	1	19
	%	21,05	36,84	10,52	21,05	5,26	5,26	99,98
Dificuldades de Trabalho	F	13	19	4	1	-	-	37
	%	35,13	51,35	10,81	2,70	-	-	99,99
Problemas Pessoais	F	20	20	2	-	-	-	42
	%	47,61	47,61	4,76	-	-	-	99,98
Atividades Sociais	F	12	27	3	-	-	-	42
	%	28,57	64,28	7,14	-	-	-	99,99
Simpatia Mútua	F	9	20	7	-	-	-	36
	%	25,00	55,55	19,44	-	-	-	99,99
Estudos	F	7	3	-	-	-	-	10
	%	70,00	30,00	-	-	-	-	100,0
Lazer	F	9	16	1	-	-	-	26
	%	34,61	61,53	3,84	-	-	-	99,98
Acatamento de Sugetões	F	13	8	5	3	-	-	29
	%	44,82	27,58	17,24	10,34	-	-	99,98
Esportes	F	6	6	-	-	-	-	12
	%	50,00	50,00	-	-	-	-	100,0
$X^2_o$		53,98	52,78	49,60	CI	CI	CI	62,00
$X^2_c$		21,00	21,00	18,30				21,00
n.g.l.		12	12	10				12

CI = Cálculo Impossível

Também é relevante a incidência de grupos com 2 elementos. Os dados apontam que a prevalência de grupos nesta dimensão acontece na área *Escolha Percebida*. Contrariamente, a área de

*Rejeição Percebida* apresentou um menor índice, correspondendo também ao menor percentual da classe grupos com 2 sujeitos.

No intervalo de 7 a 10 indivíduos, as áreas *Rejeição Percebida* e *Ausência de Afinidade* foram as que apresentaram os maiores índices. A ocorrência de grupos acima de 11 elementos também não é comum nestas três áreas pesquisadas, pois apresentam índices nulos ou de baixa representatividade.

**Tabela 2** - Tamanho dos grupos informais, nas áreas: ausência de afinidade, escolha percebida e rejeição percebida

Áreas		Número de Sujeitos					Total
		2	3 - 6	7 - 10	11 - 14	15 - 18	
Ausência de Afinidade	F	8	13	4	1	1	27
	%	29,62	48,14	14,81	3,70	3,70-	99,97
Escolha Percebida	F	16	21	2	-	-	39
	%	41,02	53,84	5,12	-	-	99,98
Rejeição Percebida	F	7	18	5	-	1	31
	%	22,58	58,06	16,12	-	3,22	99,99
$X^2_o$		5,86	0,95	6,16	CI	CI	2,34
$X^2_c$		5,99	5,99	5,99			5,99
n.g.l.		2	2	2			2

CI = Cálculo Impossível

## Valorização ou prestígio dos grupos

A estruturabilidade dos grupos também pode ser observada, tendo-se como parâmetros de análise o grau de intensidade manifestado pelos indivíduos ao proceder suas escolhas. Neste intento, elaborou-se a tabela 3, cujas freqüências do conjunto de eleições que cada indivíduo recebeu foram acrescidas do valor das escolhas. Na classe O, estão os indivíduos que não receberam nenhuma pontuação, quais sejam as pessoas que compõem os grupos dos indiferentes.

Analisando-se os dados apresentados, percebe-se que a distribuição dos escores computados à classe O pontos aponta, de certo modo, um comportamento ou uma reação de indiferença muito marcante, visto que em todas as áreas, a concentração de indivíduos foi significativa, destacando-se as áreas *Esportes e Estudos*.

Por sua vez, ao serem questionados *com quem conseguem falar das suas dificuldades no trabalho*, embora os dados revelem ainda a existência de um índice significativo de pessoas indiferentes, esses se apresentam em menor escala em relação às demais áreas.

Observando os demais dados da tabela 3, a distribuição evidencia a unanimidade de sujeitos no intervalo de 1 a 5 pontos, sendo que as áreas *Problemas Pessoais e Dificuldades de Trabalho* apresentaram as duas maiores concentrações. A área *Esportes*, nesse intervalo de classe, apresentou o menor índice de concentração, representado por 19 sujeitos. As demais áreas revelam percentuais significativos e semelhantes.

No intervalo 6 a 10 pontos, observando-se os escores computados, constata-se que a área *Cooperação* indica ser a área na qual os indivíduos mais valorizam ou prestigiam seus colegas. As áreas *Afinidade no Trabalho e Atividades Sociais* também apresentaram índices significantes, nessa faixa de pontos valorizados. As áreas *Estudos, Admiração e Esportes* representam o outro extremo, ou seja, baixa concentração de indivíduos nesta faixa de valorização.

**Tabela 3** - Valorização ou prestígio dos indivíduos nos grupos informais da categoria atração, por classe de pontuação

Áreas		Classe de Pontos									TOTAL
		0	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	
Afinidade no Trabalho	F	11	24	19	6	3	-	-	-	-	63
	%	17,46	38,09	30,15	9,52	4,76	-	-	-	-	99,98
Intenção	F	12	29	13	5	2	1	1	-	-	63
	%	19,04	46,03	20,63	7,93	3,17	1,58	1,58	-	-	99,96
Cooperação	F	9	26	20	7	1	-	-	-	-	63
	%	14,28	41,26	31,74	11,11	1,58	-	-	-	-	99,97
Afeição	F	10	28	18	3	4	-	-	-	-	63
	%	15,87	44,44	28,57	4,76	6,34	-	-	-	-	99,98
Admiração	F	29	20	5	1	1	3	2	1	1	63
	%	46,03	31,74	7,93	1,50	1,58	4,76	3,17	1,58	1,58	99,95
Dificuldades de Trabalho	F	8	30	16	5	3	1	-	-	-	63
	%	12,69	47,61	25,39	7,93	4,76	1,58	-	-	-	99,96
Problemas Pessoais	F	9	32	15	7	-	-	-	-	-	63
	%	14,28	50,79	23,80	11,11	-	-	-	-	-	99,98
Atividades Sociais	F	9	26	19	6	3	-	-	-	-	63
	%	14,28	41,26	30,15	9,52	4,76	-	-	-	-	99,97
Simpatia Mútua	F	17	20	14	10	2	-	-	-	-	63
	%	26,80	31,74	22,22	15,87	3,17	-	-	-	-	99,98
Estudos	F	32	27	4	-	-	-	-	-	-	63
	%	50,79	42,85	6,34	-	-	-	-	-	-	99,98
Lazer	F	21	27	12	2	1	-	-	-	-	63
	%	33,33	42,85	19,04	3,17	1,58	-	-	-	-	99,97
Acatamento de Sugestões	F	20	27	9	-	2	2	3	-	-	63
	%	31,74	42,85	14,28	-	3,17	3,17	4,76	-	-	99,97
Esportes	F	38	19	6	-	-	-	-	-	-	63
	%	60,31	30,15	9,52	-	-	-	-	-	-	99,98
$\chi^2_0$		113,83	11,80	45,13	20,84	Cl	Cl	Cl	Cl	Cl	
$\chi^2_c$		21,00	21,00	21,00	19,00						
n.g.l.		12	12	12	9						

Cl = Cálculo impossível

Na classe 11 a 15 pontos chama a atenção a área *Simpatia Mútua*, com índice bastante significativo para a faixa de pontos evidenciando, ao que parece, que os indivíduos, ao manifestarem a sua afetividade em relação aos demais colegas, o fazem de modo mais intenso.

No cômputo geral dos dados ficou constatado que os demais intervalos de classe que compreendem a valorização de 16 a 40 pontos, o número de elementos diminui significativamente, embora haja índices de representação em todos os intervalos de classe.

No que tange, ainda, à estrutura dos grupos tendo como objeto de análise o grau de intensidade, buscou-se, também, identificar a valorização dos sujeitos em relação às áreas *Ausência de Afinidade*, *Escolha Percebida* e *Rejeição Percebida*, pertencentes às categorias *Rejeição*, *Percepção Positiva* e *Percepção Negativa*, elaborando-se a tabela 4.

**Tabela 4** - Valorização ou prestígio dos indivíduos nos grupos informais, por classe de pontuação, nas áreas: ausência de afinidade, escolha percebida e rejeição percebida

Classe de Pontos	Áreas						$\chi^2_0$	$\chi^2_c$	n.g.l
	Ausência de Afinidade		Escolha Percebida		Rejeição Percebida				
	F	%	F	%	F	%			
0	25	39,68	8	12,69	19	30,15	13,83	5,99	2
1 - 5	22	34,92	31	49,20	23	36,50	3,04	5,99	2
6 - 10	7	11,11	17	26,98	14	22,22	6,70	5,99	2
11 - 15	6	9,52	7	11,11	5	7,93	0,55	5,99	2
16 - 20	1	1,58	-	-	1	1,58	CI	CI	
21 - 25	1	1,58	-	-	-	-	CI	CI	
26 - 30	-	-	-	-	-	-	-	-	
31 - 35	-	-	-	-	-	-	-	-	
36 - 40	-	-	-	-	1	1,58	CI	CI	
41 - 45	-	-	-	-	-	-	-	-	
46 - 50	1	1,58	-	-	-	-	CI	CI	
TOTAL	63	99,97	63	99,98	63	99,96			

CI = Cálculo impossível

Trabalhou-se com índices do conjunto de rejeições, do conjunto dos que se julgam escolhidos e do conjunto dos que se julgam rejeitados, acrescidos do valor das escolhas de acordo com a intensidade de 1 a 3.

Consoante aos dados, observa-se a predominância de sujeitos cujo prestígio está demonstrado entre 1 a 5 pontos, apontando-se uma maior incidência na área *Escolha Percebida*. É também significativo o número de indivíduos que não receberam nenhuma escolha, pois como se observa na área *Ausência de Afinidade*, 25 pessoas concentradas na classe O, a dos rejeitados, e outras 19 pessoas percebem-se rejeitadas.

A maior concentração de sujeitos também recaiu na área *Escolha Percebida*, nas faixas de pontuação de 6 a 10 e de 11 a 15. Nos demais intervalos de classe, os índices são nulos ou insignificantes, porém ressalta-se a classe 46 a 50 pontos, a que representa o mais alto grau de rejeição validada, a presença de um indivíduo. Dada a intensidade do grau de rejeição apresentada por esse indivíduo, parece haver a presença de antagonismos marcantes que podem ter anulado os vínculos de sentimentos amistosos.

## Coesão grupal

A leitura das reciprocidades nas escolhas permite compreender a estrutura dos grupos sob o ponto de vista da coesão grupal. A tabela 5 reúne os sujeitos segundo a intensidade das escolhas, na categoria *atração*, possibilitando analisar a variável coesão para cada grupo de indivíduos.

Para a organização da tabela, adotaram-se as freqüências obtidas do conjunto de eleições mútuas, distribuindo-as em classes segundo as intensidades, iniciando-se pela classe O, em que se computaram os sujeitos que não apresentavam nenhuma escolha recíproca, vindo após as classes de valores de menor para maior intensidades.

A principal diferença observada na tabela 5, merecendo ser destacada, encontra-se no total de sujeitos que manifestaram suas escolhas. As áreas *Estudos e Esportes* apresentaram os menores escores de sujeitos que expressaram escolhas, 18 e 24 respectivamente, parecendo confirmar as observações feitas anteriormente, ao analisar o tamanho dos grupos e a valorização dos indivíduos nos grupos.

Na área *Lazer*, a maioria efetuou escolhas, mas ao analisá-las juntamente com as áreas *Estudos e Esportes*, comparando-as com as demais da categoria em questão, pode-se inferir que os grupos informais da biblioteca em estudo parecem não extrapolar a localização física das pessoas, a natureza do trabalho e horários, pois a convivência social, ao que parece, se resume no ambiente de trabalho.

Analisando os dados computados na classe O, percebe-se que em todas as áreas, houve um número significativo de sujeitos que não apresentaram nenhuma escolha recíproca, cuja maior concentração de indivíduos nesta condição se deu na área de *Admiração*. Também foi significativa essa ocorrência nas áreas *Intenção*, *Simpatia Mútua* e *Acatamento de Sugestões*. Tais constatações parecem indicar baixa coesão grupal.

A área *Problemas Pessoais* exemplifica o outro lado da situação. Nesta área a maioria dos sujeitos teve escolhas recíprocas, em diversas intensidades. Por esta óptica, parece haver uma forte coesão grupal.

**Tabela 5 - Escolhas recíprocas dos grupos informais na categoria atração, por intensidade de escolhas**

Áreas		Intensidade de Escolhas*									TOTAL
		0	0-1	0-2	0-3	1-0	1-1	1-2	2-0	2-1	
Afinidade no Trabalho	F	19	12	2	-	15	11	3	1	-	63
	%	30,15	19,04	3,17	-	23,80	17,46	4,76	1,58	-	99,96
Intenção	F	45	9	-	-	4	4	-	1	-	63
	%	71,42	14,28	-	-	6,34	6,34	-	1,58	-	99,96
Cooperação	F	34	12	1	-	3	11	1	-	-	62
	%	54,83	19,35	1,61	-	4,83	17,74	1,61	-	-	99,97
Afeição	F	26	10	2	1	11	11	-	-	-	61
	%	42,62	16,39	3,27	1,63	18,03	18,03	-	-	-	99,97
Admiração	F	57	4	1	-	-	-	-	-	-	62
	%	91,93	6,45	1,61	-	-	-	-	-	-	99,99
Dificuldades de Trabalho	F	25	12	4	-	11	7	2	-	1	62
	%	40,32	19,35	6,45	-	17,74	11,29	3,22	-	-	99,98
Problemas Pessoais	F	16	8	2	-	23	6	1	3	1	60
	%	26,66	13,33	3,33	-	38,83	10,00	1,66	5,00	1,66	99,98
Atividades Sociais	F	28	10	1	1	12	8	1	2	-	63
	%	44,44	15,87	1,58	1,58	19,04	12,69	1,58	3,17	-	99,95
Simpatia Mútua	F	44	7	1	-	4	2	1	-	1	60
	%	73,33	11,66	1,66	-	6,66	3,33	1,66	-	1,66	99,96
Estudos	F	13	3	-	-	1	1	-	-	-	18
	%	72,22	16,66	-	-	5,55	5,55	-	-	-	99,98
Lazer	F	17	5	1	-	13	3	-	1	-	40
	%	42,50	12,50	2,50	-	32,50	7,50	-	2,50	-	100,0
Acatamento de Sugestões	F	44	5	1	-	9	1	-	-	-	60
	%	73,33	8,33	1,66	-	15,00	1,66	-	-	-	99,98
Esportes	F	12	1	-	-	5	5	-	1	-	24
	%	50,00	4,16	-	-	20,83	20,83	-	4,16	-	99,98
$\chi^2_0$		84,60	23,01	Cl	Cl	73,48	41,87	Cl	Cl	Cl	55,20
$\chi^2_c$		21,00	21,00			19,70	19,70				21,00
n.g.l.		12	12			11	11				12

Cl = Cálculo impossível

\*Intensidade: 0 - 1 = Uma fraca; 0 - 2 = Duas fracas; 0 - 3 = Três fracas; 1 - 0 = Uma forte; 1 - 1 = Uma forte e Uma fraca; 1 - 2 = Uma forte e Duas fracas; 2 - 0 = Duas fortes; 2 - 1 = Duas fortes e Uma fraca.

Considerando a intensidade das escolhas, observam-se na classe representada pela intensidade 0 - 1 as áreas *Afinidade no Trabalho, Cooperação e Dificuldades de Trabalho* que foram as que apresentaram o maior número de sujeitos com escolhas recíprocas de baixa intensidade (numa escala de 0 - 1 a 0 - 3), em torno de 19 pontos percentuais cada uma. Nestas áreas, pode-se dizer que existe coesão grupal, porém de baixa intensidade.

Outras duas áreas — *Afeição e Atividades Sociais* — concentraram um número significativo de sujeitos com reciprocidade de baixa intensidade, ambas com 10 indivíduos cada. Provavelmente, os indivíduos reunidos nessa classe intervalar (0 - 1) e nas duas subseqüentes (0 - 2 e 0 - 3) constituam os subgrupos de pouca polarização, isto é, de relações menos intensas dentro do grupo maior. Estas duas últimas classes (0 - 2 e 0 - 3) tiveram pouca ocorrência de sujeitos, e os índices de representação registram similitude entre si.

A maioria dos indivíduos que apresentaram escolhas recíprocas estão na faixa de intensidade 1 - 0. Os escores computados nesta classe permitem dizer que as relações de interação são mais intensas, embora ainda moderadas. Não obstante, algumas áreas comportam análises individuais e comparativas.

Conforme já observado, a área *Problemas Pessoais* teve sujeitos com escolhas recíprocas em quase todos níveis de intensidade, porém é nesta faixa (1 - 0) que está o maior índice, sendo este indicador também o maior em relação às demais áreas. As áreas *Lazer e Atividades Sociais*, neste intervalo, possuem o maior número de sujeitos com reciprocidade moderada, numa escala de 1 - 0 a 3 - 0 (13 e 12, respectivamente). Talvez esses resultados possam ser creditados pelo fato de essas duas áreas reunirem atividades diretamente envolvidas com os relacionamentos sociais facilitadores à maior interação, tais como passeios, encontros, confraternizações e outras similares.

Na coluna 1 - 1, três áreas — *Afinidade no Trabalho, Cooperação e Afeição* — apresentam índices percentuais próximos a 18 pontos, sobressaindo-se em relação às demais. Nos intervalos subseqüentes, foram poucas as incidências na maioria das áreas.

Tomando-se ainda como base as reciprocidades nas escolhas, procurou-se averiguar também a estrutura dos grupos, segundo a intensidade das escolhas, nas categorias *Rejeição, Percepção Positiva e Percepção Negativa*, referentes às áreas: *Ausência de Afinidade, Escolha Percebida e Rejeição Percebida*. Os dados estão arrolados na tabela 6, a qual foi organizada com as freqüências obtidas do conjunto de rejeições mútuas de cada indivíduo e do conjunto de indivíduos que se percebem escolhidos ou se percebem rejeitados mutuamente. Para distribuição das classes, adotaram-se os mesmos critérios descritos na tabela imediatamente anterior.

Pelos dados da tabela, observa-se que a maioria dos sujeitos não apresentou escolha recíproca em relação aos aspectos pesquisados, posto que a classe **O** concentra os maiores índices de distribuição dos sujeitos sob esta condição, aparecendo este aspecto de forma mais acentuada na área *Ausência de Afinidade*.

Conquanto estes resultados apresentem graus de congruência entre as três áreas, causa estranheza, todavia, o alto número de representantes na área *Escolha Percebida*, pois a questão no instrumento de coleta de dados buscava somente obter a percepção positiva dos indivíduos, portanto supõe-se que não está havendo a captação da atratividade entre os indivíduos. Nas outras duas áreas, acredita-se que isso tenha ocorrido devido à natureza das questões, as quais podem ter despertado atitudes de reserva, defesa ou preservação dos respondentes, como forma, talvez, de *encobrir* os focos de tensão.

**Tabela 6 - Escolhas recíprocas dos grupos informais, nas áreas: ausência de afinidade, escolha percebida e rejeição percebida, por intensidade de escolha**

Áreas		Intensidade de Escolhas*							TOTAL
		0	0 - 1	0 - 2	0 - 3	1 - 0	1 - 1	2 - 0	
Ausência de Afinidade	F	49	4	-	-	4	2	-	59
	%	83,05	6,77	-	-	6,77	3,38	-	99,97
Escolha Percebida	F	39	7	1	-	8	1	1	57
	%	68,42	12,28	1,75	-	14,03	1,75	1,75	99,98
Rejeição Percebida	F	43	4	3	1	5	1	-	57
	%	75,43	7,01	5,26	1,75	8,77	1,75	-	99,97
$\chi^2_0$		1,50	0,88	CI	CI	2,60	CI	CI	
$\chi^2_c$		5,99	5,99			5,99			
n.g.l.		2	2			2			

\*Intensidade: 0 - 1 = Uma fraca; 0 - 2 = Duas fracas; 0 - 3 = Três fracas; 1 - 0 = Uma forte; 1 - 1 = Uma forte e Uma fraca; 2 - 0 = Duas fortes. CI = Cálculo impossível

Constata-se, então, que a prevalência de indivíduos na classe **O** obviamente contribuiu para os índices menores nas classes subsequentes. Assim, nota-se que as reciprocidades aconteceram em maior parte nas classes 0 - 1 e 1 - 0. Portanto, são reciprocidades que podem ser qualificadas como moderada fraca ou moderada forte. Percebe-se que não houve escolhas recíprocas intensamente fracas, numa escala de 0 - 1 a 0 - 3 e, tampouco, fortes, numa escala de 1 - 0 a 3 - 0.

## Considerações finais

Pela pesquisa realizada, a análise dos dados demonstrou a existência efetiva de grupos informais que atuam em relação à estrutura formal da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina. Isso ocorre devido ao desenvolvimento de um sistema de interação de interesses legítimos e personalizados entre os indivíduos, fenômeno típico da interação humana. Os participantes procuram integrar-se aos grupos informais por ser a ocasião de se comparecer socialmente e de aprender as normas informais de sua organização.

Já é tácito que a interação se faz pela convivência, sob as mesmas dependências e mesmas orientações, num rito quase tribal. Nos grupos informais, dada a própria natureza de sua organização, o clima de interação é mais fortalecido, pois advém do desempenho natural dos indivíduos, do sentimento de solidariedade, das idéias que se coordenam e se comunicam. A interação se desenvolve tendo por base os interesses com os quais os indivíduos estabelecem relações, e dificilmente com as convicções individuais de cada um. Os indivíduos escolhem suas relações dentro dos limites que lhes sejam acessíveis. A proximidade permite, sem nenhuma dúvida, o desenvolvimento das relações.

Há de considerar, no entanto, que o fato de as pessoas estarem agregadas socialmente num mesmo grupo não as torna iguais. Não se trata de harmonia, pois num grupo, como em qualquer agregado humano, existem conflitos e paixões; apenas esses conflitos se desenrolam num universo comum. Existem particularidades e por isso os estudamos.

Este estudo levantou características da estruturabilidade de um grupo de trabalhadores em ambiente de biblioteca. São grupos constituídos que têm a cooperação como atributo de destaque. Não poderia ser diferente, porque, atualmente, nas organizações em geral, importa muito mais a *performance* final do grupo, do que resultados individuais, quando o coletivo supera o singular em termos concretos de produtividade, organicidade e de efetividade.

Deve-se reconhecer, entretanto, que a ausência de um ambiente competitivo — a biblioteca pesquisada —, a cooperação não constitui a primeira condição para levar os grupos a realizarem tarefas que aparentemente exigiriam forte coesão grupal, como, por exemplo, praticar esportes ou estudar juntas.

O ambiente de biblioteca parece não favorecer a coesão grupal para essas atividades. Praticar esportes e estudar juntos são atividades que exigem sistematização. Na biblioteca onde a sistematização conduz cotidianamente à realização das tarefas individuais ou por equipes, parece redundante e repetitiva a aproximação de pessoas, com elevados níveis de coesão, para levar adiante o estudo em conjunto ou a prática de esportes.

O nível de cooperação apontado, apesar de alto, parece normal, tanto que não comporta *Admiração, Estudos, Acatamento de Sugestões e Esportes*. Cooperar-se sem admirar. Cooperar-se sem estudos sistemáticos. Cooperar-se sem acatar sugestões.

Os dados emergidos da investigação levam à conclusão de que os pesquisados cooperam mutuamente e se afeiçoam, mas não ao ponto de se admirarem com intensidade, favorecendo a valorização e, conseqüentemente, a coesão. Aparentemente, num ambiente bibliotecônômico, a prática das tarefas é o resultado da somatória das capacidades intelectuais individuais, o que, por si só, inibe a coesão, pois para atingir os níveis superiores de conhecimentos de um outro elemento do grupo basta, em tese, preparar-se para isso. Em outros grupos, quando a força, mesma a física, é preponderante para obter resultados, a coesão — a somatória de forças — mostra-se mais presente.

Os grupos informais que se estabelecem em ambientes institucionais são apenas uma de várias formações experimentadas durante a vida da pessoa. O grupo familiar, grupos de brincadeiras para as crianças, os grupos de amizade, os grupos associativos no âmbito político, econômico, religioso e de outros setores da vida social do indivíduo dão segurança e proteção e competem diretamente com os grupos informais presentes nas estruturas das organizações, relativizando a sua importância e destaque para a formação completa do cidadão. Normal, nesses casos, é que o tempo ocupado pela organização social não suplante todas as demais atividades humanas necessárias para uma vida coerente com as várias exigências sociais. O grupo informal num ambiente institucionalizado, portanto, tem a função de aproximar todas as vivências externas ao ambiente de trabalho, humanizando as condições de suas práticas.

A pesquisa revelou ausência de valorização em algumas áreas, embora existam muitas formas de exprimir formalmente a valorização ou desvalorização de um grupo nas organizações. Normalmente isso ocorre por meio da interação de pessoa a pessoa. Assim, em algumas áreas acentuou-se a valorização, como por exemplo, em *Simpatia Mútua ou Intenção* para o trabalho conjunto. Por outro lado, não há valorização intensa para atividades de lazer. Denota a expressão ampla do termo: são grupos informais, mas restritos ao ambiente de trabalho.

Um grupo é, em primeiro lugar, constituído de indivíduos em relação uns com os outros. Supõe-se que os membros troquem qualquer coisa entre eles: amizade, cooperação, afeição, influência, no entanto, são manifestações nem sempre fáceis de serem captadas. Deste modo, um grupo não pode sempre dar provas de coesão, nem poderia sê-lo em todas as oportunidades. Naturalmente, observou-se em algumas áreas baixa coesão grupal, por exemplo em *Admiração, Intenção* para o trabalho conjunto, entre outras, mas não ao ponto de interferir na própria existência dos grupos.

De modo geral, concluiu-se que os grupos informais da BC/Uel são grupos pequenos, com *status* pouco valorizado, poucas mutualidades, sendo a maioria das escolhas recíprocas de baixa intensidade afetiva, indicando que os grupos possuem baixa coesão grupal.

Como os grupos são passíveis de mudanças à medida que há alterações nos sistemas normativos (finalidade partilhada, valores, normas) e comportamental (sentimentos, interesses, atividades) em função de novas relações interpessoais, recomenda-se:

- a) a realização de outros estudos que detectem as razões da baixa coesão grupal desses sujeitos, visto serem grupos altamente cooperantes;
- b) uma vez detectada a existência dos grupos informais e reconhecidos pela administração, coletar outras informações, como: quem pertence a que grupo informal; quais são os objetivos dos diferentes grupos e se estão em oposição aos objetivos da instituição;
- c) verificar as causas que levaram alguns indivíduos a serem rejeitados pelo grupo e procurar medidas corretivas para inseri-los no grupo.

Tais sugestões não têm o sentido de esgotar o assunto sobre a existência e a convivência com os grupos informais presentes na estrutura da BC/UJEL. Pretendem somente iniciar um processo de conhecimento mútuo que permita levar esse órgão da Universidade a cumprir da melhor forma possível os seus objetivos institucionais que, em última análise, consistem em prestar um bom atendimento aos seus usuários, cidadãos em meio a um processo formal de preparo profissional e para o exercício de sua própria cidadania.

A biblioteca precisa ser vista como um centro disseminador de conhecimentos e informações, e esse objetivo somente poderá ser alcançado se os funcionários, mesmo apoiados em alta tecnologia, souberem e quiserem bem atender aos usuários. A *performance* profissional correta depende de uma relação afetiva de cada um dos funcionários com os seus colegas e com o ambiente de trabalho, mesmo quando a administração espera somente a conformidade aos padrões estabelecidos com supridores de todas as necessidades individuais.

A cooperação que deve haver entre administração e grupos informais sobrepõe-se à conformidade ou à confrontação pela consciência dos objetivos organizacionais, tendo na compreensão o denominador para superar possíveis atritos. E os grupos informais podem ser aquele elemento diferenciador de posições que resulta em melhorias para todos os envoltimentos nesse processo de crescimento.

### Referências Bibliográficas

- BAKER, H. Kent. Tapping into the power of informal groups. **Supervisory Management**, v.2, p.18-25, february 1981.
- BERNARDES, Cyro. **Sociologia aplicada à administração**: o comportamento organizacional. São Paulo: Atlas, 1982.
- BLAU, P. M. & SCOTT, W. R. **Organizações formais**: uma abordagem comparativa. São Paulo: Atlas, 1979.
- CABRAL, Ana Maria Resende. Participação e bibliotecas. R. **Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v.13, n.1, p.77-99, mar. 1984.
- CHAMPION, D. J. **A sociologia das organizações**. São Paulo: Saraiva, 1985.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas**: uma abordagem contingencial. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

- \_\_\_\_\_. **Recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1985.
- CURY, Antônio. **Organização e métodos: perspectiva comportamental e abordagem contingencial**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1990.
- DUBIN, Robert. **Relações humanas na administração**. São Paulo: Atlas, 1972. V.2.
- GLEN, R. **Psicologia social das organizações**. Rio de Janeiro: Zahar, 1983.
- HUSSEIN, Raef T. Informal groups, leadership and productivity. **Leadership & Organization Development Journal**, v.10, n.1, p.9-16, 1991.
- KOLASA, B. J. **Ciência do comportamento na administração**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1978.
- LUZ, Ramsés Antunes de. **Um estudo sobre o conflito: a correlação entre produtividade, coesão e conformidade às normas da CASAN**. Florianópolis, 1992. 153 p. Dissertação, Mestrado em Administração Pública., Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina.
- MILLS, Theodore M. **Sociologia dos pequenos grupos**. São Paulo: Pioneira, 1970.
- MORENO, J. L. **Fundamentos de la sociometria**. 2.ed. Buenos Aires: Paidós, 1972.
- MÜLLER, Mary Stela. **A comunicação na administração de bibliotecas universitárias: estudo das práticas, procedimentos e/ou comportamentos comunicacionais interno em interface com a cultura organizacional da instituição biblioteca universitária**. São Paulo, 1993. 335 p. Tese, Doutorado, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.
- MUTI, Richard S. The informal group: what it is and how it can be controlled. **Personal Journal**, v.47, n.8, p.563-571, august 1968.
- POLSKY, Howard W. From cliques to factions: subgroups in organizations. **Social Work**, v.23, p.94-99, march 1978.
- ROBBINS, Stephan Paul. **O processo administrativo: integrando teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 1981.
- SAVOIE, André. Les groups informels dans les organisations: cadre général d'analyse. **Canadian Psychology**, v.34, n.1, p.79-97, jan. 1993.
- SCHEIN, E. H. **Psicologia organizacional**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1982.
- TICHY, N. An analysis of clique formation and structure in organizations. **Administrative Science Quarterly**, v.18, p.194-208, 1973.
- WILSON, S. **Informal groups: an introduction**. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice-Hall, 1978.

#### ABSTRACT

This research seeks to amplify the knowledge about the structure of informal groups present in the administrative structure of a university library. The subjects researched account for 71,41% of the general staff at the Main Library of the State University of Londrina — Paraná. This work made use of a sociometry technique as its investigation method. The results evidenced the predominance of groups from 2 to 6 elements, with valued choices between 1 to 5 points. The reciprocal choices occurred in a moderate number and the majority presented mutual choices of low intensity. From the analysis of each single area it was detected the presence of low cohesion groups.

**Key words:** Groups; Informal groups; University librarian; Sociometry.

# BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: DELINEAMENTO DE TESES E DISSERTAÇÕES BRASILEIRAS

*Geraldina Porto Witter - PUCCAMP  
Francisco de A. F. Oliveira - UNICASTELO*

## RESUMO

Estuda as dissertações e teses (N= 320) apresentadas nos cursos de pós-graduação (Mestrado e Doutorado) brasileiros (N= 6), de 1972 a 1992 quanto ao tipo de delineamento de pesquisa. Há similaridade quanto ao delineamento usado na produção científica dos vários cursos. Predominam as pesquisas descritivas e de levantamento, sendo raros os trabalhos experimentais.

**Palavras-chave:** Biblioteconomia; Ciência da Informação; Delineamento de Pesquisa; Produção Científica.

## Introdução

Há várias maneiras pelas quais pode ser classificada, organizada ou tipificada a produção científica. Pode-se proceder tendo por base a temática, o discurso, a análise de dados, o envolvimento do pesquisador no processo de coleta, a concepção de teoria subjacente, a modalidade de delineamento, entre outras possibilidades.

No presente trabalho optou-se por estudar a produção de dissertações e teses tendo por critério de tipificação o tipo de delineamento ou planejamento de coleta de dados. Mesmo neste caso específico há variação na literatura, especialmente quanto à aceitabilidade como sendo científicos alguns delineamentos mais simples e descritivos. Por exemplo, Wright & Fowler (1986) excluem do âmbito de interesse da ciência ou em nível aceitável de cientificidade os trabalhos de levantamento. Desta forma classificam a produção científica em Correlacional de um lado, e Experimental de outro. Drew (1980) divide em dois grandes grupos: Levantamento e Não Levantamento, subdividindo o segundo grupo em Experimentais e Não Experimentais.

No presente estudo, foram estabelecidos como critérios para tipologia: tipo e nível de controle de pesquisa exercido pelo pesquisador; tipo de pergunta que o delineamento permite responder; manipu-

lação de variáveis pelo pesquisador. Isso permite uma hierarquização dos vários delineamentos quanto à complexidade em cada uma das variáveis consideradas, como se descreve no método.

Conhecer a tipologia da pesquisa quanto ao delineamento permite dispor de informação quanto ao próprio desenvolvimento científico da área do conhecimento quanto a este aspecto, dispor de bases para definir políticas educacionais e de desenvolvimento científico para a área pesquisada.

Além disso, como a produção científica consiste em uma das marcas de desenvolvimento e de dependência entre regiões de um mesmo país e... é "responsável pelo crescimento e evolução do conhecimento viabilizando o progresso e a solução de problemas" (Witter & Witter, 1985: 31) quanto maior o potencial do método de pesquisa utilizado, maior a possibilidade desta contribuição.

O *Dissertation Abstracts International* é uma fonte de dados de grande valor. Witter, Población & Beraquet (1992) analisaram a produção relativa ao tópico *Library Science* da referida base, cobrindo os anos de 1980 até 1984. Quanto ao aspecto aqui estudado, verificaram uma baixa ocorrência de estudos teóricos, já que se tratava de teses, isso era esperado. Houve um predomínio de pesquisa de levantamento (53,18%) sendo esta concentração estatisticamente significativa. Seguiram-se os estudos quasi-experimentais, históricos, correlacionais e experimentais.

O presente trabalho teve por objetivo descrever quanto ao tipo de método usado a produção de dissertações e teses geradas nos seis cursos de pós-graduação existentes no país e comparar a produção dos mesmos entre si quanto ao tipo de delineamento usado na coleta. Também objetivou-se em cada instituição verificar como ocorreu este aspecto ao longo dos anos.

## Método

Foi delimitado como marco histórico para esta pesquisa documental os anos de 1972 a 1992.

*Material* - foi usado como material o conjunto de dissertações/teses, defendidas nos cursos brasileiros de pós-graduação na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil, totalizando 320 documentos. Sendo que, da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUCAMP), foram analisadas 66 dissertações estendendo-se de 1980 a 1992; da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), foram observados 45 documentos datados de 1978 a 1992, da Universidade Federal da Paraíba (UFPb) foram estudados 35

materiais, sendo que o mais antigo assinala o ano de 1979 e o mais recente 1992; da Universidade Federal do Rio de Janeiro (*IBICT*), dos produtos observados registra-se o ano de 1972, como o mais remoto e o ano de 1992 como mais recente; das 49 obras da Universidade de Brasília o mais antigo data o ano de 1975 e o mais recente o ano de 1992, por, fim, da Universidade de São Paulo, foram analisados 39 documentos, sendo que o mais antigo data do ano de 1975 e o ano de 1992 como mais recente.

Para efeito de tabulação dos documentos analisados fora consideradas cinco categorias ou tipos no que diz respeito ao aspecto metodológico, tendo por base análises como as Drew (1980), Campbell e Stanley (1966), Wright & Fowler (1986), Maren (1995), entre outros.

Os tipos foram caracterizados a seguir.

*Teórico* - foram incluídos aqui trabalhos que compreenderam reflexões do autor em torno de um tema com apoio na leitura, com ou sem dados de outros autores tomados como base, mas sem incluir dados novos pesquisados por ele próprio. Esse tipo de trabalho também aparece referido na literatura como especulativo ou teórico.

*Levantamento* - constituem trabalhos inscritos nesta categoria aqueles que apresentam dados descritivos, por via de regra, apresentando características de uma instituição, de uma amostra, de uma população. É o caso de estudos de recenseamento, de diagnósticos. São trabalhos com baixo nível de inferência, predominantemente caracterizados pelo uso de entrevistas e questionários, que permitem apenas descrever e delimitar o fenômeno estudado. Tem um baixo nível de generalização dado que o controle exercido pelo pesquisador, quanto a variáveis e à durabilidade do fenômeno é muito precário. Descrevem a realidade do momento da coleta.

*Correlacional* - foram inseridos aqui os trabalhos em que em um mesmo momento são coletados dados descritivos de duas ou mais variáveis e através de cálculo (correlação) específico o autor procura verificar a força de associação ou co-ocorrência das mesmas. O autor não interfere manipulando variáveis durante toda a pesquisa. São pesquisas que têm melhor potencial de generalização e de inferência do que as de levantamento, sendo particularmente necessárias para a construção de teste de instrumentos de pesquisas. São indispensáveis para o desenvolvimento de instrumentos, sendo portanto, comuns às áreas de instrumentação de qualquer ciência.

Quasi-Experimental - são pesquisas que apresentam um grau maior de generalização do que as anteriores, mas em que o pesquisador ainda permanece passivo no que diz respeito à coleta, mas manipula post-factum os dados de modo a compor grupos de acordo com variáveis específicas. Para alguns autores é apenas um nível mais sofisticado e de maior segurança das pesquisas correlacionais, para outros, realmente ela é quasi-experimental, uma vez que pela manipulação *pos-factum* é possível recorrer a análises estatísticas mais sofisticadas do que as correlacionais, permitindo maior generalização e melhores inferências.

*Experimentais* - nestes casos o experimentador manipula variáveis durante o processo de coleta, introduzindo ou retirando uma variável na realidade pesquisada para verificar seu efeito. Este tipo de delineamento permite maior controle, generalização e nível de interferência. É o único tipo que realmente permite a réplica integral e a demonstração de falseabilidade, razão pela qual permite testar e construir teorias e modelos com segurança. A pesquisa experimental é a única que permite chegar ao estabelecimento de relações causais entre variáveis, bem como permite a réplica completa. Há vários sub-tipos ou modelos de delineamento de pesquisas experimentais, mas não foram discriminados, sendo tabulados apenas em uma categoria única, sem levar em conta as várias possibilidades

## Resultados e Discussão

A tabela 1 apresenta a distribuição dos trabalhos produzidos na PUCAMP pelos diversos tipos aqui considerados. Observe-se que houve um crescimento da produção de 1988 em diante. Predominam as pesquisas de levantamento como no estudo do DAI feito por Witter, Población e Beraquet (1992) relativo à primeira metade da década de 80, mas aqui são menos expressivos os estudos experimentais e correlacionais sendo mais fortes os trabalhos teóricos (N=14). No presente caso, a produção da PUCAMP, excluindo-se a categoria Correlacional que significativamente não ocorreu, o teste de homogeneidade (SIEGEL, 1956) revelou que significativamente estão sendo conduzidas mais pesquisas descritivas de levantamento ( $X^2_o = 47$ ;  $X^2_c = 7,82$ , n. sig. = 0,05, n.g.1 = 3). A tendência para avançar metodologicamente, pelo menos ao nível quasi-experimental, vem melhorando timidamente de 1988 em diante. Entretanto, há que se fazer esforço no sentido de buscar progresso metodológico.

Tabela 1 - Tipos de trabalhos produzidos na PUCCAMP

Tipo de Trabalho		Teórico		Levantamento		Correlacional		Quasi-Experimental		Experimental		
								F	%	F	%	
Instituição												
P	ANO	Nº	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	U	1980	4	4	28,5							
1981		7	7	50,0								
C	1982	1			1	2,6						
	1983	2			2	5,2						
A	1984	3			3	7,8						
	1985	3			3	7,8						
M	1986	1							1	10,0		
	1987	3			2	5,2					1	33,3
P	1988	6	1	7,1	3	7,8	1	100,0	1	10,0		
	1989	12	12	1	7,1	8	21,6			3	30,0	
	1990	9	1	7,1	3	7,8			4	40,0	1	33,3
	1991	7			7	18,4						
	1992	8			6	15,7			1	0,26	1	33,3
TOTAL		66	14	99,8	38	99,9	1		10	100,0	3	99,9

A tabela 2 apresenta os tipos de trabalhos defendidos na UFMG, verificando-se que dos 45 documentos analisados, 6,7% são teóricos, 73,3% são de levantamento, 6,7% são correlacionais, 13,3% são quasi-experimentais e significativamente nenhum foi do tipo experimental. Neste caso, sendo  $n.g.1 = 3$ ,  $n.sig. = 0,05$  e  $X^2c = 7,82$ , obteve-se 123,84, ou seja, a concentração em estudos descritivos foi significativa. Esta situação tem se mantido estável ao longo do tempo, não havendo indícios de empenho em busca de maior sofisticação metodológica ao longo do período (1978-1992).

Tabela 2 - Tipos de trabalhos produzidos na UFMG

Tipo de Trabalho		Teórico		Levantamento		Correlacional		Quasi-Experimental		Experimental		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
U F M G	ANO	Nº										
	1978	1			1	3,0						
	1980	5			5	15,1						
	1981	3			2	6,0			1	16,6		
	1982	3			3	9,0						
	1983	2							2	33,3		
	1984	2					1	33,3	1	16,6		
	1985	6	2	6,6	4	12,0						
	1986	1			1	3,0						
	1987	1			1	3,0						
	1988	1			1	3,0						
	1989	3			3	9,0						
	1990	6	1	33,3	4	12,0			1	16,6		
	1991	5			4	12,0			1	16,6		
	1992	6			4	12,0	2	66,6				
TOTAL		45	3	99,9	33	99,1	3	99,9	6	99,7		

A tabela 3 explicita os resultados da análise relativa aos trabalhos produzidos na UFPb, mostrando que das 35 dissertações analisadas, 11,4% são trabalhos teóricos e igual percentual foi registrado para pesquisas quasi-experimentais, havendo 8,6% de trabalhos experimentais, ficando a grande maioria, como nas anteriores, centrada na pesquisa de levantamento (65,7%).

No caso da UFPb,  $X^2_o = 87,76$  (n.g. = 0,05,  $X^2_c = 7,82$ ) portanto a concentração em pesquisa descritiva é significativa sendo importante se destacar a ausência de estudos correlacionais.

Tabela 3 - Tipos de trabalho produzidos na UFPb

Tipo de Trabalho		Teórico		Levantamento		Correlacional		Quasi-Experimental		Experimental			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Instituição		ANO	Nº	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
U F P b	1979	1				1	4,3						
	1981	4				3	13,0			1	25,0		
	1982	2				1	4,3					1	33,3
	1983	4				3	13,0			1	25,0		
	1984	3	1	25,0	2	8,6							
	1985	4				1	4,3			2	50,0	1	33,3
	1986	2				2	8,6			1	10,0		
	1987	3				2	8,6					1	33,3
	1988	5					5	21,7					
	1989	2	1	25,0	1	4,3							
	1990	1				1	4,3						
	1991	2	1	25,0	1	4,3							
	1992	2	1	25,0	1	4,3							
TOTAL		35	4	100,0	23	103,6			4	100,0	3	99,9	

Pelos dados da tabela 4 verifica-se a ausência de estudos experimentais na UFRJ/IBICT, e novamente a concentração significativa em levantamento, com 69,8% da produção ( $X^2_{0=109,04}$ ) tendo-se os mesmos parâmetros anteriores. Foram registrados 9,3% de trabalhos teóricos, os quais não ocorrem de 1978 a 1991, mas reaparecem marcadamente em 1992. A pouca pesquisa correlacional (7,0%) tendeu a desaparecer depois de 1985. A pesquisa quasi-experimental, compreendendo 14% da produção, distribui-se de forma regular ao longo do período.

Tabela 4 - Tipos de trabalhos produzidos na UFRJ/ IBICT

Tipo de Trabalho		Teórico		Levantamento		Correlacional		Quasi-Experimental		Experimental		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Instituição	ANO	Nº										
	U F R J / I B I C T	1972	3			3	5,0					
1973		6	2	25,0	3	5,0			1	8,3		
1974		3			1	1,7			2	16,7		
1975		2	1	12,5	1	1,7						
1976		5	1	12,5	2	3,3	1	16,6	1	8,3		
1977		5	1	12,5	3	5,0			1	8,3		
1978		8			6	10,0	1	16,6	1	8,3		
1979		10			9	15,0	1	16,6				
1980		1			1	1,7						
1981		2			2	3,3						
1982		9			6	10,0	1	16,6	2	16,7		
1983		4			4	6,6						
1984		3			1	1,7	2	33,3				
1985		1			1	1,7						
1986		3			3	5,0						
1987		6			5	8,3			1	8,3		
1988		1							1	8,3		
1989		1							1	8,3		
1991		1			1	1,7						
1992		12	3	37,5	8	13,3			1	8,3		
TOTAL		86	8	100,0	60	100,0	6	99,7	12	99,8		

Os resultados da tabela 5 dizem respeito ao obtido da análise da produção da UnB. Dos 49 trabalhos, 61,2% caíram em levantamento, vindo em seguida os de delineamento quasi-experimental (30,1%), os teóricos (6,12%) e os correlacionais só com 2%, não havendo nenhum experimental. Novamente, a concentração foi significativa ( $X^2_{0.05} = 88,4$ ). É de se registrar uma ligeira tendência para aumentar os estudos quasi-experimentais.

Tabela 5 - Tipos de trabalhos produzidos na UnB

Tipo de Trabalho		Teórico		Levantamento		Correlacional		Quasi-Experimental		Experimental		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Instituição	ANO	Nº										
	U	1975	1	1	33,3							
1980		5	1	33,3	2	6,6			2	13,3		
N	1981	4			3	10,0			1	6,6		
	1982	1							1	6,6		
B	1983	1			1	3,3						
	1984	3			2	6,6			1	6,6		
	1986	5			4	13,3			1	6,6		
	1987	4			2	6,6			2	13,3		
	1988	7			5	16,6	1	100	1	6,6		
	1989	3			2	6,6			1	6,6		
	1990	5			2	6,6			3	20,0		
	1991	2			1	3,3						
	1992	8			6	20,0			2	13,3		
TOTAL		49	3	99,9	30	99,5	1	100,0	15	99,5		

Tabela 6 - Tipos de trabalhos produzidos na USP

Tipo de Trabalho		Teórico		Levantamento		Correlacional		Quasi-Experimental		Experimental		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Instituição	ANO	Nº										
	U S P	1975	1	1	12,5							
1979		2	1	12,5					1	16,6		
1980		2			2	8,3						
1981		1			1	4,1						
1982		1			1	4,1						
1983		4	2	25,0	2	8,3						
1984		3	1	12,5	1	4,1			1	16,6		
1985		3	1	12,5	2	8,3						
1986		3			1	4,1			2	33,3		
1987		3			3	12,5						
1988		1			1	4,1						
1989		8			8	33,3						
1990		2	1	12,5					1	16,6		
1991		1					1	100				
1992		4	1	12,5	2	8,3			1	16,6		
TOTAL		39	8	100,0	24	99,5	1	100,0	6	99,7		

Os dados da USP (tabela 6) mostram a ausência de estudos experimentais e quase a mesma situação no que concerne aos trabalhos correlacionais (5,1%). Os estudos descritivos de levantamento constituíram 61,55%, vindo em segundo lugar os trabalhos teóricos com 20,5% e os quasi-experimentais com 15,4%. Também nesta instituição foi significativa a concentração em trabalhos que recorrem ao delineamento de levantamento ( $X^2_o = 25,84$ ), mantendo-se esta tendência desde 1980.

No conjunto dos 320 documentos analisados foram registrados 40 estudos teóricos (12,5%), sendo a maior concentração na PUC-CAMP (35%) possivelmente por ser uma de suas linhas voltadas para a filosofia da Biblioteconomia. Os estudos de levantamento ficaram com 65% da produção (N=208), os correlacionais com 4,06% (N=13), os quasi-experimentais 16,6% (N=53) e os experimentais com apenas 1,88% da produção, ou seja, com seis pesquisas.

A análise estatística resultou, neste caso, em  $X^2_o$  de 428,09 (n.g.1 = 4,  $X^2_c = 9,49$ ) indicando ser a concentração encontrada significativa. Estes resultados em seu conjunto mostram tendência similar aos dos trabalhos analisados por Witter, Población e Beraquet (1992), correspondentes a Teses de doutorado arroladas no *Dissertation Abstracts International* no começo dos anos oitenta. Esta situação pode estar decorrendo do fato de a área de Biblioteconomia ser um campo de pesquisa relativamente novo, especialmente no Brasil. Esta consideração encontra apoio em dados de pesquisa de outras áreas como em Educação, que no mesmo suporte (DAI) verificou-se o predomínio de pesquisas quasi-experimentais (Witter, 1996), ou dos fatores socioculturais e leitura (Witter, 1996) em que também a ênfase é nos estudos quasi-experimentais; ou da Psicologia em que o mesmo ocorre no Brasil (Granja, 1995; Witter, 1996) embora esta não seja a realidade em todas as áreas, posto que nas mais evoluídas predominam os estudos experimentais.

Os dados permitem concluir que em termos de delineamento de pesquisa a produção dos cursos/programas de pós-graduação tem sido predominantemente descritiva, com baixo potencial para inferências e generalizações. Há necessidade de melhorar este aspecto da produção para que a mesma alcance níveis que permitam uma generalização e uso mais seguros das suas conclusões.

É evidente, pela quase ausência de pesquisas correlacionais, a necessidade de pesquisas de instrumentos de pesquisa (validação,

precisão, fidedignidade etc). O desenvolvimento de instrumentos específicos para a área são necessários para pesquisas mais sofisticadas. Esta pode ser uma variável que pode estar impedindo o caminhar em busca de delineamentos mais seguros, produtivos e eficientes. A mensuração é uma questão central em ciências e muito do desenvolvimento científico decorre da qualidade e das características dos instrumentos utilizados na coleta de dados. Torna-se portanto imprescindível para o avanço científico a pesquisa de instrumentos (Collins & Horn, 1991; Kazdin, 1992; Barker, Pistrang & Elliott, 1994). Os dados obtidos sugerem a necessidade de um investimento significativo neste tipo de pesquisa na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, no Brasil. Também podem estar influenciando aqui: variáveis dos autores, variáveis dos orientadores, variáveis do currículo de pós-graduação, das condições e ambiente de pesquisas disponíveis. Todavia, certamente, há necessidade de um empenho consistente dos programas para aumentar o nível de exigência metodológica na produção.

Pode-se concluir que a pesquisa na área aqui enfocada, no que diz respeito à tipologia de delineamento de pesquisa, é muito similar nos vários cursos existentes no Brasil, predominando as pesquisas descritivas e de levantamento. Há que se definir políticas, currículos e estratégias que viabilizem um avanço neste aspecto da produção científica.

### Referências Bibliográficas

- BARKER, C.; PISTRANG, N. & ELLIOTT, R. **Methods in clinical and counselling Psychology**. New York: J. Wiley & Sons, 1994.
- CAMPBELL, D. T. & STANLEY, J. C. (1979). **Delineamentos experimentais e quase-experimentais de pesquisa**. São Paulo: EPU-EDUSP, 1994.
- COLLINS, L. M. & HORN, J. L. (Org.) **Best methods for the analysis of change**. Washington: APA, 1991.
- DREW, C. J. **Introduction to designing and conducting research**. St. Louis: Mosby, 1980.
- GRANJA, E. C. **Produção científica: dissertações e teses do IPUSP (1980- 1989)**. Tese de doutorado, São Paulo: USP, 1995.
- KAZDIN, A. E. **Methodological issues & strategies in clinical research**. Washington: APA, 1992.

- MAREN, J .M. V. D. **Méthodes de recherche pour l'éducation**. Montreal: Presses de L'Université de Montreal, 1995.
- WITTER, G. P. Educação no Dissertation Abstracts International (1992). **Revista da Faculdade de Educação da USP**, 1996. (no prelo).
- WITTER, G. P. A Psicologia do Boletim de Psicologia (1975-1993). **Boletim de Psicologia**, 1996. (no prelo).
- WITTER, G. P.; POBLACION, D.A. & BERAQUET, V.S.M.. Biblioteconomia no Dissertation Abstracts International (1980/1984). **Transformação**, v.4, n. 1/2/3, 105-22, 1992.
- WITTER, G. P. & WITTER, C. História da ciência; Tendências das teses do Dissertation Abstracts International (1976- 1980). **Ciência e Cultura**, v.37, n.2, 221-228, 1985.
- WRIGHT, G. & FOWLER C. C. **Investigative desing and statistics** London: Pinguin, 1986.

#### SUMMARY

Study the dissertations and theses (N= 320) presented in the post-graduation Brazilian courses (Mastership and Doctorate courses), from 1972 until 1992 taking in consideration the design of the research. There are similarity concerning the design used in the scientific production of the various courses. The descriptive and survey design are the predominant ones being scarce the experimental works.

Key works: Library Science; Science Information; Research desing; Scientific production.

## CONCEITO DE PESQUISA: OPINIÃO DE MESTRANDOS PESQUISADORES DE DIFERENTES ÁREAS DE FORMAÇÃO\*

Marisa B. Mendes Gargantini  
Sebastião R. Góis Moreira  
Sonia M. Silveira Foresti

### RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi analisar o conteúdo semântico das respostas à questão: "O que é pesquisa?" por parte de pesquisadores de diferentes áreas de formação (n=16) e mestrados de Psicologia Escolar (n=18). Os resultados mostraram uma tendência entre os pesquisadores para concentração nas dimensões "método científico" e "investigação"; os pós-graduandos destacaram significativamente a dimensão "aprendizagem", seguida por "compreensão da realidade" e "método científico". A correlação entre a opinião de pesquisadores e mestrados não foi significativa.

**Palavras-chave:** Pesquisa; Conteúdo semântico.

### Introdução

A Universidade não pode ser apenas uma unidade didática, pois a sua finalidade envolve preocupações com a ciência pura e com a cultura desinteressada, transcendendo, assim, o propósito do ensino. Com sua tríplice missão de formação, investigação e serviço, ela deve cumprir seu papel no desenvolvimento cultural, científico e tecnológico da sociedade.

Sua orientação vai além da simples transmissão do conhecimento e habilitações, pois, faltando a construção deste conhecimento haverá apenas treinamento e não "formação". Hoje, o mundo moderno exige não apenas pessoas treinadas, mas pessoas que "saibam pensar, aprendam a aprender, o que é inviável sem a competência insubstituível de construir conhecimento" (Demo, 1994, p.35).

Sendo, portanto, a pesquisa um dos pilares básicos para a caracterização da própria existência da universidade, pode parecer

---

\* Pesquisa elaborada por alunos do Mestrado em Psicologia Escolar da PUCCAMP, na disciplina Metodologia da Pesquisa Científica, ministrada pela Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Geraldina Porto Witter.

fácil haver consenso sobre o conceito de "pesquisa", especialmente, por parte daqueles que estão envolvidos com a produção científica.

É interessante ressaltar, inicialmente, que a aprendizagem de conceitos consiste, segundo Bruner (1956), numa categorização que envolve a equivalência de objetos, eventos e pessoas, que são discriminavelmente diferentes e aos quais devem responder não como entidades particulares, mas em função de sua inclusão como membros de uma classe.

Na realidade, o que se está desenvolvendo, gradualmente, são os processos de generalização e discriminação para que haja a aprendizagem de um determinado conceito. Granger (1990) assinala que o conceito é uma representação da realidade, reconhecido universalmente e que a pesquisa sobre o estudo de conceitos "é uma maneira de se ter acesso à visão de mundo de uma comunidade" (Jonas, 1993, p.38).

Quando se faz a identificação de um atributo, há necessidade de se apontar atributos relevantes e, ao mesmo tempo, se desconsiderar atributos irrelevantes. Desta forma, "quando afirmamos que o indivíduo formou um conceito, pressupomos que ele, de alguma maneira, tenha em mente seus atributos relevantes" (Lomônaco, 1984, p. 61).

No entanto, Bruner (1956) afirma que a tendência do homem a formar categorias é tão forte que, muitas vezes, ele cria categorias para incluir objetos e eventos, em relação aos quais ele não tem ainda conceitos formados.

Flavell (1976) assinala a importância da conceituação e acrescenta que ao se examinar as muitas e diferentes definições de um conceito, fica-se com a impressão de que algo foi omitido, distorcido ou demasiadamente simplificado. Para ele, os conceitos podem ser mencionados pelos atributos pertinentes ou não ao que se está conceituando, apesar de, freqüentemente, aparecer um consenso em um determinado grupo.

Lomônaco (1984) afirma ainda que o fato de se atribuir importância ao conceito no funcionamento cognitivo do homem não significa que exista acordo quanto ao que o conceito é realmente.

Para Andrade (1991) todo estudo sobre um conceito tem como objetivo esclarecer e discutir os elementos responsáveis por sua formação. Enfatiza que, embora os conceitos possuam um referencial comum, o sujeito pode interpretá-lo de forma diferente quanto ao número, tipo e abrangência de seus atributos, além de variar conforme as diferentes situações.

No que tange ao conceito de pesquisa, cumpre destacar que "pessoas com aprendizagem e vivências diferenciadas envolvendo a

pesquisa tenderão a formar e desenvolver conceitos distintos sobre a mesma" (Araújo, 1988, p.59).

O conhecimento de como conceituam pesquisa aqueles que a fazem e para quem ela é feita fornecerá subsídios para a própria ciência e facilitará a difusão do conhecimento científico, pois "uma forma de conhecimento de visão do mundo de uma comunidade é a pesquisa sobre o significado dos conhecimentos importantes para aquele grupo" (Andrade, 1988, p.2).

O "conceito", conforme Lomônaco (1984), possibilita agrupar, em poucas categorias, uma grande quantidade de estímulos, facilitando, assim, a interpretação e a organização do mundo e do comportamento do homem.

É, pois, importante, recuperar algumas informações já existentes sobre o conceito de "pesquisa" a fim de sustentar e sugerir bases para o trabalho aqui relatado.

Asti Vera (1983, p.11-12) assinala que muitos tentaram definir "pesquisa", porém, seu significado não é unívoco. Relata que, em 1929, foram propostas por vários estudiosos quatro definições da referida palavra e todas elas foram escolhidas, havendo até quem considerasse o seu conceito como indefinível. Para este professor da filosofia da ciência, "o ponto de partida da pesquisa é, pois, a existência de um problema que se deverá definir, examinar, avaliar e analisar criticamente, para, em seguida, ser tentada uma solução".

A pesquisa, conforme Cervo & Bervian (1983), é uma atividade que, através de métodos científicos, trata de solucionar os problemas encontrados. Assim, o pesquisador deve partir sempre de uma dúvida ou problema e, então, buscar uma resposta usando o método científico. Estes três elementos (problema, método científico e resposta) são imprescindíveis, uma vez que a solução só ocorrerá quando se trabalha o problema levantado com instrumentos científicos e procedimentos adequados.

Ao definir pesquisa científica, Ruiz (1982, p.48) salienta que o que caracteriza o aspecto científico de uma pesquisa é o método de abordagem do problema, pois, para ele, ela é "a realização concreta de uma investigação planejada, desenvolvida e redigida de acordo com as normas de metodologia consagradas pela Ciência".

Já Tramontin (1994, p.21) assinala que pesquisar "é realizar um processo de investigação metódica e sistemática de um determinado campo ou domínio da realidade através de fundamentação teórica e levantamento rigoroso de dados empíricos, de modo a permitir uma teorização que resulte em ampliação do conhecimento". Nesta conceitualização, ele ressalta pesquisa como processo de investigação, método científico como instrumento de descoberta e ampliação do conhecimento como resultado de todo processo.

Araújo (1988), analisando como leigos e pesquisadores conceituam pesquisa, verificou que os pesquisadores destacaram as dimensões "método científico", "investigação" e "construção de teoria", enquanto para os leigos a maior incidência ocorreu nas dimensões "investigação" e "objeto", denotando uma preocupação maior por parte dos leigos com "o que" se pesquisa e por parte dos pesquisadores em "como" a pesquisa é desenvolvida.

Assinalou, também, que alguns aspectos relevantes conceituais, práticos, de contextualização social não foram considerados, e concluem que, embora pesquisadores e leigos "não estejam de acordo com as dimensões mais evidentes do conceito de pesquisa, a conceituação de uns, no caso dos leigos, está inclusa na conceituação dos outros, isto é, pesquisadores" (Araujo, 1988, p.71) e que as dimensões mais marcantes do conceito de pesquisa para os dois grupos são a investigação, o método e o objeto.

Foi, pois, a preocupação de conhecer como conceituam "pesquisa", sujeitos que estão iniciando o processo de investigação (mes-trandos) e, também, sujeitos que já há alguns anos realizam tal atividade (pesquisadores) e de, ao mesmo tempo, verificar se a formação profissional interfere em tal conceituação, que foram elaborados os objetivos deste trabalho:

- caracterizar, segundo a opinião de pós-graduandos, o conceito de pesquisa;
- caracterizar, segundo a opinião de pesquisadores, tal conceito;
- comparar pontos comuns no conceito de pesquisa de pós-graduandos e pesquisadores.

## Método

### Sujeitos

Tendo em vista os objetivos propostos, foram formuladas questões a dois grupos de sujeitos:

*Pesquisadores:* O total foi de 16 sujeitos, sendo três profissionais com formação básica em pedagogia, três em psicologia e um em cada uma das seguintes áreas: história, educação-física, letras, filosofia, engenharia, teologia, economia, biblioteconomia, ciências sociais e farmácia. Verificou-se uma variação de um a 25 anos de experiência em pesquisa. A faixa etária dos sujeitos em questão foi de 24 a 53 anos, com o maior número situado entre 32 e 38 anos (37,5%), entre 40 a 48 anos (31,2%), entre 24 a 28 anos (18,7 %) e entre 52 a 53 anos (12,5%). Um total de 52,2% dos sujeitos era do sexo feminino e 43,8% do sexo masculino. A inclusão dos mesmos no grupo foi feita de maneira assistemática, porém todos tinham experiência em pes-

quisa. Do total, 14 sujeitos (87,5 %) relataram já ter trabalhos publicados enquanto dois sujeitos (12,5 %) não o tinham.

*Pós-Graduandos:* Foram 18 sujeitos pós-graduandos, oriundos das seguintes profissões: psicologia (33,3%), pedagogia (27,7%), biblioteconomia (11,1%) e os 27% restantes divididos igualmente entre as profissões: teologia, jornalismo, fonoaudiologia, engenharia mecânica e professor de educação física. Em relação à titulação, assinala-se que 10 sujeitos (55,5%) eram graduados, sete sujeitos (38,9%) eram especialistas e um sujeito (5,6%) era mestre. A faixa etária variou de 25 a 53 anos, sendo 25 a 29 anos (22%), 32 a 36 anos (33,3%), 38 a 42 anos (16,6%) e 43 a 53 anos (27,7%), com maior número de sujeitos entre 32 e 36 anos. Apenas 16,7% eram do sexo masculino e 83,3% eram do sexo feminino. Quanto ao nível educacional, 100% tinham nível universitário. Destes, nove sujeitos (50%) já tinham trabalhos publicados e os outros nove sujeitos (50%) relataram não ter nenhuma produção científica publicada. Quanto à experiência em pesquisa, assinala-se que nove sujeitos (50%) tinham tal experiência, oito sujeitos (44,4%) não a tinham e um sujeito (5,6%) não fez menção a esta atividade.

### **Material**

Foi utilizado um questionário para os pós-graduandos e pesquisadores. Para os primeiros foi solicitado: nome, idade, sexo, profissão, trabalhos publicados, conceito de pesquisa. Para os pesquisadores pediu-se: nome, idade, sexo, formação, área de pesquisa, tempo de experiência, número de trabalhos publicados, conceito de pesquisa. A resposta foi escrita na própria folha onde estavam os itens a serem respondidos.

### **Procedimento**

O mesmo procedimento foi utilizado para os pós-graduandos e para os pesquisadores: os sujeitos responderam individualmente e sem pesquisa bibliográfica. O experimentador dava as instruções e solicitava ao sujeito que respondesse: "O que é pesquisa?". As respostas eram dadas imediatamente, por escrito e sem consulta a textos.

### **Resultados e Discussão**

Todas as respostas dos sujeitos foram tabuladas e aproveitando-se as suas próprias expressões verbais, elas foram aglutinadas de acordo com o conteúdo semântico. Obteve-se um total de 205 enunciados, não tendo sido categorizada a palavra "pesquisa", tendo em vista ser ela o tema a ser definido no presente trabalho. Do total,

43 respostas verbais não foram tabuladas ou por serem incoerentes com o discurso do sujeito, ou por serem palavras sem conteúdo específico em relação ao conteúdo focalizado ou, mesmo, por indicarem dúvidas ou termos de relação entre as proposições, como: "Portanto, faz-se necessário"... , "Não posso contar anos de"...

Assim, foram passíveis de categorização 162 enunciados, tendo havido a não assimilação de 20,9% dos emitidos pelos sujeitos, o que pode ser considerado uma utilização adequada dos enunciados emitidos.

Todas as respostas utilizáveis foram tabuladas, no primeiro momento, não se registrando no mesmo espaço as respostas iguais, emitidas pelo mesmo sujeito, como: "pesquisa é pesquisar" etc.

Em um segundo momento, tentou-se aglutinar respostas com conteúdo semântico semelhante, conforme o sistema de categorias apresentado por Araújo (1988, p.62), sistema este que permitiu detectar "aspectos referidos pertinentes a várias possíveis dimensões de pesquisa". Acrescentou-se a categoria "Prazer do conhecimento" por ter aparecido nas definições dadas por alguns pesquisadores. Este sistema apresenta 19 categorias que estão definidas e descritas a seguir:

- **Aplicabilidade:** Nesta categoria foram incluídas as respostas relacionadas não só à aplicação da pesquisa, como também à própria pesquisa decorrente da prática.

Ex.: ..." ter uma utilidade prática"... (pós-graduando).

..." deve ser útil"... (pesquisador).

- **Aprendizagem:** Categorizaram-se aqui as respostas que colocam a pesquisa como forma de aprendizagem.

Ex.: ..." é aprender"... (pós-graduando).

..." busca consciente de esclarecimento" (pesquisador).

- **Atividade científica:** Nesta categoria foram incluídas as respostas referentes à pesquisa como atividade científica, isto é, todas as respostas que englobam a atividade do sujeito na vida científica.

Ex.: ..." é uma atividade científica"... (pesquisador)

..." é um estudo científico"... (pós-graduando).

- **Avaliação:** Categorizaram-se aqui as definições de pesquisa compreendidas como "avaliar", "verificação de relacionamento entre variáveis e o fato analisado".

Ex.: ..."verificar a veracidade ou não de uma hipótese"...

(pesquisador)

..."descobrir relações entre fenômenos".( pesquisador ).

- **Caráter Probabilístico:** Foram aglutinadas nesta categoria as afirmações referentes ao aspecto provável do conhecimento científico.

Ex.: ... "tentativa de responder a uma pergunta"...

(pós-graduando)

... "que possibilitam avanços" ... (pesquisador).

- **Compreensão da Realidade:** Assinalaram-se nesta dimensão aqueles enunciados que se referiam às tentativas de conhecer a realidade através de uma metodologia científica.

Ex.: ... "para compreendermos o universo e os seres nele inseridos" ... (pós-graduando).

- **Construção da Teoria:** Nesta categoria incluíram-se aquelas respostas que se referiam à pesquisa como tentativa de construção de uma nova teoria, de atualização de teoria ou de reconstrução do conhecimento.

Ex.: ... "buscar novas informações sobre determinado tema" ... (pós-graduando).

- **Fontes:** Aqui foram categorizadas as respostas que se referiam onde são buscadas as informações na pesquisa.

Ex.: ... "partindo-se da bibliografia existente a respeito"...

(pesquisador).

... "em bibliografias" ... (pós-graduando).

- **Investigação:** Nesta categoria assinalaram-se os enunciados que fizeram menção à pesquisa como meio de investigação do conhecimento, observação, descoberta.

Ex.: ... "é uma forma organizada de aprofundar o conhecimento da realidade" ... (pós-graduando).

- **Método Científico:** Situam-se aqui os enunciados que se referiram ao método na pesquisa.

Ex.: ... "metodologia e técnicas que garantam a coerência da investigação". (pesquisador).

- **Objetivo:** Constam desta dimensão as respostas que se referiram aos propósitos, ao que se pretende alcançar com a pesquisa.

Ex.: ... "que tem por objetivo levantar dados". (pós-graduando).

... "visando identificar regras" ... (pesquisador).

- **Objeto:** Aqui são incluídas as afirmações a respeito do que é pesquisado.

Ex.: ... "conhecimento sobre um determinado assunto".  
(pesquisador).

... "de um determinado fenômeno"... (pós-graduando).

- **Princípios Científicos:** Foram aqui categorizados os enunciados referentes aos princípios básicos a serem observados na pesquisa, como objetividade, parcimônia.

Ex.: ... "obedecendo os critérios da ciência"... (pós-graduando).

- **Réplica:** São os enunciados que dizem respeito à possibilidade de a pesquisa se repetir e se chegar a um mesmo resultado.

Ex.: ... "uma reavaliação para validar os dados obtidos"...  
(pesquisador).

- **Resolução de Problemas:** Constan desta dimensão os enunciados que se referiram ao problema gerado pela pesquisa.

Ex.: ... "permite a percepção ou solução de problemas"...  
(pós-graduando).

... "forma de procurar a resposta a um determinado problema ou pergunta"... (pós-graduando).

- **Resultados:** Esta dimensão compreendeu as respostas relacionadas à pesquisa como meio de se chegar a conclusões ou de se obter a validade de conclusões.

Ex.: ... "confirmar ou não a nossa hipótese"... (pesquisador).

... "a fim de se chegar a conclusões"... (pós-graduando).

- **Pesquisador:** Aqui constam as respostas que se referem ao sujeito envolvido com a atividade de pesquisa.

Ex.: ... "de interesse do pesquisador"... (pós-graduando).

- **Verificação de Hipóteses:** Foram assinaladas nesta dimensão as verbalizações que se referiam à postura e empenho do pesquisador em verificar as hipóteses levantadas na pesquisa.

Ex.: ... "levantar dados que comprovem ou não a tese".  
(pós-graduando).

- **Prazer do Conhecimento:** Esta dimensão diz respeito à satisfação gerada pela pesquisa.

Ex.: ... "dá mostra do prazer do conhecimento". (pesquisador).

... "pesquisar é uma tarefa animadora"... (pesquisador).

Pela análise dos dados obtidos e apresentados na Tabela 1, verificou-se a maior incidência comum aos dois grupos (pós-graduandos e pesquisadores) nas dimensões "aprendizagem" (14,8%) e "método científico" (14,8%) seguidas de "verificação de hipótese" (7,4%), "objeto" (7,4%) e "investigação" (7,4%). Os enunciados referentes às dimensões "resultados" (1,9%), "prazer do conhecimento" (1,9%), "caráter probabilístico" (1,9%), "réplica" (1,3%) e "pesquisador" (0,6%) podem ser considerados irrelevantes em relação aos demais enunciados.

Focalizando cada grupo, em particular, verificou-se que para os pós-graduandos a maior incidência nos enunciados foi nas dimensões "aprendizagem" (25,6%), seguida das dimensões "compreensão da realidade" (10,2%) e "método científico" (10,2%). Não fazem eles referência às dimensões "princípios científicos", e "prazer do conhecimento".

Já para os pesquisadores, a maior incidência nos enunciados recaiu nas dimensões "método científico" (19,0%), "investigação" (9,5%), "princípios científicos" (7,1%) e "verificação de hipótese" (7,1%), indicando uma significativa preocupação por parte deste grupo em "como" a pesquisa se desenvolve. Este resultado está em consonância com os achados de Araújo (1988, p.61) de que há "uma preocupação acentuada em torno de como a pesquisa é desenvolvida" por parte dos pesquisadores. Não se referem eles à dimensão "pesquisador". Assinalou-se neste grupo a menção feita à dimensão "prazer do conhecimento" (3,6%).

O número de sujeitos da pesquisa foi desigual (18 pós-graduandos e 16 pesquisadores) e a diferença no número de enunciados registrados referentes aos dois grupos foi de somente seis. Em média, os pós-graduandos se referiram a quatro aspectos básicos e os pesquisadores enunciaram cinco dimensões do conceito. Este resultado está em concordância com Araújo (1988, p.69) que se baseando em autores como Macedo (1979), Targino (1983) e Lomônaco (1984) afirma que "com aprendizagem e vivência com o objeto conceituado, a pessoa tem condições de detectar maior número de características peculiares e relevantes do conceito".

É interessante assinalar que algumas tendências nas respostas dos sujeitos podem ser percebidas, ao se fazer uma análise mais descritiva de algumas dimensões.

Tabela 1 - Ocorrência das dimensões do conceito de pesquisa enunciado pelos pós-graduandos e pesquisadores

Sujeitos \ Dimensões	Mestr.		Pesq.		Total	
	F	%	F	%	F	%
1 - Aplicabilidade	5	6,4	5	5,9	10	6,2
2 - Aprendizagem	20	25,6	4	4,8	24	14,8
3 - Ativid.Científica	2	2,6	4	4,8	6	3,7
4 - Avaliação	2	2,6	4	4,8	6	3,7
5 - Carát.Probab.	1	1,3	2	2,4	3	1,9
6 - Compr. realidade	8	10,2	2	2,4	10	6,2
7 - Constr. teoria	1	1,3	5	5,9	6	3,7
8 - Fontes	2	2,6	3	3,6	5	3,0
9 - Investigação	4	5,1	8	9,5	12	7,4
10 - Método Cientif.	8	10,2	16	19,0	24	14,8
11 - Objetivo	5	6,4	3	3,6	8	4,9
12 - Objeto	7	8,9	5	5,9	12	7,4
13 - Princíp.Cientif.	-	-	6	7,1	6	3,7
14 - Réplica	1	1,3	1	1,2	2	1,3
15 - Resol.Probl.	4	5,1	5	5,9	9	5,5
16 - Resultados	1	1,3	2	2,4	3	1,9
17 - Pesquisador	1	1,3	-	-	1	0,6
18 - Verif. Hipótese	6	7,7	6	7,1	12	7,4
19 - Prazer Conhec.	-	-	3	3,6	3	1,9
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>99,9</b>	<b>84</b>	<b>99,9</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

A dimensão "método científico" foi mais mencionada por pesquisadores (19%) do que por pós-graduandos (10,2%) assim com a dimensão "investigação" (pesquisadores: 9,5% e pós-graduandos: 5,1%). Isto pode indicar que os pesquisadores, mais que os pós-graduandos, se preocupam com o método empregado na pesquisa e a vêem como processo de investigação; o método científico é visto por eles como instrumento de descoberta (Tramontin, 1994). Como os pós-graduandos estão se iniciando no processo de investigação, provavelmente, o valor destes aspectos ainda não é tão crucial para eles.

Os pesquisadores mais do que os leigos consideram a pesquisa como "atividade científica" (4,8% e 2,6%), de "caráter probabilístico" (2,4% e 1,3%) e como meio para a "construção de teoria" (5,9% e 1,3%) o que vem, mais uma vez, confirmar a "influência da vivência e da formação do pesquisador, ou da tradição formativa da ciência" (Araújo, 1988, p.69).

Entre os pós-graduandos, a "aprendizagem" alcançou um índice significativamente maior (pós-graduandos: 25,6% e pesquisadores: 4,8%). Isso pode estar refletindo que esta dimensão está mais presente no meio dos pós-graduandos, tendo em vista estarem eles iniciando a aprendizagem do processo de pesquisa.

Verificou-se, também, que apenas os pós-graduandos fizeram referência ao "pesquisador", ou seja, àquele envolvido com a realização da pesquisa (1,3%), da mesma forma que apenas os pesquisadores se referiram ao "prazer do conhecimento" (3,6%). Em relação aos pós-graduandos, isso pode estar ocorrendo, "em função de uma percepção de status ou de formação especial valorizada na ótica dos leigos" (Araújo, 1988, p.70). Já para os pesquisadores o referir-se ao prazer decorrente da aquisição do conhecimento pode estar indicando a própria vivência, em que há uma busca constante de informação e conseqüentemente a satisfação e prazer em adquirir ou aprofundar os conhecimentos.

A fim de analisar se havia concordância, em relação às várias dimensões do conceito de pesquisa, entre os dois grupos de sujeitos, foi feito um teste correlacional. Estabeleceu-se como nível de significância o de 0,05, sendo  $N=19$ , e o valor crítico para comparação 0,46.

Como a correlação obtida foi de 0,36, não se pode afirmar que há relação entre os dois grupos quanto à posição de valor atribuída às diferentes categorias.

Acumulando as opiniões dos dois grupos de sujeitos focalizados para fazer uma síntese do conceito de pesquisa, assinala-se como dimensões marcantes do conceito "método científico" e "aprendizagem" seguidas por "investigação", "objeto" e "verificação de hipótese".

Há, porém, necessidade de mais pesquisas sobre a influência da formação na elaboração do conceito focalizado das variáveis referidas nesta discussão. Ao lado disto, recomenda-se, também, tendo em vista pós-graduandos e pesquisadores serem, em geral, de diferentes áreas de formação e estarem no recinto da Universidade, a realização de pesquisas mais específicas relativas à influência dessas variáveis não enfocadas no presente trabalho.

## Referências Bibliográficas

- ANDRADE, C. R. F. de **Conceito de saúde e saúde fonoaudiológica: uma análise dos discursos dos profissionais da saúde e dos usuários dos serviços de Fonoaudiologia**. São Paulo: USP, 1991 (Dissertação de Mestrado em Linguística).

- ARAÚJO, F. M. B. G. de; WITTER, G. P.; MARTINS, L. S.; RIBEIRO, M. L.; GIACOMETTI, M. M. Conceito de pesquisa : um estudo exploratório comparando perspectivas de pesquisadores e leigos. **Estudos de Psicologia**, Campinas, SP, v.5, n.1, p.53-73, jan./jul. 1988.
- ASTI VERA, A. **Metodologia da pesquisa científica**. Trad. por Maria Helena Guedes Crespo e Beatriz Marques Magalhães, 7 ed., Porto Alegre: Globo, 1983. 223p.
- BRUNER, J. S.; GOODNOW, J. J.; AUSTIN, G. A. **A study of thinking**. New York: Wiley, 1956. 330p.
- CERVO, A. L. & BÉRVIAN, P. A. **Metodologia científica para uso dos estudantes universitários**. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983. 144p.
- DEMO, P. Pesquisa como definição essencial da vida acadêmica. **Barbarói**, v.2, p.27-43, 1994.
- FLAVELL, J. H. O Desenvolvimento de Conceitos. MAGALHÃES, N. (Org.) P.H. MUSSEN. **Carmichael manual de psicologia da criança**. São Paulo: EPU/EDUSP, v. 6, p. 1-13, 1975.
- GRANGER, G. G. Image, Schêma, Réalité. **Archives de Psychologie**, v. 58, n.227, p.91-97, 1990.
- JONAS, A. L.; MARQUEZ, A. M.; TORREZAN, E. Conceito de saúde e saúde psicológica na perspectiva de psicólogos, médicos e leigos. **Estudos de Psicologia**, v.10, n.1, p.37-52, jan./abr. 1993.
- LOMÔNACO, J. F. B. Aprendizagem de conceitos. WITTER, G. P. & LOMÔNACO, J. F. B. **Psicologia da aprendizagem**. São Paulo: E.P.U. 1984. 101p.
- RODRIGUES, L. C. O Papel institucional da pesquisa. **Pesquisa em Foco & Desenvolvimento**. Informático da Superintendência de Pesquisa e Desenvolvimento, n.2. 1992.
- RUIZ, J. A. **Metodologia da pesquisa científica: guia para eficiência nos estudos**. São Paulo: Atlas. 1982. 177p.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 19 ed. São Paulo: Cortez. 1993. 237p.
- TRAMONTIN, R. Revisão e Atualização das Normas de Autorização e Reconhecimento de Universidades, objeto da Resolução 03/91. **Relatório e Minuta de Resolução**, Brasília/DF: CFE, 1994.

## SUMMARY

The aim of this research was to analyse the semantic content of the question: "What is research?" answered by researchers of different areas (n=16) and graduate students of School Psychology (n=18). The results showed a tendency of concentration, among the researchers, in method and investigation; the graduate's concept showed a great concentration in learning, followed by reality comprehension and method. The data showed a non significant relationship between the researchers and students' concepts of research.

**Key words:** Research, Semantic content.

## KARL MARX E MAX HEADROOM: ALGUMAS QUESTÕES SOBRE CULTURA, CAPITALISMO E MODERNIDADE\*

César Bolaño

### RESUMO

A indústria cultural é analisada do ponto de vista da economia política das comunicações. Max Headroom é um repórter virtual cuja história evidencia a história do capitalismo contemporâneo radicalizada na perspectiva futura da ficção científica. Vários exemplos ilustram a subsunção do trabalho cultural ao capital; como essa subsunção é sempre limitada, a serialização da produção cultural se põe nos relançamentos das edições culturais. Discute, através do método marxista, a nova mudança estrutural da esfera pública.

**Palavras-chave:** Indústria cultural; Economia política da comunicação; Esfera pública.

Os temas abordados neste artigo vão da subsunção do trabalho cultural no capital à questão das condições sociais e econômicas para a consolidação de inovações tecnológicas no setor da comunicação de massas. O objetivo é ilustrar, através desses exemplos, algumas das possibilidades, em termos de potencial explicativo, da economia política da comunicação na versão marxiana que procurei desenvolver em meu trabalho de 1993. Início a discussão com uma referência ao primeiro episódio da série de televisão "Max Headroom", ("BLIPVERTS"), produção de 1987 da Lorimar Productions Incorporation, dirigido por Farhad Mann, com roteiro de Stele Roberts, que chegou a fazer um certo sucesso na MTV e que circula, ainda hoje, pelas vídeo-locadoras.

A estória se passa em um futuro não definido, num canal de TV, o canal 23, que tem um acordo com um grande anunciante, pelo qual se obriga a produzir um tipo de emissão para garantir, através da mobilização de um elemento de ordem bio-elétrica qualquer, que o telespectador não mude de canal durante o comercial. É uma forma de manter a audiência cativa durante o intervalo. Sabemos que, de fato, a mudança de canal durante os intervalos comerciais é um grande

---

Palestra proferida durante o I Festival Universitário de Cultura (Aracaju, SE) promovido pela UNE e pelo DLE/UFS.

problema para a economia da televisão, problema que o gênio do canal 23 parecia haver solucionado. Mas (e sempre há um mas) a solução apresenta um efeito colateral: certas pessoas muito sedentárias não suportam a energia concentrada absorvida e explodem. É preciso achar uma solução antes que o fato venha a público e os executivos do canal vão procurar resolver o problema, tendo como pressuposto que não podem abrir mão da verba que a conta da empresa patrocinadora significa.

Há um repórter da emissora que acaba descobrindo tudo, é perseguido, sofre um acidente e é dado como morto. Seu corpo é levado para um local onde os executivos tentarão descobrir quanta informação ele conseguiu obter, já que essa informação pode ter sido passada - como realmente foi - por bip, para o operador do computador que se comunicava com o repórter no momento da investigação. Assim, eles testam uma nova tecnologia que "importa" a memória do repórter para o computador. Surge, então, a figura de "Max Headroom", um ser humano virtual, um gráfico que pensa e raciocina, que tem toda a memória acumulada do repórter Edson Carter e que passa a dialogar com as pessoas. A interatividade é total. Max passa a habitar o sistema de computadores da emissora e, portanto, circula por todas as redes que esta pode acessar. O fato interessante é que o jornalista, na verdade, não morreu, de modo que passam a existir duas figuras com a mesma memória intelectual e afetiva, a mesma história de vida até o momento da criação de Max.

O importante para nossa discussão é que o mundo de Max Headroom é um mundo de concorrência, de grandes corporações, de produção de mercadorias, um mundo capitalista. Como ocorre muitas vezes em produções de ficção científica, o filme projeta para o futuro, radicalizando, a situação social atual, a qual, por sua vez, é função, ela própria, do desenvolvimento de tendências que já estavam presentes e haviam sido claramente detectadas no século XIX. Assim, por exemplo, a coisificação e a transformação da coisa em sujeito fazem parte da característica mais marcante da ordem capitalista, ligada à constituição de uma segunda natureza, que submete o homem aos seus caprichos, justamente no momento em que ele está se libertando da natureza natural e passando a dominá-la. O gênero humano torna-se cada vez mais poderoso e capaz de fazer coisas incríveis e, ao mesmo tempo, o indivíduo humano vai perdendo conhecimento e capacidade de compreensão do conjunto do universo social, cada vez mais complexo, no qual vive. Max Headroom mostra isso, de certa forma, ainda que sem afastar-se da estrutura dramática do cinema americano, com seus heróis, suas mocinhas e suas soluções individualistas.

Seja como for, dizer que nós teremos no futuro um mundo como o de "Max Headroom" significa dizer que tendências detectadas há cem anos atrás estão efetivamente se concretizando de uma certa forma. Uma tendência em especial interessa apontar aqui, a de tornar o trabalho supérfluo, redundante, substituindo o ser humano pela máquina, o capital variável pelo constante, tendência determinante da lei geral da acumulação capitalista, que Marx discute no capítulo 23 do livro primeiro d'*O Capital*. Relacionada com o desenvolvimento da produtividade do trabalho, que o contínuo progresso técnico permite, trata-se de uma característica fundamental do desenvolvimento do sistema capitalista. Essa tendência carrega consigo uma outra, a da concentração e centralização do capital e, portanto, a da constituição dos grandes blocos de capital, das grandes empresas, que vão promover a passagem do capitalismo concorrencial do século XIX para o monopolista do século XX. O mundo das grandes corporações de que trata o filme é o mundo onde essa tendência à concentração do capital se realiza de forma radical, o que, diga-se de passagem, é uma constante da ficção científica desde o clássico "Metrópolis" de Fritz Lang.

Há um outro elemento da lei geral da acumulação capitalista que interessa ressaltar: a existência do chamado exército industrial de reserva, uma super-população relativa de trabalhadores permanentemente desempregados e dispostos a integrar-se ao processo produtivo, sempre que forem chamados, em função das necessidades ampliadas do processo de acumulação do capital.<sup>1</sup> O próprio desenvolvimento capitalista gera essa superpopulação relativa, importante para a manutenção da ordem e para a regulação do salário no interior do ciclo.

Em "Max Headroom" essa possibilidade de tornar o trabalho redundante chega ao próprio trabalho intelectual. Não se trata da

1 Do ponto de vista da análise da cultura, o surgimento desse exército industrial de reserva é importante por dois motivos. Em primeiro lugar porque, ele marca profundamente a estrutura social das sociedades capitalistas, marcadas pela permanência de um desemprego estrutural que se manifesta de forma grave no momento da crise e que está na origem dos chamados novos movimentos sociais e da conseqüente necessidade de ações do Estado, seja no sentido de minimizar o problema (como no *Welfare State*), seja no de reprimir as expressões mais agudas de revolta social decorrente, o que pode vir acompanhado de ações pontuais do tipo assistencialista em relação aos casos mais graves de miséria social (como parece ser a tendência atual do Estado capitalista, chamado de neoliberal). Em segundo lugar, a existência desse exército industrial de reserva está ligada ao aumento da produtividade do trabalho, o que pode levar, pela luta da classe trabalhadora, a reduções da jornada de trabalho e ao surgimento de um tempo livre, que é a base da cultura de massa. É justamente a possibilidade de reduzir a jornada de trabalho e indivíduos que precisam preencher seu tempo de ócio com algum tipo de atividade cultural que vai permitir o desenvolvimento da Indústria Cultural.

substituição de um operário de fábrica por uma máquina. Max não é uma máquina, nem tão pouco é um ser humano. É um programa, uma coisa, um desenho animado de uma figura humana apresentado sempre em plano americano, uma cabeça sem corpo que, no entanto, tem memória, raciocina e passa a substituir o repórter em suas funções. Ele se transforma em apresentador de TV, ganha pontos de audiência e torna-se figura importante para o próprio processo de acumulação de capital que o canal 23 realiza: Essa situação, por mais absurda que pareça, não é mais do que a radicalização de uma tendência que ocorre na realidade de hoje. No caso da música, por exemplo, orquestras inteiras podem ser substituídas por um aparelho. Outros exemplos poderiam ser dados. No próprio jornalismo esse processo vem ocorrendo de forma dramática. Mas, até onde vai essa tendência? Até que ponto é possível subsumir o trabalho intelectual no capital?

A lógica do desenvolvimento capitalista é a da substituição de capital variável por capital constante, tornando o trabalho humano redundante. Esse processo chega a seus limites com a robotização e a introdução da informática no processo produtivo. Hoje é claro, ao contrário do que pensavam os teóricos da Segunda Internacional e o próprio Marx, que o contingente da classe operária especificamente industrial não chega nem chegará a formar a maioria da população. Atualmente a classe operária industrial tende a reduzir-se relativamente a outros setores da população. Isso não significa que a tendência de expansão da lógica capitalista tenha desaparecido. Ao contrário a forma capital das relações sociais tem-se expandido para todos os setores da vida e o atual movimento de redução do tamanho do Estado e de expansão das relações mercantis torna ainda mais relevante a teoria marxiana do capitalismo. A própria cultura industrializou-se. É justamente esse o fenômeno que nos interessa. É uma tendência bastante evidente cuja origem pode ser vista na virada do século, com a imprensa de massa, e que se torna avassaladora desde o grande avanço da televisão no período do pós-guerra.

Garnham (1979) diz que, do ponto de vista do materialismo histórico, a cultura deve ser analisada com base na distinção entre dois momentos diferentes, embora relacionados. O primeiro momento é aquele da cultura vista como fenômeno superestrutural, como o que Marx e Engels chamavam, na "Ideologia Alemã", de "controle dos meios de produção mental", pensando na produção cultural hegemônica ou dominante, naquilo que poderíamos chamar de uma cultura de elite, financiada pelos rendimentos dos capitalistas. Podemos incluir nessa definição as culturas chamadas operárias, subordinadas, de oposição, de resistência, inclusive aquela produção cultural paga pelas organizações operárias, para a qual cabe o conceito

gramsciano de "intelectual orgânico". Este é um primeiro momento, mais antigo, da análise da questão cultural sobre o capitalismo.

A este momento se sobrepõe um segundo, mais recente, em que a cultura, ela própria, é parte da produção material. O capital passa a controlar os meios de produção cultural. É aquilo que os frankfurtianos chamam de industrialização da superestrutura. Assim, a lógica do capital extrapola o campo da produção material e invade o campo da produção de cultura. Isso quer dizer que o capital se alça à superestrutura e a própria produção cultural adota a forma mercadoria, o que significa, nos termos de Garnham, a instalação de um domínio político e ideológico através do econômico. Mesmo que se tratasse de um movimento isolado, seu significado, do ponto de vista teórico, seria fundamental<sup>2</sup> pois, na medida em que a Indústria Cultural é também capital, ela, um elemento do campo simbólico, carrega a contradição essencial da forma capital. É, para utilizar uma metáfora religiosa, como a figura de Deus, o filho, que desce ao mundo dos homens, mantendo sua condição divina. O capital, ao contrário, sai da esfera profana da produção material e se alça àquela divina da cultura.

Precisamente quando se reconhece que a contradição inerente à forma capital das relações sociais se instaura no nível do próprio processo cultural, torna-se necessário voltar à questão da subsunção do trabalho no capital. A economia da comunicação e da cultura tem tratado do problema ao discutir a questão das especificidades da mercadoria cultural (vide Bolaño, 1993). O produto cultural é especial, porque é criado por um tipo especial de trabalho: o chamado trabalho cultural, artístico, simbólico, intelectual. Cada autor define de uma forma. O fato é que esse tipo de trabalho é insuficientemente redutível a trabalho abstrato, o que quer dizer que a sua subsunção no capital é sempre limitada.

Em decorrência disso, o problema da realização se apresenta na produção cultural num grau brutalmente mais elevado do que nos mercados de bens materiais, configurando o que os economistas da cultura denominam de aleatoriedade. A diferença quantitativa demonstra a peculiaridade qualitativa: a necessidade de se manter uma certa unicidade torna difícil a previsão sobre a realização do produto cultural. Todas as estratégias econômicas das empresas que atuam no mercado cultural (a criação de catálogos, o controle das redes de distribuição, as técnicas de promoção de vendas, a redifusão e estandarização dos produtos, a serialização de produções, os re-

---

2 Mas não se trata de fato isolado. De fato, o capital cria uma cultura universal na acepção antropológica do termo, algo bastante mais significativo do que a simples produção cultural no sentido econômico ou sociológico.

lançamentos) vão no sentido de tentar romper essa aleatoriedade da realização.

A economia da comunicação e da cultura mostra que a presença da aleatoriedade se dá na proporção inversa à organização capitalista da produção cultural. Quanto mais o processo é burocratizado e técnico, menor é a aleatoriedade. Na televisão, inclusive, ocorre muitas vezes o inverso: os métodos de sondagem e de planejamento possibilitam um grau muito grande de certeza sobre qual será a audiência da emissora ou da rede.<sup>3</sup> A TV é o setor mais capitalista, no sentido de que é o que está organizado da forma mais próxima de um sistema de produção industrial, com um aparato técnico pesado e uma estrutura burocrática semelhante àquele da grande empresa capitalista.

A unicidade do produto permanece, mas a imagem de marca da emissora vai permitir superar em grande medida a aleatoriedade da realização, reduzindo-se, em contrapartida, o impulso inovador e a criatividade. Esse processo é comum a todos os setores da cultura e na televisão assume sua forma mais acabada e radical. Flichy chega a afirmar que a TV é a única autêntica indústria cultural, o meio dominante e o espelho de todas as outras (Flichy, 1980).

Com a televisão, a técnica deixa aquele campo restrito das técnicas de distribuição e reprodução que a Escola de Frankfurt havia notado e entra no próprio processo global de produção da mercadoria cultural. Trata-se de uma mudança fundamental. A técnica, tal como havia sido detectada pelos frankfurtianos, no momento em que eles definiram o conceito de Indústria Cultural, estava basicamente ligada à questão da reprodutibilidade e à distribuição dos bens culturais. Hoje ela se torna elemento crucial do processo produtivo global na Indústria Cultural.

Esse fenômeno da mudança do sentido da técnica na Indústria Cultural foi observado por Adorno em 1962, numa palestra na Universidade Radiofônica e Televisiva Internacional, em Paris. Sua conclusão é que, com isso, passa-se, de uma pseudo-cohabitação entre artesanato e indústria, em que o "criador" podia ainda prevalecer-se de uma ilusória anterioridade, de uma autonomia em relação a um

3 Alguns autores chegam a afirmar que a aleatoriedade não existe na televisão, pois o processo é muito racionalizado e previsível (Beaud, Flichy, Sauvage, 1991). O que não é verdade. Há hoje inclusive uma tendência contrária com a chamada televisão segmentada. Num sistema de TV a cabo, por exemplo, que oferece no mínimo 70 canais, a opção por determinado se dá cada vez mais de uma forma próxima à opção de quem vai comprar um produto cultural qualquer. Há um leque de opções diferenciadas e uma aproximação do mercado de televisão da forma mais característica de organização das estruturas de mercado comuns dos demais setores culturais, em que se verifica uma grande concentração em torno de três ou quatro empresas principais e a sobrevivência de uma faixa ampla de pequenos capitais, que assumem os riscos da inovação e, portanto, o peso maior da aleatoriedade (Zallo, 1988, Bolaño, 1993).

processo industrial, limitado essencialmente ao processo de estandardização do produto, para um estágio onde a industrialização atinge o conjunto do processo de produção, dominado por um complexo técnico-econômico que precede a própria criação (cf. Bernard, Flichy, Sauvage, 1991). Em linguagem marxista, diríamos que, nesta situação, se dá o nível máximo de subsunção do trabalho no capital. Mesmo assim, as pesquisas demonstram que a necessidade de unicidade e a aleatoriedade permanecem (e de certa forma aumentam com o surgimento da televisão segmentada), o que se reflete no fato de que a forma mais geral de relação capital-trabalho na televisão não é a forma salarial.<sup>4</sup>

O caso de Max Headroom é diferente: ele representa a subsunção total do trabalho cultural no capital. Ao ponto de ser possível substituir simplesmente o trabalhador (o repórter) por uma imagem produzida em computador. Em outros termos, substitui-se capital variável por capital constante, com a única diferença, em relação ao caso clássico, de que esse capital constante não é *hard*, não é uma máquina, mas *soft*, um programa. É a radicalização total da tendência subjacente ao aumento progressivo da composição orgânica do capital. Mas o grande *insight* do filme é o de mostrar que aquela figura inumana criada para substituir o homem no processo produtivo não pode ser completamente controlada pelo aparato técnico. É uma situação semelhante à do computador da nave espacial de 2001, de Kubrick, mas num contexto distinto e sob uma ótica diferente. Max Headroom habita o sistema. Ele tem a capacidade de deslocar-se pelas redes e de se esconder dentro do próprio sistema, obrigando o controlador a procurá-lo, como num vídeo-jogo. E mais: quando a memória do repórter foi transferida para Max, como quando se opera uma *scanner*, houve um problema. A memória de Max não é exatamente igual à do repórter Edson Carter. É uma memória que foi deformada na passagem para a linguagem de máquina, mas que poderá aproximar-se cada vez mais dele, recuperando informações perdidas, e aperfeiçoar-se, desenvolvendo uma vida própria. Como tudo em informática, Max sempre estará sujeito a novos aperfeiçoamentos. O fato é que ele nunca será completamente com-

---

4 O assalariamento é bastante forte entre os técnicos, mas no caso dos autores ele não é tão generalizado: há um sistema de cachê, que é a regra mais geral, ao menos na Europa. Autores, roteiristas e outros, por sua vez, têm uma relação com a televisão semelhante à de um produtor independente. Existem ainda casos como o dos cantores e músicos em geral que utilizam a TV como meio de promoção de um outro produto cultural, de maneira que as relações econômicas que se estabelecem entre a empresa e esses trabalhadores são bastante especiais. Em todos os casos, situação é bem mais complexa do que aquela em que prevalece a relação salarial convencional, e isso está relacionado à especificidade da produção cultural industrializada.

preendido ou manipulado pelos controladores. Permanece sempre uma zona de sombra, ligada obviamente ao fato de se tratar de uma produção simbólica, como é a produção de toda indústria cultural.

E aqui voltamos ao nosso tema. A Indústria Cultural é diferente das outras indústrias não simplesmente por causa da especificidade da mercadoria, mas fundamentalmente porque ela é um elemento de mediação entre as instâncias de poder e as massas. Para usar os termos de Habermas, capital e Estado são sistemas que se alçam sobre o mundo de vida e o colonizam através de mecanismos de mediação. A Indústria Cultural é um deles. É uma forma que os poderes político e econômico encontraram, numa dada situação histórica para resolver suas necessidades de se comunicar com a massa dos eleitores e consumidores. Essa indústria, para cumprir sua função, precisa de um tipo especial de trabalho e é precisamente isso, como tive a oportunidade de apontar em outras ocasiões, que explica porque o trabalho cultural não é completamente subsumível no capital (Bolaño, 1993, 1992, 1991).

A necessidade de mediação exige um tipo de trabalho que promova uma determinada forma de empatia com o público. Mais do que a sobrevivência de um elemento da velha obra de arte, expressa na necessidade de unicidade do produto cultural, trata-se, para que este tenha eficácia política ou econômica, do ponto de vista do poder, da exigência de que ele realize uma necessidade do próprio público, a de reprodução simbólica de um mundo da vida empobrecido pela colonização exercida pelas instâncias sistêmicas. Trata-se, portanto, da sobrevivência de algo mais antigo, ou melhor, trata-se da substituição de mecanismos de ligação simbólica internos ao mundo da vida por mecanismos criados pelo sistema para garantir a reprodução da dominação social. É este elemento simbólico que explica toda a economia dos meios de comunicação e da Indústria Cultural sob o capitalismo. Em poucas palavras: a necessidade de unicidade é apenas a forma de manifestação da necessidade de criação de uma relação de empatia com o público que só pode ser conseguida pela ação de um tipo especial de trabalho, o qual, por esse motivo, é dificilmente subsumível. A função simbólica, portanto, determina toda a economia dos meios.

Agora, voltemos ao início de nossa discussão. Vimos até aqui como é possível, a partir de uma peça de ficção científica, discutir temas de interesse científico, ligados a tendências de desenvolvimento social reais e concretas. Max Headroom fala de coisas que estão ocorrendo realmente hoje com as novas tecnologias e constrói sua trama sobre um mundo futuro verossímil. A ficção retrata uma situação social futura semelhante à atual, explorando tendências e contradições presentes radicalizando-as. Permanecendo obviamente o fato de que

se trata de uma peça de ficção. O popular Robocop, como Blade Runner, é outro exemplo interessante de uma projeção para o futuro das deformações do presente, o que pode ser visto como uma forma de estimular a reflexão e a crítica sobre os acontecimentos atuais, sobre as mazelas sociais do presente. Mas é preciso precaver-se contra uma interpretação que leve a uma visão pessimista, esterilizadora e conformista a respeito do próprio futuro, uma visão, em última análise, conservadora, pois toma como garantido que o processo de dominação atual permanecerá e se perpetuará no futuro e, pior, de forma radicalizada.

Mas esse perigo não é privilégio da ficção científica. A própria produção teórica de determinados autores que pretendem estar fazendo ciência e adotam seja uma certa perspectiva niilista, seja aquele culto ufanista das novas tecnologias, presente, por exemplo na idéia de que a TV a cabo é sinônimo de democratização simplesmente pelo número de canais que possibilita (o que não é apenas ridículo, mas reforça ademais determinados interesses), erra ao tomar a virtualidade técnica por realidade futura garantida.

Tomemos o exemplo da televisão interativa. A primeira discussão sobre interatividade acontece já no momento do surgimento do rádio. Brecht falava da interatividade quando escreveu as "Teorias do Rádio", apontando suas possibilidades emancipatórias. Isso sempre foi possível, tecnicamente. Nos anos 60, Enzensberger traça todo um programa de ação emancipatória, inspirado principalmente em Brecht, pensando não no rádio mas na televisão. Na televisão convencional, essa que conhecemos hoje e que, tecnicamente, sempre permitiu a interatividade, virtualidade que nunca chegou a efetivar-se ou que só o fez de maneira marginal e esterilizada no caso do rádio. Dadas as novas possibilidades abertas pela técnica hoje, teremos em um futuro previsível o predomínio de uma TV interativa? Não se pode afirmar que sim sem pensar na lição que se pode tirar da análise do que aconteceu com outras novidades tecnológicas que se apresentaram no setor das comunicações no passado. De fato, a história nos mostra que as possibilidades postas por uma determinada invenção qualquer são algo bastante diferente da sua efetivação. É erro primário partir das possibilidades técnicas e, exclusivamente com base nelas, prever situações futuras.

Flichy (1980) mostra isso quando estuda o que denominou "sistemas fundadores": rádio, disco e telefone, as matrizes de todos os desenvolvimentos que ocorrerão posteriormente com as tecnologias de comunicação. O rádio, quando surge, é um meio de comunicação "ponto a ponto" e o telefone, na França, foi pensado como um meio de difusão. Ambas eram soluções técnicas possíveis que, no entanto, não foram adotadas. Ocorreu o inverso: o rádio se transformou em um meio

de difusão e o telefone em um meio de comunicação interativo. Isso veio a acontecer no momento em que se definiu um formato econômico, um modelo de financiamento que permitiu a efetivação de possibilidades inicialmente nem pensados. No momento em que se cria a possibilidade de tarifação da chamada telefônica, o telefone se estabiliza como meio de comunicação ponto a ponto. No caso do rádio, no instante em que se definiu a viabilidade do financiamento externo, por via publicitária ou impositiva, ele pode surgir e estabilizar-se como meio de comunicação de massa com essas características.

As diferentes possibilidades, em suma, estavam dadas, mas a sua concretização só viria a ocorrer no momento em que fosse estabelecido um modelo econômico, o qual, por sua vez, foi determinado pelo uso social definido para o meio naquele momento. Há todo um processo social no bojo do qual se estabelece um determinado uso social para a nova tecnologia, o que permitirá a negociação de um modelo econômico sem o qual a nova tecnologia não será implantada ou não expandirá toda a sua potencialidade. O rádio (e na sua trilha a TV) transformou-se em meio de comunicação de massa porque serviu para cumprir funções econômicas e ideológicas de interesse do capital e do Estado, tornando-se veículo da publicidade e da propaganda. A definição desse uso social é condição para que se chegue a definir a forma econômica capaz de viabilizar a concretização daquilo que era apenas uma virtualidade técnica.

Há exemplos clássicos de possibilidades tecnicamente perfeitas que, no entanto, não se concretizaram. Foi o caso do vídeo-disco, que não conseguiu viabilizar-se economicamente, apesar do interesse demonstrado pela indústria francesa naquele novo artefato. Outro exemplo é a TV de alta definição (HDTV), que promoveu uma disputa acirrada entre Europa e Japão para a elaboração de um padrão técnico, tão importante quanto aquele ocorrido no momento do surgimento da TV em cores. No caso da HDTV a adoção do modelo japonês significaria, por exemplo, o sucateamento imediato e radical de todo o parque mundial de aparelhos de produção, transmissão e recepção de TV. Para garantir uma posição no importante mercado norte-americano, a Sony compra a Columbia Pictures e a Matsushita, a MCA, numa estratégia em que o posicionamento no setor cultural aparece como base para o controle da produção de material eletrônico. Mas, apesar de todo esse movimento, a televisão de alta definição não vingou até hoje e não há perspectivas de que venha a vingar nos próximos dez anos. Não houve como convencer os americanos das maravilhas da alta definição, quando o interesse central da IBM ou da ATT estava na multimídia e na telemática.

Salaun (1989) fala em quatro fases, ou quatro gerações do audiovisual: cinema, TV de massa, TV segmentada e TV interativa. Eu

prefiro adotar uma terminologia neo-chumpeteriana e falar em quatro trajetórias tecnológicas concorrentes, umas mais antigas, outras mais recentes, outras ainda apenas virtuais (Bolaño, 1992). O cinema, por exemplo, representa um padrão tecnológico que declinou e teve que se adaptar com o surgimento da televisão e, depois, com o videocassete. A TV de massa é, ainda hoje, o setor hegemônico do mercado audiovisual e a TV segmentada, o setor emergente. É interessante pensar no significado do surgimento desta última antes de voltarmos ao tema da interatividade.

Na virada do século XIX para o XX temos aquilo que Habermas chama de "mudança estrutural da esfera pública". A esfera pública própria do capitalismo concorrencial era restrita a um grupo limitado da população que tinha acesso à cultura e à propriedade. Ela era estruturada e articulada através dos chamados jornais políticos e tinha a capacidade de influenciar nos negócios do Estado liberal do século XIX, até as primeiras décadas do século XX. Mas essa esfera pública tinha uma contradição: a possibilidade de as grandes massas passarem a integrá-la como consequência da pressão de grupos de interesse de não proprietários organizados, como os sindicatos e partidos operários. Segundo Habermas (1961), no momento em que esses setores sociais passam a reivindicar e a conquistar participação nessa esfera pública, esta tem que se transformar, perdendo o seu cunho crítico e adquirindo um caráter manipulatório. A Indústria Cultural, primeiro o jornalismo de massa, depois o rádio e a televisão, surge como uma forma de esterilizar o caráter crítico que tinha a esfera pública, no momento em que ela é invadida pelas grandes massas como decorrência da própria expansão do capitalismo.

A televisão de massa é o exemplo mais acabado dessa nova esfera pública, na qual predomina a publicidade e a propaganda, mais do que a reflexão crítica, o diálogo e a interatividade. Ela cumpre funções fundamentais, tanto para o capital, quanto para o Estado. É essa esfera pública massiva, predominante ainda hoje nos países capitalistas, que se vê ameaçada pelo desenvolvimento da TV segmentada. Vivemos hoje, portanto, uma nova mudança estrutural da esfera pública: a televisão de massa perde importância diante do interesse prioritário do mercado publicitário em dirigir-se a públicos delimitados, restritos, específicos. Há certamente uma tendência nesse sentido, mas para que ela se efetive é preciso que a nova esfera pública venha a responder às necessidades de reprodução não apenas do capital, mas também do Estado. Assim, mesmo que do ponto de vista da publicidade a situação pareça já bastante clara, enquanto não se resolver essa questão da necessidade de comunicação como

meio de legitimação do poder do Estado, a TV segmentada vai encontrar dificuldades para se expandir.<sup>5</sup> O caso da TV interativa é ainda muito mais incerto, pois está colocado fundamentalmente em termos de uma mera virtualidade técnica. Vaticionar sobre o predomínio da televisão interativa no futuro é fazer ficção científica.

O erro de muitos autores que parecem não perceber a diferença entre conhecimento científico e ficção científica, abstraindo os elementos sociais, políticos e econômicos que definem as tendências do desenvolvimento cultural, é uma fetichização da técnica, presente tanto naqueles que reivindicam um certo pessimismo filo-frankfurtiano, (que poderíamos chamar de pós-modernistas "de esquerda", adeptos do niilismo e outras formas de escapismo conformista) quanto nos pós-modernistas ufanistas de direita, explicitamente neoliberais. Trata-se de duas perspectivas opostas, mas complementares, que integram um conjunto maior, do qual fazem parte também os diferentes adeptos da ideologia da globalização e da qualidade total (o que não quer dizer que os fenômenos da globalização e da qualidade total não existam e não devam ser estudados, antes pelo contrário) e todos aqueles que pretendem não apenas mostrar um universo fragmentado, mas reduzir a possibilidade de conhecimento humano à fragmentação também.

Contra o simplismo implícito na maioria dessas explicações, é preciso retomar o difícil caminho da crítica e, percebendo as tendências de desenvolvimento atuais, promover uma "conversão do olhar", para

---

5. Tome-se o caso da televisão brasileira. É fato conhecido que o seu desenvolvimento foi impulsionado por determinadas condições sociais, ligadas à expansão das telecomunicações e à unificação do mercado nacional durante os governos militares. Desde então, toda uma complexa equação político-econômica se estabeleceu (Bolaño 1994), garantindo a estabilidade do sistema das redes. Já tive a oportunidade de apontar mais de uma vez (Bolaño 1987, 1988) as conseqüências para o mercado brasileiro de televisão da expansão da TV segmentada. O predomínio desta junto ao político de interesse do mercado publicitário poderia deixar a TV de massa órfã de financiamento privado, de modo que, dada a função ideológica crucial que ela cumpre no país, o estado se veria na consciência, para garantir a função de legitimação de sustentar economicamente o grande capital privado, aparentemente tão moderno, que domina o setor. É claro que esse é apenas um cenário, radical, aqui citado para ilustrar as dificuldades para se prover o efetivo modo de regulação setorial após uma mudança estrutural profunda. O único exemplo hoje de avanço avassalador da TV segmentada são os EUA, onde, após a tempestade, as redes convencionais chegaram a estabilizar a audiência, em um nível obviamente mais baixo do que na época do seu predomínio. Seja como for, o exemplo americano mostra redes globais segmentadas (CNN, ESPN), que configuram uma nova forma de estruturação do sistema em nível local e mundial. Vide também Bolaño, 1993.

usar a expressão de Bourdieu, com o objetivo de encontrar, por trás das aparências, os movimentos reais e as tendências de desenvolvimento do sistema. Foi isso o que Marx fez em seu tempo e é esse o nosso grande desafio. No setor da comunicação e da cultura, por exemplo, estou convencido de que é possível fazer a crítica a todas aquelas teorias que permanecem presas ao mundo das aparências, procurando entender a realidade atual, suas contradições, tendências de desenvolvimento e mudanças através do exercício do método marxiano.<sup>6</sup>

O primeiro passo para tanto consiste hoje em fugir do terreno minado da discussão modernidade *versus* pós-modernidade, reconhecendo que a questão fundamental da cultura capitalista no momento atual é o fato de que o próprio capital ascendeu ao mundo da cultura, carregando consigo a contradição fundamental que lhe é inerente e que lhe permite viver e expandir-se, sempre de forma crítica e contraditória, negando seus próprios fundamentos. Como o Nosferatu de Herzog que, para conservar o seu espírito condenado, muda de corpo, rejuvenescendo sempre à expensas do sangue e da alma dos inocentes.

### Referências Bibliográficas

- BEAUD, P., FLICHY P. e SAUVAGE M. Geomètre contre saltimbanque: la prédominance de la programmation dans la télévision française. In: **Réseaux Hors Série: Sociologie de la Télévision**. Paris: CNET, 1991.
- BOLAÑO, C. R. S. O público brasileiro de televisão. **Revista Brasileira de Comunicação**, n. 56, Intercom, São Paulo, 1987.
- \_\_\_\_\_. **Mercado brasileiro de televisão**. Aracaju: PEUFS, 1988.
- \_\_\_\_\_. **Capital, Estado, Indústria Cultural**. I.E./UNICAMP, Campinas, mimeo. 1993
- \_\_\_\_\_. **Economie et télévision: une théorie nécessaire**. Paris: Greidt, mimeo. 1991c.
- \_\_\_\_\_. **Televisão, mercado e tecnologia**. Simpósio de Pesquisa em Comunicação Social da Região Centro-Oeste, 1. Depto. de Comunicação Social da UnB, Brasília, mimeo. 1992.
- \_\_\_\_\_. From production to competition: a contribution to the economics of communication and culture. In: Melo, J. M. **Communication for a New World: brazilian perspectives**, São Paulo: ECA/USP, 1993b.

6. Foi que procurei fazer em *Capital, Estado, Indústria Cultural* (Bolaño, 1993).

- \_\_\_\_\_. O debate atual sobre o critério de classificação sócio-econômica da população brasileira e o mercado brasileiro de televisão. In: Maicas, N. P. (Ed.) **Cultura y comunicación social: América Latina y Europa Ibérica**, Barcelona: Generalitat de Catalunya, 1994.
- BRECHT, B. Terias de la rádio. In: **El compromiso en literatura y arte**. Barcelona: Península, 1973.
- ENZENSBERGER, H. M. **Elementos para una teoria de los medios de comunicación**. Barcelona: Anagrama, 1974.
- FLICHY, P. **Les industries de l'imaginaire**. Grenoble: P. U. G., 1980.
- GARNHAM, N. La cultura como mercancia. In: Richeri. **La Televisión: entre servicio público y negocio**; Barcelona: Gustavo Gili, 1983.
- HABERMAS, J. **Mudança estrutural da esfera pública**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.
- MARX, K. **O Capital: crítica da economia política**. Livro I. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.
- ZALLO, R. **Economía de la comunicación y la cultura**. Madrid: Akal, 1988.

#### ABSTRACT

Cultural industry is analysed within a perspective of political economy of communication. Max Headroom is a virtual reporter whose story represents the history of recent tendencies of capitalism, within a vision of scientific fiction. Various examples illustrate the subsumption of cultural work to the capital; as this subsumption is always restricted, serialization of cultural products appears as a way of diminishing economic aleatority. The new change of 'public sphere' is also discussed.

**Key words:** Cultural industry; Political economy of communication; Public sphere.

## WHAT IS READING: DO TEENAGERS READ? INTERVENIENT FACTORS

Elbe Benetti Sodek\*

### RESUMO

Foi realizado um estudo sobre os hábitos de leitura entre jovens de 15 a 18 anos. Existe uma clara diferença entre rapazes e moças no gosto de ler e na preferência de leitura. A natureza cultural parece ter pouca importância, mas ouvir histórias na infância tem uma influência positiva nos hábitos de leitura. As diferenças entre rapazes e moças nas suas preferências de leitura podem ser uma importante consideração para professores e bibliotecários que desejam trabalhar com a motivação de leitura dos adolescentes.

**Palavras-chave:** Hábitos de leitura; Adolescentes; Influência do ambiente.

### What is Reading?

What is reading? The complexity of the meaning of the word "reading" does not allow a clear definition.

According to Bellenger (1978): "Reading is to identify oneself with devotion or mysticism. It is only somewhat underground, it means abolishing the outside world, being carried away to fiction, or opening the imagination. Reading is often an escapism. It means the contact through touch, vision or even hearing (words can echo). People read with their bodies. It allows a person to be transformed by some life experience. It is expectation, a sign of life, an appeal, an occasion to love without the certainty that love will flourish. Little by little the pleasure of reading takes over the desire of reading"

What is reading? There is no point in looking for a simple definition of "reading". "Reading is no different from all other common words in our language, it has a multiplicity of meanings. And since the meaning of the word or particular occasion will depend largely on the context in which it occurs, we should not expect that a single definition for reading will be found, let alone one that will throw light on its mysteries" (Smith, 1985).

---

\* Mestranda em Biblioteconomia da PUCAMP, Bolsista da CAPES.

According to Orlandi (1988): "Reading is a language pedagogy and social question all at the same time".

In view of the above mentioned definitions, we can begin to see why the decoding of words, called reading in schools, cannot be considered a pleasure activity and not even reading itself.

In the classroom, reading is not something the student associates with the comfort of his home where his mother would tell or read stories to him before going to sleep. On the contrary, the first thought of reading that comes to the mind of today's student is a boring and heavy chore.

"Letters, syllables, irregular verbs and other 'difficulties' imaginary and real, substitute the pleasure of reading and this way prevent the child from acquiring this pleasure" (Kleiman, 1993).

Many of the mistaken concepts of the literary text are problems of language, not of reading. After being taught to read and write, young children receive a misguided image of books and reading, transforming them into non-readers.

According to Valio (1984; 1993) studies on reading habits in Brazilian schools are rare. Some research is now being made for the very young reader. Today, the methods of teaching children how to read and write are reduced to repetitive and out-dated techniques.

A study carried out by Mellon (1987), on the reading habits of the adolescent, revealed some very interesting findings. Among these, some of the replies given by the young adults coincide exactly with the ideas of Bellenger (1978) on the base of reading mentioned above. One of the teenagers said: "I like to read because a lot of time the characters I read about influence the way I act after finishing a book. I like learning new words and reading about new situations. I try to imagine myself in the character's shoes. I think about what would happen and what I would do if faced with the situations in the books I read".

One student appeared to get more excited about reading as she wrote. Her reply began in small, neat script which read, "It's okay if there's nothing else to do." Then, in script of steadily increasing size and illegibility, her thoughts flowed across the page:

"Reading for fun takes you to different places and lets you be who you want to be. You could go to the moon, to New York City, or be stranded on an island thousands of miles from nowhere. Or, you can be an old lady in distress from robbers, or a beautiful young lady in love with the finest guy you've ever seen. With reading, you could be anything or anyone or go anywhere. It's great!"

Mellon (1987) found that 72% of males and 92% of females in North Carolina, where the research was carried out, are readers for pleasure. The adolescents like to read what pleases them and not what

the teachers push on them. Reading for pleasure is much more enjoyable than reading for obligation.

In England, librarians are also interested in discovering the intervening factors in teenager reading (Hill & Pain, 1988). Their research revealed that only 63% of young people used the public libraries, a percentage being made up of more girls than boys. The most important intervening factor in this investigation was said to be the distance from the homes of the students, despite this being no more than one mile at most. The main conclusion was therefore the lack of motivation to use the library. The adolescents said that going to the library was boring or they couldn't be bothered.

Interest is the greatest driving-force for the desire to read. It is behind all the attitudes that lead to the formation of a reader.

## Presumptions and Objectives

Investigations carried out in other countries have shown that the critical age for leisure activities lies between the ages of eight and thirteen (Cleary, 1972). This is the age that children demonstrate greatest interest in reading and going to the library. The subsequent group after thirteen years, show a sharp fall in reading interest. The study concluded that the main reason for this fall in interest in the lack of reading programs and opportunities to read in school and that the teachers do not try to revert the situation.

In Brazil, there is no similar study. For this reason, our proposal was to carry out such an investigation with second grade students, in order to verify what factors might underlie the lack of interest in reading in this age group. Although studies made in other countries can be used to formulate hypotheses, they do not necessarily serve as a model for our country. The research should be carried out for the social environment of this country where differences in habits, climate, and leisure and cultural activities will most certainly modify the results obtained. It is, therefore, our objective in this research to verify the factors that influence the desire to read among youngsters of the first to third series of the second grade.

## Environment of the Research

A sheet of questions was presented to students of the 1st, 2nd and 3rd series of the 2nd grade at two schools, a PRIVATE SCHOOL and a STATE GOVERNMENT SCHOOL.

Sixty students (30 boys and 30 girls) in each school answered the questions, regarding habits and factors that might influence their reading habits. The data are expressed as percentage of the total number of replies.

## Results

The results are presented in a Table 1, containing the data from both schools. The table is presented in the same format as the question sheet. The answers given by boys and girls are presented separately within the table, to facilitate comparison. The values represent percentages of the total replies for the question. Our discussion of the data will be restricted to overall conclusions and not to each question specifically.

The first conclusion we may reach is that there is very little difference between the two schools on nearly all questions. This, in spite of the cultural level of the student's family being higher for the private school (data not shown). There was a clear difference between boys and girls for many questions, but not all. In general more girls like to read than boys and less girls said they did not like reading than boys (Q4).

This is reflected in several reading habits. More girls read story books than boys whereas more boys read comics than girls (Q5). Nevertheless, the great majority of readers, both boys and girls, prefer magazines. Here, we did not ask which kind of magazines the students preferred, which might be important. In general those who said they liked reading story books were the same as those who liked reading whereas those who read comics were those who do not like reading (data of Q5 crossed with Q4, but not shown). Girls also preferred long stories to short in contrast to boys which also reflects the situation that more girls like to read.

There was no special tendency with regard to reading difficulties (Q6); the great majority of students find words to be neither easy or difficult to understand. Perhaps surprising is the low number who find words easy (less than 10%). Again, the majority (over 60%) of the students say they always understand the story that they read while almost no one said they do not understand (Q13). In these questions (Q6 & Q13) there was no difference between boys and girls. Most students prefer to read stories than listen to them (Q8 - above 62%) and there was a tendency for girls to prefer reading to listening more so than boys. Crossing the data of Q9 with Q4 we find that those who do not like reading prefer to listen to stories (81%), while those that like reading do not prefer to listen (7%).

**Table 1: Answers in percentage of the total for individuals of the 15 to 18 year group**

Items	Answers	Private School		State Government School	
		Boys (N=30)	Girls (N=30)	Boys (N=30)	Girls (N=30)
Q1-Do you read story books?	Yes	20	30	25	36
	No	18	13	18	8
	Sometimes	62	56	56	55
Q2- Did anyone read or tell you stories when you were little?	Yes	38	73	28	41
	No	13	2	30	18
	Sometimes	48	25	42	40
Q3- Who told or read you stories when you were little?	Father	7	5	5	7
	Mother	63	82	53	47
	Nobody	13	0	30	18
	Teacher	3	3	2	12
	Others	3	3	7	8
	Brother or sister	3	0	3	7
Q4- Do you like reading?	Yes	30	55	35	62
	No	15	7	20	3
	Sometimes	55	38	45	35
Q5- Which do you prefer:	school books	0	0	2	8
	story books	25	28	12	52
	comics	10	3	20	3
	newspapers	12	3	23	3
	magazines	53	65	33	33
Q6- Do find the word in a book:	difficult	15	3	12	17
	easy	10	3	10	7
	intermediate	75	93	78	77
Q7- What do you like besides reading?	listen to music	3	10	10	30
	watch television	8	2	12	2
	go dancing	2	67	8	57
	doing sports	80	12	55	5
	meeting friends	5	10	7	7

## Continuação

Items	Answers	Private School		State Govern- ment School	
		Boys (N=30)	Girls (N=30)	Boys (N=30)	Girls (N=30)
Q8- Which type of books do you prefer:	adventure	60	10	30	20
	mystery	17	13	27	15
	funny stories	15	5	17	10
	love stories	2	72	2	55
	science fiction	17	0	25	0
Q9- Do you prefer:	listen stories	35	22	38	17
	read stories	65	78	62	88
Q10- Do you prefer:	long stories	32	40	25	47
	short stories	68	47	75	53
Q11- Which do you most like?	sad stories	8	3	13	3
	happy stories	42	23	37	25
	or both	50	73	50	72
Q12- Which do you most like:	fairy-tales	8	28	13	27
	stories of witches	8	43	8	28
	ghost stories	83	28	78	45
Q13- Do you understand all the story you read in a book?	Yes	60	62	63	67
	No	5	3	2	0
	Sometimes	35	35	35	33

Reading preferences showed a marked difference between boys and girls at both schools. The great majority of girls (55% and 72%) prefer love stories while boys do not (2% or less!), preferring adventure, mystery or science fiction books (Q8). Again, in Q12, girls go for books about witches and fairy-tales whereas boys show a strong preference for ghost stories.

With regard to factor that might influence the student's reading habits, Q7 shows that the great majority of girls like to go dancing (55 - 80%).

An important result is that more girls than boys were told stories when they were small (Q2). The person mainly responsible for telling stories to young children is the mother (between 53 and 82%). It is

interesting to note that the role of the mother was much greater for students of the private school, which may be related to the cultural level of the family. Surprisingly, the father plays an insignificant role (less than 7%) but this may not mean that the father did not tell stories to his children, but that the mother predominated in this role.

## Conclusions

1. The number of girls that like reading is much greater than boys, for the 15 - 18 age group.

2. The different reading preferences between girls and boys is so strong that it is recommended that teachers with an interest in motivating the reading habit should take this into account when asking the students to read books.

3. The influence of the mother on the reading habits is strong and it is clear that telling stories to young children increases the possibilities of becoming readers.

4. The type of school that the students attend (private or state), which might in part reflect the cultural level of the family, does not seem to have a great influence on the student's reading habits. Although this may have some influence it is not the most important.

5. A more detailed study on leisure habits might reveal the importance of the many distractions present on the student's reading habits. In this study, we can conclude that girls show a great preference for dancing and boys for sports, but it is not clear to what extent these and other distractions are affecting reading habits.

## Bibliography

- BELLENGER, L. **Os métodos de leitura**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- CLEARY, F. D. **Blueprints for better reading**. School Programs for Promoting Skill and Interest in Reading. New York: Wilson Co., 1972. 312p.
- HILL, L. & PAIN, H. Young people and public libraries: use, attitudes and reading habits. A survey of 13-16 years olds in Nottinghamshire. *Int. Rev. Children's Literature and Librarianship*. v.3, n.1, p. 26-40. 1988.
- KLEIMAN, A. **Oficina de leitura: teoria e prática**. São Paulo: Pontes, 1993. 102p.

- MELLON, C. A. Teenagers do read: what rural youth say about leisure reading. *School Library Journal*, fev, p.27-30. 1987.
- ORLANDI, E. P. *Discurso e leitura*. São Paulo: Cortez, 1988. 118p.
- SMITH, F. *Reading*. UK: Cambridge University Press,. 1985. 179p.
- VÁLIO, E. B. M. Dinamização de bibliotecas escolares a partir de núcleos de leitura recreativa em escolas de primeiro grau da Rede Oficial de Ensino de Campinas. *R. bras. Est. pedag.*, Brasília, v.65, n.151, p. 703-710. 1984.
- VÁLIO, E. B. M. Leitura: as oportunidades na escola. *R. Leitura: teoria e prática*. v.12, n.22, p. 51-56. 1993.

### SUMMARY

A study was made of the reading habits among 15 - 18 years olds. There was a clear difference between boys and girls in terms of the desire to read and reading preferences. The cultural environment appeared to be of little importance, but being told stories when young had a strong influence on reading habits. Different reading preferences between boys and girls may be an important consideration for teachers wishing to increase reading motivation of teenagers.

**Key words:** Reading habits; Teenagers; Environmental influence.

## RESENHAS

## ALFABETIZAÇÃO FAMILIAR: uma base de dados

Morrow, L. M. ; Tracey, D. H. & Maxwell, C. M. (Org.) *A survey of family literacy in the United States*. Newark: IRA, 1995.

Family Literacy é uma expressão que emergiu e consagrou-se no âmbito do estudo sobre leitura nos últimos anos, em decorrência da comprovação da relevância do ambiente familiar na formação do leitor. A tradução da expressão para o português gera problemas tanto quanto seu uso em inglês, onde surgiu, isso porque há ambigüidade na expressão.

Considerando a abrangência dos tópicos que têm sido tratados dentro deste rótulo, possivelmente *Alfabetização em Família* ou *Alfabetização e Família*, como título de área, fossem melhor designação. Entretanto o uso consagrou mesmo *Alfabetização Familiar*, desde os anos 70.

Esta problemática de nomeação pode ser responsável pelo fato de o título ser familiar a muitos, mas ser claramente entendido apenas por poucos. Além disso alfabetização é usado no sentido amplo, de leitura de qualquer tipo de texto, finalidade e nível de complexidade.

De fato, o rótulo abrange temas variados como: as experiências de alfabetização no lar, as influências dos pais na alfabetização, o interesse em leitura das pessoas da família, alfabetização nas famílias e efeito na realização acadêmica entre suas crianças, programas de desenvolvimento familiar para facilitar a alfabetização.

A obra aqui resenhada apresenta uma revisão deste assunto na realidade dos Estados Unidos da América (USA), país onde mais se desenvolveu a questão e maior produção existe em termos de programas e de pesquisa. É de interesse tanto para os que estão se iniciando na matéria, particularmente pelos aspectos conceituais, como para os especialistas, pelos dados de pesquisa e de avaliação.

O livro está organizado em seis partes ou capítulos e inclui, no final, um índice muito útil dos programas de Alfabetização Familiar, vigentes nos EUA.

A primeira parte é denominada Introdução e começa com uma retomada do conceito sendo aceito pelos autores que se trata de "um conceito complexo associado com muitas crenças diferentes sobre as relações intrafamiliar e o desenvolvimento da alfabetização" (p.2). Faz também um rápido retrospecto do surgimento da temática nos USA, para apresentar um balanço sucinto do estado atual da arte no mesmo país levando em consideração a iniciativa federal, a iniciativa dos estados e de autoridades locais (municipais ou institucionais). Enfoca as questões relativas à avaliação dos programas destacando as de ordem filosófica.

A parte seguinte trata dos programas de envolvimento dos pais. São programas que atendem a crianças em níveis diferentes de desenvolvimento da alfabetização, de idades diferentes, promovidos

por escolas, bibliotecas, grupos e serviços da comunidade. Os programas são arrolados de forma a se constituírem em uma base de dados referenciais muito útil.

A estrutura da base inclui: título e sigla (quando existe oficializada) do programa; destinatário; local (cidade e estado; uma descrição do projeto, uma apreciação do desempenho do mesmo e referências bibliográficas. Esta mesma estrutura de organização é usada nas outras sessões que apresentam programas.

A sessão três apresenta os dados de programas envolvendo pais com o propósito de melhorar o desenvolvimento de seus filhos em leitura. Os programas arrolados cobrem uma ampla variação de idade dos sujeitos de características populacionais e de instituições responsáveis por eles.

Programas intergerenciais são apresentados no tópico seguinte. Trata-se de programas que procuram desenvolver tanto as crianças como seus pais, visto como co-aprendizes, trabalhado em esquemas de cooperação ou paralelamente. Espera-se que tanto os adultos como as crianças melhorem suas habilidades de leitura. Os pais são treinados de modo que aprendam como trabalhar com seus filhos para que estes melhorem seu desempenho em alfabetização, com isto acabam melhorando também suas habilidades como leitores e passam a ser melhores como modelos de leitores.

A sessão seguinte da base de dados diz respeito a pesquisas realizadas no ambiente natural do lar, enfocando a alfabetização como evento que ocorre na rotina diária dos familiares. Trata-se de pesquisas que recorrem a procedimentos de observação, nem sempre buscando relação com o currículo acadêmico, mas cujo denominador comum é como a leitura ocorre no seio familiar.

A última sessão deste banco de dados é constituída por um rol das agências e associações envolvidas com programas de Alfabetização Familiar. O banco está estruturado de modo a fornecer as seguintes informações: nome da entidade, endereço e principais características. É uma excelente fonte para a formação de colégios invisíveis e para quem está procurando entrar em contato com cientistas e especialistas na área.

Enfim, trata-se de obra de referência que não deveria faltar em nenhuma biblioteca, especialmente nas especializadas, nas relacionadas a entidades e programas de pesquisa que se ocupam com a produção de conhecimento em leitura.

Também é fundamental para quem quer que esteja envolvido ou administrando programas de leitura quer como bibliotecário, quer como psicólogo escolar, quer ainda como outro profissional de ensino, ou da administração educacional, de biblioteca, em unidades ou no sistema educacional ou no sistema de bibliotecas públicas, especialmente as infanto-juvenis.

*Geraldina Porto Witter*  
PUCAMP

## **COMUNICAÇÕES DE PESQUISA**

**DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS E APROVADAS NO  
CURSO DE MESTRADO EM BIBLIOTECONOMIA  
PELA PUCCAMP, 1995-96**

**- Março 1995 - junho 1996 -**

PEREIRA, Sandra Lúcia. **Conceito de arquivos na literatura e na opinião de gestores de arquivos privados.** v + 102p. Defendida em: 27/03/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Geraldina Porto Witter e Co-orientadora: Dr<sup>a</sup> Maria de Cléofas Faggion Alencar.

SOUZA, Rosa Maria Villares de. **Planejamento e desenvolvimento de carreira:** percepção de bibliotecários paulistas. xiii + 167p. Defendida em: 27/03/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Geraldina Porto Witter.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim. **Custo da informação tecnológica no processo de pesquisa e desenvolvimento industrial.** vii + 163p. Defendida em: 29/03/95. Orientador: Dr. Silas Marques de Oliveira.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. **Qualidade & unidades de informação:** uma parceria em busca de melhoria. v + 119p. Defendida em: 15/05/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Vera Silvia Marão Beraquet.

GUIMARÃES, Maria de Fátima. **Arquivo:** esse obscuro objeto do desejo - uma metodologia para recuperação de informação em autos do judiciário. vi + 151p. Defendida em: 25/06/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Else Benetti Marques Válio e co-orientadora Dr<sup>a</sup> Maria de Cléofas Faggion Alencar.

PILLON, Marcia Aparecida. **Hora do conto na biblioteca pública:** um incentivo ao hábito da leitura. xix + 121p. Defendida em: 29/06/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Else Benetti Marques Válio.

FREITAS, Georgete Lopes. **Avaliação da coleção de periódicos na área de imunologia disponível no Sistemas de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas-UNICAMP e Universidade Federal do Maranhão-UFMA.** ix + 178p. Defendida em: 30/08/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Vera Silvia Marão Beraquet.

CRUZ, Maria Aparecida Lopes. **Biblioterapia de desenvolvimento de pessoal:** um programa para adolescente de periferia. xix + 148p. Defendida em: 30/08/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Geraldina Porto Witter.

MARENGO, Lúcia. **A sociedade de informação no mercado de trabalho:** análise das ofertas de trabalho na grande São Paulo. xiv + 122p. Defendida em: 30/08/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Solange Puntel Mostafa.

MEDEIROS, Rildecil. **Formação do leitor:** relação de trabalho bibliotecário/professor na biblioteca escolar. x + 91p. Defendida em: 14/11/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Else Benetti Marques Válio.

CURY, Maria Catarina. **Modos de ver a leitura:** o filme na prática escolar. xviii + 148p. Defendida em: 4/12/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Else Benetti Marques Válio.

RIBAS, Bernadete Maria Possebon. **Estudo comparado entre dois sistemas de bibliotecas:** Universidade Estadual de Campinas e Universidade de Buenos Aires. xi + 124p. Defendida em: 15/12/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Vera Sílvia Marão Beraquet.

MARINHO, Raimunda Ramos. **Bases de dados:** disponibilidade e uso para desenvolvimento de pesquisa agropecuária, xvii + 158p. Defendida em: 17/12/95. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Cecília Carmem Cunha Pontes.

RANGEL, Marcia Silveira Kroeff. **Busca e uso da informação por professores de graduação em educação física** (Florianópolis). xx + 144p. Defendida em: 20/12/95. Orientador: Dr. Silas Marques de Oliveira.

KEGLER, Nelcy Terezinha da Rosa. **Necessidades informacionais da comunidade empresarial do Noroeste do Rio Grande do Sul:** espaço para a atuação da UNIJUL. ix + 155p. Defendida em: 30/01/96. Orientador: Dr. Silas Marques de Oliveira.

FORTES, Lizeia Ciaca. **Grupos informais no contexto de uma biblioteca universitária.** xii + 154p. Defendida em: 28/02/96. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Solange Puntel Mostafa.

CARDOSO, Ivanise Vitale. **Proposta de uma estrutura básica de vocabulário controlado de música brasileira.** xiv + 145p. Defendida em: 28/02/96. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Cecília Carmem Cunha Pontes.

ALMEIDA, Sílvia Cristina Oliveira de. **BBS:** um serviço de referência. Defendida em: 03/06/96. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Else Benetti Marques Válio.

MONTEIRO, Silvana Drumond. **Norma e forma.** a normalização do livro brasileiro. xv + 140p. Defendida em: 27/06/96. Orientadora: Dr<sup>a</sup> Solange Puntel Mostafa.

**INFORMATIVO**

- Realizou-se na Cidade do México, México, o XIV COLOQUIO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA; Problemas teóricos e epistemológicos de la Biblioteconomía, onde foram apresentados os diferentes enfoques paradigmáticos da ciência da informação, 18 e 19 de junho de 1996. O Brasil esteve representado por Solange Puntel Mostafa (Puccamp) e Sebastião de Souza (UnB).
- O Sistema de Biblioteca da Unicamp realizou um seminário sobre o futuro dentro da metodologia do Future Search Conference nos dias 7, 8 e 9 de agosto o qual contou com a participação de 81 convidados entre funcionários, chefias, setores da Universidade e setores do ambiente externo ao SBU. Foi uma das primeiras realizações de tal metodologia em bibliotecas brasileiras, permitindo pensar o futuro desta e demais bibliotecas universitárias.
- A PUCCAMP está implementando um programa de integração entre pós-graduação e graduação na Faculdade de Biblioteconomia promovido pela CAPES através do projeto PROIN (Programa de Integração) com vigência de agosto de 1996 a agosto de 1997. Uma reformulação curricular e de métodos instrucionais está prevista tendo em vista a rede de comunicação Internet.

Editado e impresso nas oficinas da

**Editora Átomo**

Rua Tiradentes, 1053 - Guanabara

CEP 13023-191 - Campinas - SP

PABX (019) 232.9340

# TRANS *in* FORMAÇÃO

## Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia

Rua Waldemar César da Silveira, 105 - Bairro Swift - CEP 13045-270 - Campinas - SP

Tel.: (019) 230-0981 - Fax (019) 230-4501

### SOLICITAÇÃO DE ASSINATURA DO PERIÓDICO TRANSINFORMAÇÃO

(Preencher em letra de imprensa ou à máquina)

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

Estou remetendo o cheque de N° \_\_\_\_\_ Banco: \_\_\_\_\_

no valor de R\$ \_\_\_\_\_, em nome da Sociedade Campineira de Educação e Instrução, correspondente à assinatura para o ano de 19 \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Assinatura**

Preço: Assinatura anual: R\$35,00

Número avulso: R\$12,00

---

### SUBSCRIPTION

Subscription should be addressed to: Sociedade Campineira de Educação e Instrução, Departamento de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Rua Waldemar César da Silveira, 105 - Bairro Swift - CEP: 13045-270, Campinas - SP, Brasil.

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

phone: \_\_\_\_\_ Code: \_\_\_\_\_ City: \_\_\_\_\_ Country: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Signature**

Annual price: US\$40

