
O ENTRELAÇAMENTO DA MEMÓRIA E DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO PROCESSO DE REFERÊNCIA

The interlacement of memory and information in the scope of reference process

Alex Medeiros Kornalewski (1), Francisco Ramos de Farias (2)

(1) Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, alexmedeiros87@hotmail.com, (2)

frfarias@uol.com.br

Resumo

A presente comunicação tem por objetivo refletir sobre o processo de referência, no qual se compreende que as particularidades da memória e da informação se fazem presentes no decorrer do processo, como pontos que se entrelaçam e influenciam antes, durante ou mesmo depois do serviço de referência ser finalizado. Entende-se que é por intermédio do processo de referência que se tem o momento ímpar da comunicação interpessoal entre o usuário e o bibliotecário. Com base nessa relação entre os atores, a metodologia a ser aplicada é a análise conceitual das etapas existentes no processo de referência proposto por Denis Grogan, sendo desenvolvida por intermédio da construção de uma estratégia de busca bibliográfica que contemple a convergência e divergência entre os pressupostos teóricos do campo da memória e da informação. Em complemento, é basilar o relacionamento do conceito de agir comunicativo e processo dialógico para refletir sobre a qualificação da comunicação interpessoal entre os atores, além de promover um estado de consciência informacional. As reflexões propostas são promissoras quanto à inovação do próprio conceito de comunicação interpessoal e a integração dos atores envolvidos no processo de referência com a biblioteca. Alguns resultados iniciais podem ser observados, tais como: modificações na cultura informacional, feedbacks e revisão do serviço de referência.

Palavras-chave: Memória; Informação; Processo de referência; Agir comunicativo; Processo dialógico.

Abstract

The purpose of this paper is to reflect on the reference process, in which the particularities of memory and information are present throughout the process, as points that intertwine and influence before, during or even after the reference service is finalized. We understand that it is through the process of reference that one has the unique moment of interpersonal communication between the user and the librarian. Based on this relationship between the actors, the methodology to be applied is the conceptual analysis of the steps in the reference process in the light of Denis Grogan, being developed through the construction of a bibliographic search strategy that contemplates the convergence and divergence between the theoretical assumptions of the field of memory and information. In addition, the relationship of the concept of communicative action and dialogic process is basilar to reflect on the qualification of interpersonal communication among the actors, besides promoting a state of informational consciousness. The proposed reflections are promising regarding the innovation of the concept of interpersonal communication itself and the integration of the actors involved in the

reference process with the library. Some initial results can be observed, such as: modifications in the informational culture, feedbacks and revision of the reference service.

Keywords: Memory; Information; Reference process; Communicative action; Dialogic process.

1 Introdução

Apesar de o bibliotecário contemporâneo evocar, por meio da atuação ou mesmo da literatura científica a mudança de paradigma da sua identidade profissional, que outrora se detinha prioritariamente na manutenção, na conservação e adequação do acervo ao vindouro, para o atual foco na informação, ainda se faz pertinente uma reflexão sobre como se dá essa interação entre o bibliotecário / informação ou bibliotecário / usuário.

O bibliotecário, de forma intencional ou não, faz o papel de mediador entre o acervo, inerente à identidade de uma determinada biblioteca ou instituição e o usuário. Trata-se de uma relação interpessoal na qual o profissional da informação provê o acesso às inúmeras tipologias documentais adequando-as para além das atividades gerenciais do acervo, mas essencialmente para disponibilizá-las ao usuário, ou seja, uma mudança que sai do suporte para aquele que o utiliza.

Verifica-se que o processo supracitado envolve o modelo clássico do que a literatura da área de Biblioteconomia denomina serviço de referência, sendo essa uma disciplina e, por conseguinte, prática que envolve diversos fatores interligados a consolidar um processo de referência. Todavia, esse processo será o ponto de partida do presente artigo. A metodologia empregada na elaboração do estudo que deu origem a esse artigo consiste na análise das etapas do processo de referência, à luz da construção clássica de Denis Grogan (2001). A escolha do mesmo se dá devido ao pioneirismo do autor na área, além da especificidade na análise da linha de referência, como algo que ocorre desde a necessidade de informação do usuário até a etapa de solução da mesma.

Em complemento, emprega-se a construção de uma estratégia de busca bibliográfica, aplicada na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI). Utilizaram-se os termos e suas respectivas combinações: (serviço OR processo) AND referência AND memória AND informação OR sistema informação. Para dirimir o alto índice de revocação, houve a necessidade de especificar a busca para sistema informação AND memória, no qual foram recuperados 39 itens, documentos esses que versam sobre os efeitos das implicações conceituais do campo de estudos da memória em consonância com a lógica conceitual do sistema de informação proposto por Stair e Reynolds (1998).

Entende-se que o entrelaçamento da memória e da informação afeta constantemente o processo de referência e cabe uma competência ou treinamento por parte do bibliotecário para estabelecer um serviço adequado ao usuário de acordo com o conhecimento dessa dúplica e seus efeitos. Essa relação interpessoal deve ocorrer dentro de um viés que contemple a ação comunicativa ou dialógica aos moldes do que Habermas (1989) e Buber (2014) propõem.

Esses autores evocam, em certa medida, reflexões conceituais quanto à importância de se estabelecer uma relação não egóica, ou seja, uma comunicação que contemple o outro, suas necessidades, ao mesmo tempo em que o eu adquire ganhos de uma forma harmoniosa e não conflitante.

Assim sendo, o presente artigo tem por objetivo investigar as etapas inerentes ao processo de referência à luz das implicações conceituais da memória e da informação, tomando como foco de análise a construção teórica proposta por Denis Grogan (2001), em prol de uma revisão do processo supracitado. Para tal, é mister uma reflexão sobre os conceitos de agir comunicativo de Habermas (1989) e o processo dialógico de Buber (2014).

2 Sobre a singularidade do processo de referência

Na prática do serviço de referência, em que o bibliotecário e demais profissionais da informação estabelecem um primeiro diálogo ou entrevista com aquele que necessita de seus auxílios, informações ou sugestões, pode-se observar uma série de etapas que formam esse processo de comunicação, a saber: a origem do problema, a necessidade de informação, a questão inicial (papel do usuário), a questão negociada (papel do bibliotecário), a estratégia de busca (relação entre o bibliotecário e o usuário), o processo de busca (papel do bibliotecário, porém facultado a auxiliares e ao próprio usuário), a resposta e, por último, a solução (relação entre o bibliotecário e o usuário), tal como é proposto por Grogan (2001).

Esse processo de referência, retratado por Denis Grogan em seu livro intitulado *A prática do serviço de referência* evoca, mesmo que de forma não intencional, a existência da relação da memória com a informação no exercício da comunicação entre o usuário e o bibliotecário. Eis que surge o primeiro ponto para pensar sobre essa comunicação interpessoal: o usuário, munido de seus interesses, curiosidades e necessidades de pesquisa, acessa o bibliotecário, o qual também incorre em múltiplos registros mnésicos, que, independente da organização em que esses registros se encontram no psiquismo de ambos, implica ao questionamento sobre como lidar com um turbilhão de lembranças e

esquecimentos que povoam a mente daquele que precisa organizar esses registros para iniciar sua pesquisa ou estabelecer a etapa inicial da entrevista com o usuário em busca de melhor atendê-lo.

A etapa nomeada como origem do problema, que pode levar o usuário à etapa de necessidade de informação, no qual o mesmo recorre a um profissional, a priori capacitado para atendê-lo, são etapas que se circunscrevem sob conflitos mnésicos intencionais, ou seja, fabricados por aqueles que detêm o poder (Gondar 2003). Em exemplo, há uma finalidade que leva o usuário a querer, a ansiar por informação, tanto quanto há por parte do bibliotecário uma intenção em atender determinadas demandas, o que leva ao estabelecimento de um contrato no qual ambos, no momento inicial da entrevista de pesquisa, determinam suas necessidades, ambições e limitações, a corroborar com um serviço salutar ou não, de acordo com o equilíbrio das negociações, tal como veremos a seguir.

A questão negociada remete ao momento em que o bibliotecário ou demais profissionais escalados para atuar no processo de referência agem, interferem e sugerem modificações nas questões motivadoras do usuário para a sua pesquisa, de forma a estabelecer filtros de precisão para a possível busca de informação. É a partir da etapa de negociação da questão apresentada pelo usuário que começa uma adequação dos conflitos internos por parte dele e do próprio bibliotecário, haja vista que o primeiro almeja uma informação potencial, ou mesmo novas diretrizes para efetuar sua pesquisa, enquanto que o bibliotecário pretende aplicar seu conhecimento técnico de pesquisa junto à estrutura (acervo, base de dados, auxiliares e afins) disponível na instituição em que o mesmo atua. É a partir da questão negociada que se pode verificar lacunas cuja investigação por parte do profissional mostra-se essencial para melhorar o serviço de referência. Avigora-se que o usuário, ao trazer sua questão inicial, repleta de fragmentos mnésicos, dúvidas e/ou mesmo uma certeza do que almeja, apresenta uma consciência daquilo que deseja trabalhar, aspecto delicado no qual se deve procurar atender com prudência.

Bergson (2009 p. 5) afirma: “consciência significa primeiramente memória”. Essa memória que instiga o usuário a pensar e, por conseguinte, a pesquisar, pode ser ampla ou mesmo uma questão que acabou de acontecer em frente ao bibliotecário; pode ser uma questão cuja necessidade de entender existe há tempos, enfim, seja qual for o princípio ou motivação do usuário, é mister interrogar e negociar essa questão com o bibliotecário. Porém, o profissional deve entender, ter clareza, quanto à existência de uma memória por trás daquela pergunta inicial antes de começar a negociá-la. Essa cautela é importante pois, para

negociar a questão apresentada pelo usuário, o bibliotecário deve compreender que onde há memória, há consciência, cuja primeira função é “reter o que já não é, antecipar o que ainda não é” (Bergson 2009 p. 5).

Em síntese, deve-se ter cuidado ao interferir na questão apresentada pelo usuário no momento da negociação, pois essa interferência pode gerar equívocos na pesquisa ou no resultado almejado. Em complemento, vale ressaltar que os possíveis equívocos gerados na questão negociada não devem ser vistas, de forma reducionista, como falhas, mas sim como “um dispositivo de objetivação” (Castro 2005 p. 154). Por exemplo, um usuário que nos apresenta uma questão de pesquisa sobre o movimento do Novo Cinema pode ter por interesse pesquisar sobre o movimento vanguardista do cinema português, que ocorreu em pleno Estado Novo na década de 60 (Sales 2010); ou, por questões de equívoco, seja do usuário ou do próprio bibliotecário, a pesquisa pode levar ao movimento cinematográfico brasileiro, iniciado na década de 50 e influenciado pela Nouvelle Vague francesa, chamado Cinema Novo (Carvalho 2006). Percebe-se que a simples inversão dos termos pode propiciar equívocos ou novos caminhos para a pesquisa.

Quanto à estratégia e o processo de busca, os cuidados são os de sempre na prática da referência: conhecimento do acervo, seja impresso, digital, virtual; fontes externas que possam suprir a demanda do usuário, hardware e software adequados para a qualidade da busca e diminuição da morosidade no momento da pesquisa. Porém, vale ressaltar uma única questão. Hodiernamente, os profissionais lidam com níveis de pesquisas diversos, que apresentam desde necessidades básicas, como telefones de emergência até pesquisas que implicam em uma estratégia e processo de busca que integre a multidisciplinaridade – pesquisas que envolvem várias áreas do conhecimento – ou a interdisciplinaridade – pesquisas que envolvem várias áreas do conhecimento – porém, estabelecendo diálogos entre as mesmas, construindo saberes e conceitos híbridos (Gondar 2016), o que demanda mais atenção do bibliotecário além de considerar todos os dados fornecidos pelo usuário no início da entrevista de referência.

Se as etapas anteriores do processo de referência forem construídas de forma clara, com cautela e principalmente com a inclusão e diálogo do usuário, aufere-se a resposta da busca. Nesse momento, ocorre o último filtro da pesquisa, que pode evidenciar uma lacuna da biblioteca em atender certas demandas ou uma ineficiência do profissional bibliotecário ou os dados fornecidos pelo usuário. Nessa fase, é comum o processo de referência retornar a etapa da estratégia de busca. Porém, vale aplicar na possível lacuna evidenciada pela resposta a

questão anterior do equívoco apresentado por Castro (2005), pois até mesmo uma resposta não satisfatória pode objetivar, e por que não dizer solucionar, a demanda informacional pela qual o usuário se aventurou no decorrer da entrevista.

Essa etapa também pode ser satisfatória para o bibliotecário e a instituição em que o mesmo atua, pois, corrobora com a tríplice dimensão da informação, entendida como: a informação de si, (pelo trabalho de tradução da entrevista), para si (coleta e armazenagem) e para outrem (disseminação), utilizando-se de inúmeros suportes (Varela, 2007). Por exemplo, a resposta da entrevista de referência pode ser traduzida pelo bibliotecário como adequada, passível de modificações no atendimento, no tempo empregado para realizar o serviço, entre outras questões que têm a dizer sobre a atuação e integração do bibliotecário com o usuário, ou seja, uma informação de si mesmo, no momento de sua atuação.

A informação para si é aplicável quando o bibliotecário tem em vista a própria biblioteca ou instituição mantenedora. Uma resposta na entrevista de referência pode não ser satisfatória quando descobre-se a necessidade do usuário, mas a instituição não possui condições de supri-la (itens furtados, disponíveis em quantidade insuficiente, acesso restrito, morosidade para o empréstimo entre bibliotecas). Logo, o bibliotecário deve tomar para si a informação adquirida no momento da resposta e tomar decisões, tais como: efetuar aquisição de acervo, planejar a automação da biblioteca, solicitar atualização do sistema de busca da biblioteca.

Por último, podemos pensar sobre a informação para outrem, no qual o processo de referência pode demonstrar a necessidade de disseminar a informação, torná-la acessível e não apenas disponível. Na busca por melhorar o atendimento e a disseminação da informação, o bibliotecário pode considerar sua relação com o usuário, ou mesmo torná-lo participativo do funcionamento da biblioteca, empregando as técnicas de benchmarking (estudo comparativo de boas práticas) ou sensemaking (exposição parcial ou total das lacunas), nesse caso, existentes entre o usuário e as etapas de uma entrevista de referência (Behr, Moro, Estabel 2010).

Diante do exposto, verifica-se que a resposta “não constitui absolutamente o fim do processo” (Grogan 2001, p. 54). A resposta adquirida na entrevista de referência pode acarretar em inúmeras revisões na própria busca de informação, na atuação do bibliotecário e próprio modelo de biblioteca. Além das técnicas de benchmarking e sensemaking, recomenda-se o estudo de usuários ou a revisão das mesmas quando necessário, empregando

ferramentas como questionários, entrevistas - estruturada, semiestruturada - ou a observação – espontânea não estruturada, observação participante não sistemática e observação sistemática – tal como Baptista e Cunha (2007) enfatizam.

Após as etapas anteriores da entrevista é que finalmente se atinge a solução completa do serviço de referência. Todavia, revisitar o conceito do que se entende por processo de referência é crucial para entender como, no decorrer das etapas de uma entrevista, a memória e a informação podem atuar de diversas formas, por vezes uma auxiliando a outra, por vezes a memória fornecendo dados, para então elencar que informação buscar (ou legitimar aquela memória); os equívocos podem levar a rumos ineficazes ou mesmo surpreender o usuário (que vislumbra novas perspectivas informacionais) e o bibliotecário (que pode considerar os equívocos como feedbacks) para refazer os processos de referência ou mesmo o planejamento da biblioteca.

3 Implicações da memória e da informação na comunicação interpessoal

A partir do revisitar – em parte teórica, em parte empírica – do processo de referência, é possível elencar algumas características confluentes ou divergentes entre os campos da memória e da informação, sendo que esses pontos são importantes para prover o entendimento sobre a postura e a importância de um processo de referência bem elaborado e conduzido desde a questão inicial apresentada pelo usuário, até o momento da solução. Para tal, é importante situar as implicações conceituais básicas da memória, bem como as características da informação, segundo Stair e Reynolds (1998) e revisitado pelas autoras Moraes e Fadel (2009).

Ressalta-se que as características da informação revistas pelas autoras têm por base os princípios de um sistema de informação publicados em um livro de mesmo nome por Stair e Reynolds (1998). Todavia, essas características são almejadas tanto pelo usuário quanto pelo bibliotecário no decorrer do serviço de referência:

Quadro I. Diferenças entre a memória e a informação

Memória	Informação
Polissêmica	Precisa
Construção ética e política	Completa
Complexo	Simples

Fonte: adaptada de Stair e Reynolds (1998) e incrementada pelo autor.

Longe de definir toda a complexa e ampla relação entre a memória e a informação, suas divergências e afinidades, vale ao menos situar alguns pontos elementares, discutindo-os perante o estudo do serviço de referência, prática que envolve ou pelo menos deve ser uma integração salutar entre o usuário, o bibliotecário e, por conseguinte, a biblioteca e suas possibilidades de auxílio ao serviço em questão. Assim sendo, a coluna que trata dos três elementos característicos da memória são construídos com base na bibliografia do campo de estudos interdisciplinares da Memória Social, enquanto que a coluna ilustrativa das características da informação tem por base a obra princípios do Sistema de Informação de Stair e Reynolds (1998).

Para Stair e Reynolds (1998), a informação deve ser precisa, atendendo a uma determinada demanda, apesar de ser possível a disseminação de informação imprecisa, quando ocorre a entrada de dados incorretos na construção da mesma, corroborando para erros ou equívocos. No caso da memória, por ter a característica da polissemia, essa não tem a obrigatoriedade de ser precisa, pois, a mesma pode ser apropriada de diversas formas pelo entrecruzamento dos campos do saber, de acordo com o problema no qual a memória, na perspectiva de um conceito, pretende responder (Gondar 2016).

Entretanto, a noção de precisão deve ser colocada em xeque, pois, não há um acesso ilimitado ao conhecimento tanto por parte do usuário quanto do bibliotecário, haja vista que se o primeiro tivesse tal acesso, não teria, a priori, motivação para iniciar as etapas de um processo de referência com um profissional qualificado. O segundo, mesmo com toda capacitação técnica, não possui uma completa estrutura tecnológica, de auxiliares e de acervo impresso, digital ou virtual, além de que, mesmo que esses pontos fossem possíveis, o atendimento não necessariamente seria eficaz de acordo com as demandas de cada usuário, tal como afirma Satur, Paiva e Duarte (2017 p. 9): “sempre há algo a mais, em determinada informação, do que se compreende”.

Quanto à característica de completude da informação, só é possível quando a mesma apresenta todos os fatos importantes, sendo que a ausência de determinados dados ou fatos

torna-a incompleta, impossibilitando o suporte adequado às decisões (Moraes, Fadel 2009), seja ao nível organizacional, como as autoras ressaltam, ou na esfera individual, se considerarmos que cada usuário que solicita os serviços de referência necessita de uma informação específica. Contudo, entende-se que a noção de informação perfeita é utópica, haja vista que o processo de referência pode ser eficaz ao estabelecer um diálogo entre o bibliotecário e o usuário, de forma que o acesso à informação garanta uma solução, dentro das limitações do momento, adequadas, reduzindo ao máximo as incertezas, equívocos ou imperfeições (Satur, Paiva, Duarte 2017).

Em contrapartida, a memória e, mais ainda, o campo de estudos da Memória Social, não se preocupa com a noção de completude. Todavia, investiga a miríade de implicações éticas e políticas que a mesma exerce tanto no usuário, com suas implicações de pesquisa e necessidades informacionais, quanto à própria informação que o mesmo pode vir a recuperar após um processo de referência. Vale ressaltar que a memória não necessariamente corrobora com o acesso a uma informação dita completa, “mas sim a perspectiva, a vontade e a aposta a partir da qual nós a conservamos, escolhemos e interrogamos” (Gondar 2016 p. 25). Em suma, a memória propicia caminhos, cuja escolha sempre interrogará ao usuário o fator ético e político que o mesmo irá adotar na busca de uma informação, dentro das circunstâncias, adequadas.

Após a discussão sobre o aspecto da precisão x polissemia e completude x construção ética e política da informação x memória, respectivamente, é mister discorrer sobre a terceira relação divergente, que é a questão da simplicidade x complexidade. Stair e Reynolds (1998 p. 7) afirmam: “informações em demasia podem provocar uma sobrecarga”. Logo, o processo de referência requer uma boa comunicação interpessoal, elaboração da estratégia de busca, uso de operadores booleanos de forma adequada e base de dados correspondente com a demanda e competência, por parte do bibliotecário. Cabe ressaltar que o profissional deve compreender sobre os efeitos da informação e da memória, ao integrar o usuário de acordo com as possibilidades de auxílio que a biblioteca pode oferecer no momento.

Percebe-se que por mais que a informação tenha que ser simples, o que por si só já envolve uma complexidade quando se investiga o serviço de catalogação, classificação, indexação, automação de biblioteca, normalização de documentos e demais serviços oferecidos no formato de *back office* pelos profissionais da informação, a memória, por sua vez, não permite essa simplicidade, ou melhor dizendo, essa sistemática. Uma pesquisa, por exemplo, que tem como temática a historiografia do cinema brasileiro ou as táticas

empregadas pela indústria do tabaco para ‘driblar’ a atuação do campo da Saúde Pública, envolve inúmeras dimensões da memória.

Em exemplo, podemos citar pesquisas que envolvem os discursos, práticas e documentos que registram o movimento cinematográfico no país, demonstrando que a memória implica em um processo de construção e, por conseguinte, formação identitária de um determinado indivíduo, grupo ou mesmo da sociedade (Pollak 1992). Já os documentos ou programas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) demonstram uma perspectiva econômica, ambiental e social positiva sobre as indústrias fumageiras, em detrimento dos malefícios causados pelo tabaco à saúde pública, o que demonstra a prática de manter certas informações escondidas, silenciadas, na condição de memórias subterrâneas (Pollak 1989). Em resumo, o entendimento, mesmo que superficial, dos efeitos da memória em uma determinada pesquisa é crucial para que a mesma seja realizada de forma satisfatória.

Além da reflexão sobre algumas diferenças, em termos conceituais, entre a memória e a informação, também é possível citar aspectos confluentes, que são: a intangibilidade, a dimensão processual e a interação com o outro, neste caso, entre o bibliotecário e o usuário. Vale ressaltar que não se emprega o aspecto da simultaneidade, discutido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e revisitado por Passos et. al. (2013), pois essa noção se aplica apenas na informação, enquanto serviço, a ser aplicado instantaneamente no momento em que é produzida e consumida por um usuário, tomador de decisão, instituições e afins (Passos et. al. 2013), enquanto que a memória se insere em outros dois aspectos: atemporalidade e perpetuação. Primeiro, pelo fato de que a memória é algo que se constrói no presente, utilizando-se do passado como fonte e destina-se ao futuro, sendo uma construção cuja temporalidade é meramente uma divisão didática (Bergson 2009). Segundo, a memória preocupa-se com o perpetuar, diferente da informação que almeja um efeito imediato, tendo em vista que a memória pode, de forma intencional ou não intencional, aguardar por anos, séculos a espera do momento adequado para ser evocada (Pollak 1989).

Após a explanação acima, cabe enveredar nas confluências entre a memória e a informação. Em primeiro lugar, ambas são intangíveis em sua origem. Não se pretende elucubrar sobre o viés psicológico da memória, pois basta evidenciar a reflexão do historiador francês Jacques Le Goff (2012 p. 405), que define a memória como uma “propriedade de conservar certas informações, remete-nos em primeiro lugar a um conjunto de funções psíquicas” (Le Goff 2012 p. 405). Em síntese, antes das construções monumentais, discursos proferidos e demais tipologias de pesquisas, é crível afirmar que o surgimento das

construções mnésicas advém antes de tudo do psiquismo, das ambições, no agora, em termos didáticos, no momento presente, ou seja, a memória, mesmo se utilizando de fontes do outrora, se constitui no momento primeiro de interação entre o usuário e o profissional que inicia o atendimento.

A informação também não é algo que possa ser transportada ou armazenada tal como os produtos físicos (Passos et. al. 2013). Tal como verificado na descrição e análise das etapas de um processo de referência, tanto a memória como a informação aparecem em vários momentos, desde a origem do problema até o momento em que o serviço encontra uma solução, a priori, final. A informação mostra-se mais do que um conteúdo registrado em um suporte físico para fins de uso potencial (Le Coadic 2004), mas torna-se uma ação intangível de ação imediata e utilizável apenas no momento em que é construída, tornando-se ineficaz quando não disponibilizada e acessada no devido tempo (Buckland 1991).

Em segundo lugar, o aspecto processual é inerente à memória e à informação. A memória ocorre no presente, apropriando-se do passado e com vistas ao porvir, sendo este um trâmite processual para compreensão da construção e legitimação da memória (Gondar 2016). Por sua vez, a informação, segundo a sua intangibilidade, é um processo que visa a informar, gerar conhecimento, além de poder ser alocado em múltiplas tipologias documentais para fins de novos processos de geração de informação (Buckland 1991).

O caráter processual da memória e da informação torna-se clara quando se reflete sobre o processo de referência: no decorrer da entrevista, a memória, seja do usuário ou do bibliotecário, recorre constantemente a impressões, leituras feitas anteriormente, buscas passadas em acervo, sendo que esse processo de evocação ocorre no presente, no momento da entrevista, que por sua vez almeja o porvir, ou seja, a solução das indagações solicitadas pelo usuário e a solução do serviço prestado pelo profissional. Em complemento, a informação consultada, por meio de base de dados, do sistema interno de biblioteca, ou mesmo os itens de um acervo, provenientes de uma solução adequada do processo de referência, almejam a construção de conhecimento por parte do usuário. Logo, o caráter processual da memória e da informação, além de serem observadas no decorrer do processo de referência, também são ações que se entrelaçam de forma constante no serviço citado.

Em terceiro lugar, cabe discorrer sobre a integração com o outro, no presente caso, a interação do bibliotecário com o usuário. Muito se discute sobre a importância do outro, do ambiente social para a consolidação da memória: a memória é inerente ao grupo, ao corpo

social e cada sujeito, possuidor de sua singularidade, também possui uma memória que é compreendida como uma perspectiva do social (Halbwachs 2006). As diversas tipologias documentais, ou meios de memória, a saber: escrita, imagens, áudios, virtuais, tridimensionais ou mesmo o corpo têm muito a dizer, interagem com o meio e perpetuam memórias (Assmann 2011). Portanto, a memória acompanha o indivíduo de diversas formas, encontra-se no próprio ser, o que impossibilita a negação da sua importância na formação do usuário.

Todavia, cabe um esclarecimento. A memória é um processo que se constitui em um *continuum* indiviso que envolve o passado, presente e futuro. Portanto, deve ser entendida como uma ação no agora, constituída pelas regras psíquicas que acompanham o sujeito ou pelas políticas construídas socialmente entre o que adquire o *status* de memória ou de esquecimento (Assmann 2011).

Assim sendo, os meios de memória, ou seja, as diversas mídias são potenciais suportes à memória, mas não a mesma em seu formato tangível. A memória utiliza-se de itens, objetos, relíquias, instituições como bibliotecas, arquivos, museus, cemitérios, monumentos materiais. Contudo, a memória não é tangível, concreta, palpável, mas sim dinâmica, instável e construída não em pilares tangíveis, mas sim nos constantes jogos de força e poder que as tornam visíveis, ou soterradas, de acordo com uma nova conjuntura social (Pollak 1989; Gondar 2003).

No que diz respeito à informação, pode-se perceber que, se não houver uma integração entre o usuário e o bibliotecário, o processo de referência pode ser afetado, proporcionando uma pesquisa pouco relevante ou errônea (Passos et. al. 2013). É por intermédio de um diálogo, ou mediação eficaz, que o bibliotecário, ao interagir com o usuário, pode prover uma informação com um grau de precisão aplicável, incorrendo, o mínimo possível, na construção e, por conseguinte, disseminação de uma informação incompleta (Satur, Paiva e Duarte 2017).

Averigua-se que a compreensão do entrelaçamento dos aspectos que compõe tanto a memória quanto a informação são cruciais para o adequado serviço prestado pelo bibliotecário, haja vista que o mesmo tem por função ser o mediador entre as possibilidades informacionais que o mesmo ou a instituição pode oferecer para suprir as necessidades informacionais do usuário. Em consonância, é benéfico que o profissional compreenda que a experiência de ambos os atores no decorrer do processo de referência influenciam no

resultado final, pois estes possuem lembranças, passíveis de se edificarem como memórias, além de prover potenciais informações, sendo resultado de uma comunicação interpessoal, ou seja, de “uma vivência consciente” (Gasque 2012 p. 71).

Se o processo de referência qualifica-se ao exercer a compreensão sobre os efeitos da memória e da informação no decorrer do seu processo, e por sua vez, possibilita a integração entre o bibliotecário e o usuário, bem como uma utilização qualificada dos recursos provenientes da instituição em que o profissional atua, também promove alguns questionamentos: qual ação de fato viabiliza essa integração dos atores? Como o bibliotecário pode construir uma mediação adequada das suas competências e usufrutos que a instituição possui em prol do usuário? Em que consiste essa ação? Quais são os resultados possíveis? Para essas questões, é importante o aprofundamento da problemática da comunicação interpessoal, à luz do conceito de agir comunicativo de Jürgen Habermas (1989) e o entendimento do conceito dialógico de Martin Buber (2014).

4 Comunicação interpessoal no processo de referência: o agir comunicativo e o processo dialógico

Antes de se enveredar nos conceitos do agir comunicativo e do processo dialógico referente aos pensadores Jürgen Habermas (1989) e Martin Buber (2014), respectivamente, é mister uma breve descrição dos seus passos acadêmicos, para então situar a relação conceitual de ambos na comunicação interpessoal, especificamente no processo de referência.

Jürgen Habermas, um dos remanescentes da escola de Frankfurt, trouxe inúmeras contribuições à filosofia da linguagem, dentre os quais cabe citar a sua obra intitulada *Consciência moral e agir comunicativo* (1989). Não se propõe a construção de uma resenha crítica ou aprofundamento reflexivo, mediante o estudo das obras em que o mesmo disserta sobre a teoria da ação comunicativa, contudo, cabe exercer algumas ponderações sobre a essência do que o autor concebe, especificamente o transcurso da passagem do agir estratégico para o agir comunicativo.

Martin Buber é um filósofo e pedagogo austríaco, masque naturalizou-se israelita, cujas obras apresentam reflexões atreladas à linha de pensamento de Søren Kierkegaard e Friedrich Nietzsche, além de discorrer sobre a religião e os costumes judaicos. Dentro de suas obras, o presente artigo dedica-se aos aspectos conceituais que promovem o diálogo com os pensamentos de Jürgen Habermas, dando ênfase à problemática da comunicação por

intermédio do processo dialógico, crucial para estabelecer a plena comunicação do ser e registrar sua existência como ser (Buber 2014).

Habermas (1989 p. 164) afirma que o conceito nomeado de agir estratégico remete à “maneira como se entrosam os cálculos de ganho egocêntricos”. Essa categoria refere-se ao modo como os atores comprometem-se com o seu sucesso, as consequências da sua ação, no qual o sujeito age apenas pelo viés individualista. Destarte, é uma ação que inviabiliza a construção de um processo de referência adequado, pois estabelece uma relação de confronto, no caso estudado, entre o bibliotecário e o usuário e, por consequência, negligencia os efeitos da memória e da informação existente através da comunicação interpessoal.

Em exemplo, o usuário que necessita de uma informação pode ser inflexível quanto à solução esperada x resultado encontrado, desconhecer os serviços especializados pelo qual o bibliotecário deve estar apto a ajudá-lo (treinamentos em base de dados, normas, auxílio à pesquisa etc.) ou mesmo a ausência de tempo, de forma a prejudicá-lo, além de corroborar com pesquisas ineficazes ou desinteresse em dialogar com um profissional que possa auxiliá-lo.

O bibliotecário também pode aplicar um ponto de vista egóico ao ser afetado por esse agir estratégico. Uma biblioteca cujo foco seja unicamente o acervo, o acúmulo de funções, uma cultura que emprega o processamento técnico massivo e um atendimento em setores de circulação que prioriza apenas os aspectos operacionais (empréstimo, devolução, multas) em detrimento do tempo dedicado ao diálogo e do desenvolvimento de interesse e integração do usuário com a biblioteca também pode corroborar com um uso superficial, desconhecimento ou mesmo desinteresse por parte do mesmo em utilizar os serviços da instituição.

Esse agir estratégico definido por Habermas (1989) assemelha-se as condições pelas quais Buber descreve uma comunicação egóica ou, nas palavras do autor, como um ser monológico, haja vista que o sujeito “nunca percebe o outro como algo que, ao mesmo tempo, não é ele próprio, mas que com ele, assim mesmo, se comunica” (Buber 2014 p. 55). Verifica-se que na perspectiva Buberiana o caráter individualista ou egóico do sujeito que falha na comunicação interpessoal é descrita de uma forma radical, pois o autor reforça que o ser monológico não “enxerga” o outro, como se o mesmo estivesse estabelecendo uma comunicação de forma isolada, construção de um processo comunicacional que não apresenta, aos olhos do emissor, um receptor. Em aditamento, esse processo estratégico ou monológico não pode ser aplicado dentro do processo de referência, pois descaracteriza a

essência de uma atividade cujo foco é justamente aplicar energia, olhar aquele que interage com o profissional em prol da resolução possível de suas demandas ao mesmo tempo em que o bibliotecário, auxiliares e afins fornecem e reavaliam o processo e serviço prestado.

Para que esses conflitos inerentes à comunicação interpessoal possam ser resolvidos, Habermas propõe o que ele chama de agir comunicativo. Para ele, é necessário que ambos os atores harmonizem seus planos de ação e passem apenas a “perseguir suas respectivas metas sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas” (Habermas 1989 p. 165). Logo, da mesma forma em que o usuário almeja uma informação, o profissional que o atende também deve se ater ao processo e tirar proveito, adquirir *feedbacks* quanto à comunicação praticada com o usuário. Assim, ambos, dentro das condições disponíveis no momento, podem adquirir uma solução adequada, uma informação com grau baixo de incompletude. Ao mesmo tempo em que apresenta um grau elevado de precisão e simplicidade, têm-se um processo de referência que por si só já implica em uma dificuldade de estabelecer um contrato benéfico para ambos os atores.

Em acréscimo, Buber (2014 p. 138) ressalta a importância da ação dialógica definindo-a como um processo em “que cada um dos dois se torne consciente do outro de tal forma que precisamente por isso assumam para com ele um comportamento, que não o considere e não o trate como seu objeto, mas como seu parceiro”. A comunicação interpessoal torna-se mais do que um contrato negociado de forma salutar para ambos, tal como disserta Habermas, mas também é um momento de parceria, em que os atores envolvidos atuam juntos para que o resultado seja profícuo a ambos. A partir dessa relação mais próxima, é possível que determinados equívocos e tampouco dispositivos de objetivação ocorram, tais como a oficialização de termos que desumanizam aquele ao qual se comunica com o bibliotecário, tal como cliente, consumidor ou mesmo usuário, da mesma forma em que aproxima a pessoa que solicita uma informação não apenas ao se comunicar com um funcionário, colaborador, empregado, mas sim com um bibliotecário, com suas respectivas qualidades e desafios constantes que surgem no decorrer de sua estrada profissional. Essa consciência, humanização ou parceria propicia mais do que um diálogo, mas principalmente, uma ação comunicativa ou processo dialógico.

Compreende-se que a comunicação proposta por ambos os autores implica em uma transformação, visto que corrobora para uma nova perspectiva em que a linearidade, outrora entre o emissor para o receptor, passa a ser exercido, em termos análogos, a um processo de

tautomeria ou equilíbrio dinâmico, no qual a comunicação aplica-se para ambos os lados, providencia um retorno não apenas ao receptor, mas também ao emissor.

Assim sendo, alguns questionamentos surgem: será que há, de fato, uma integração entre o usuário e o bibliotecário em sua instituição? Será que o processo de referência e os atores envolvidos não estão condicionados à maldição do conhecimento (Bazerman 2014), um viés danoso que implica na imposição de determinadas memórias, ou informação, como um suposto saber? Será que um serviço que prioriza procedimentos tecnicistas como busca em base de dados, atendimentos de solicitação de itens por meios impressos ou virtuais, auxílio básico em normalizações ou mesmo soluções objetivas, desprovidas de contextualização, de troca de saberes, questionamentos e atuação em conjunto pode mesmo ser considerado um serviço de referência?

Pelo viés conceitual do agir comunicativo ou ação dialógica tal como Habermas (1989) e Buber (2014) descrevem, pode-se dizer que um processo de referência em que ocorre a integração, benéfica e eticamente correta, entre os atores que se utilizam ou atuam dentro da biblioteca e demais instituições é aquele em que ambos trabalham juntos, pelo ato de evocar lembranças, buscar por informações em prol de uma solução que atende tanto ao usuário, que demanda por uma elucidação de âmbito informacional, quanto ao próprio bibliotecário, que no decorrer do processo de referência pode aproveitar *feedbacks*, rever problemas no atendimento, seja pessoal ou oriundo das tecnologias secundárias (hardware, softwares), ou seja, tem-se um processo de referência em que cada lado não impõe somente suas condições ao outro, não extorque ou manipula a relação em questão (Habermas 1989).

Deste modo, é crível afirmar que esse entrosamento viabiliza o entendimento sobre a importância e os efeitos da memória e da informação no decorrer do processo de referência, formando mais do que vidas conscientes (Gasque 2012), mas abrindo caminhos para uma consciência informacional e por sua vez uma reformulação de uma cultura informacional tal como Moraes e Barbosa (2014) defendem.

A comunicação interpessoal alinhada à concepção da ação comunicativa ou ser dialógico fomenta duas dimensões no decorrer da atividade de referência: a primeira dimensão diz respeito ao próprio processo supracitado, pois, em analogia verifica-se a existência de uma lógica hipertextual ou dinamicidade na construção do processo: a memória, perpetuada pelas narrativas dos atores no decorrer da entrevista, evoca necessidades, questionamentos, equívocos e possibilidades, que por sua vez gera informações – a resposta

da referência, a informação tríplice: de si, para si e para outrem (Varela 2007) –, que possibilitam o soar de novas narrativas (abertura de caminhos para a solução do processo de referência, *feedbacks* para o bibliotecário e para o próprio processo de referência), sendo, portanto, uma perspectiva cíclica e evolutiva (Dodebei 2003).

A segunda dimensão diz respeito aos próprios atores, pois um processo de referência que apresenta a relação entre a memória e a informação em seu cerne implica também em uma integração entre o bibliotecário e o usuário, sendo que esses atores, além de serem os iniciadores do processo, também são os produtos de sua própria integração e “dos processos de socialização nos quais se cria”, conforme Habermas (1989 p. 166) enfatiza.

A inovação no processo de comunicação interpessoal coloca os atores no mesmo nível de importância no decorrer do processo de referência. Por um lado, ambos promovem a prática de ensinar: o usuário traz relatos de vida, experiências, questões que nos fazem aprender e nos incita a pesquisar; enquanto o bibliotecário negocia as necessidades do usuário, ensina estratégias de buscas, métodos de pesquisa. Por outro lado, ambos bebem da fonte da aprendizagem: o usuário se beneficia de uma solução encontrada no processo de referência, adquire competência em pesquisa nas bases de dados, proficiência nas normas; enquanto o bibliotecário aproveita os *feedbacks* encontrados no decorrer do processo de referência em prol de reexaminar suas competências e habilidades, promover ajustes na biblioteca (aquisição de acervo, melhora na automação dos serviços, resolução de morosidades do sistema) e afins. Assim, tem-se uma integração entre o bibliotecário e o usuário, em detrimento de um viés limítrofe, que apresenta apenas o usuário como aquele que aprende, tal como um aluno, e o bibliotecário como aquele que ensina, tal como um professor, de forma que evidencia os seguintes termos: “bibliotecário-professor” ou “usuários-alunos”, segundo Martucci (2000 p. 103), como termos minimamente equivocados.

5 Considerações finais

É crível que no ato de revisitar das etapas de um processo de referência, seguido de alguns apontamentos sobre a relação da memória e da informação no decorrer desse trâmite e, por fim, refletir sobre uma mudança de paradigma quanto ao processo de comunicação interpessoal, se possa averiguar que, apesar de o processo e serviço de referência ser algo bem conhecido pelos bibliotecários, é crucial o constante atualizar, apurar do olhar e verificar que nesse caminho existem inúmeras outras trilhas ocultas, que incitam o profissional da informação a movimentar-se em prol de um serviço cada vez mais qualificado, integrado com

o usuário, no qual ambos, tanto aquele que necessita de um auxílio ou determinada informação quanto àquele que a dissemina de forma estruturada, organizada, também possa aproveitar melhor os caminhos pelos quais trilham.

Em termos práticos, pode-se dizer que esse processo de atendimento, pensado à luz da ação comunicativa de Habermas (1989) e da perspectiva do homem dialógico de Buber (2014) apresenta algumas respostas para as questões descritas no decorrer do presente artigo: a ação que viabiliza essa integração entre o usuário e o bibliotecário é a comunicação ativa, o não exercício do ser monológico, haja vista que o ápice, em termos qualitativos dessa comunicação interpessoal, é justamente a troca, o intercâmbio das experiências, das memórias e das informações, sem sobreposições de interesses entre os atores envolvidos.

A partir dessa nova relação interpessoal, o bibliotecário adquire a compreensão ou revisão quanto às possibilidades e limitações de cada um e da biblioteca ou outra tipologia de instituição, frente ao surgimento constante das necessidades do usuário. Em aditamento, essa revisão na comunicação e, por conseguinte, no processo de referência, promove a construção de uma consciência informacional, mudanças na cultura informacional, *feedback*, aumento de qualidade e aprofundamento nas pesquisas, além de revisões no método de atendimento, na gestão da biblioteca e, principalmente, uma integração maior do usuário com o profissional que só existe graças à existência desse ser curioso.

Essa relação entre o bibliotecário e o usuário é essencial, única e louvável e leva a refletir sobre as demais particularidades inerentes às questões da memória e da informação que afetam as partes de forma voluntária ou involuntária no decorrer do processo de referência. Em suma, ainda há o que perscrutar para tornar o processo analisado mais eficiente e eficaz.

Referências

Assmann, A. *Espaços da recordação: formas e trans-formações da memória cultural*. Campinas, SP: Unicamp, (2011).

Baptista, S. G. and Cunha, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, vol. 12, no. 2, mai./ago. 2007, p. 168-184.

Bazerman, M. *Processo decisório*. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

- Behr, A.; Moro, E. L. da S. and Estabel, I. B. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do benchmarking e do sensemaking. *Informação e Informação*, vol. 15, no. 1, jun./jul. 2010, p. 37-54.
- Bergson, H. *A energia espiritual*. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2009.
- Buber, M. *Do diálogo e do dialógico*. São Paulo: Perspectiva, 2014.
- Buckland, M. Information as thing. *Journal of the American Society for Information*, vol. 42, no. 5, jun. 1991, p. 351-360.
- Carvalho, M. S. Cinema Novo brasileiro. *História do cinema mundial*. Mascarello, F (org.). Campinas, SP: Papirus, 2006. p. 289-310.
- Castro, E. V. de. Equívocos da identidade. *O que é memória social?* Gondar, J. and Dodebei, V. (org.) Rio de Janeiro: Contra Capa, 2005. p. 145-160.
- Dodebei, D. Arquivo Vera Janacópulos: narrativa, mito e informação. *Memória e espaço: trilhas do contemporâneo*. Gondar, J. O. and Barrenechea, M. A. de (org.). Rio de Janeiro: 7Letras, 2003. p. 67-73.
- Gasque, K. C. G. D. Letramento Informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília, DF: FCI, 2012.
- Gondar, J. Memória, poder e resistência. *Memória e espaço: trilhas do contemporâneo*. Gondar, J. and Barrenechea, M. A. de (org.). Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003. p. 32-46.
- Gondar, J. Cinco proposições sobre Memória Social. *Por que memória social?* Dodebei, V.; Farias, F. R. de, and Gondar, J. Rio de Janeiro: Híbrida, 2016. p. 19-40.
- Grogan, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- Habermas, J. *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- Halbwachs, M. *A memória coletiva*. 2. ed. São Paulo: Centauro, 2006.
- Le Coadic, Yves-François. *A ciência da informação*. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.
- Le Goff, J. 2012. *História e memória*. 6. ed. Campinas, SP: Unicamp, 2012.
- Martucci, E. M. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. *Perspectivas em Ciência da Informação*., vol. 5, no. 1, jan./jun. 2000, 99-115.
- Moraes, C. R. B. de, and Fadel, B. A informação no contexto organizacional: tipos, características e usos. *Revista de Sistemas de Información y Documentación*, vol.3, 2009, p. 61-65.
- Moraes, L. B. de and Barbosa, R. R. Cultura informacional: um estudo em uma empresa de grande porte. *ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 15. 2014. Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: UFMG, (2014) 1615-1632.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. and Berry, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, 1988, p. 12-40.

- Passos, K. G. F. et. al. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. *Informação e Informação*, vol.18, no. 3, set./dez. 2013, p. 154-174.
- Pollak, M. Memória, esquecimento, silêncio. *Estudos históricos*, vol. 2, no. 3, 1989, p. 3-15.
- Pollak, M. Memória e identidade social. *Estudos históricos*, vol. 5, no. 10, 1992, p. 200-212.
- Sales, M. *Em busca de um novo cinema português*. Portugal: LabComBooks, 2010.
- Satur, R. V.; Paiva, S. B. and Duarte, E. N. Informação imperfeita e seu impacto nas estratégias empresariais. *Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends*, vol. 11, no. 2, 2017, p. 7-18. <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/5057>. Accessed 18 jan. 2018.
- Stair, R. and Reynolds, G. *Princípios de sistema de informação*. Rio de Janeiro: RTC, 1998.
- Varela, A. *Informação e construção da cidadania*. Brasília: Thesaurus, 2007.

Copyright: © 2020 Kornalewski, Alex Medeiros; Farias, Francisco Ramos de. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

Received: 22/01/2020 Accepted: 04/03/2020