

RESPONSABILIDADE ÉTICA E SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA: REFLEXÕES NA SOCIEDADE INFORMATIZADA

Ethics and social responsibility of reference librarian:
reflections in the computerized society

Joana Coeli Ribeiro Garcia

nacoeli@gmail.com

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro em convênio com o Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica. Professora Titular do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. Docente Permanente do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, da Universidade Federal da Paraíba. Docente Colaboradora no Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco.

Gustavo Henrique do Nascimento

Neto

gustavohenn@gmail.com

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. Bibliotecário do Ministério do Trabalho 13ª Região.

Geysa Flávia Câmara Lima do

Nascimento

geysaflavia@gmail.com

Docente do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba.

RESUMO: História a evolução das atribuições do bibliotecário de referência associando-as à responsabilidade social a partir de uma reflexão sobre o que acontece com a atuação desse profissional na sociedade informatizada. Utiliza a metodologia da revisão de literatura, caracterizada por sua abrangência, por permitir a outros pesquisadores repeti-la seguindo mesmo procedimento, e pela isenção na sua realização. Nesse sentido perpassa pelas atribuições desde as mais tradicionais até aquelas dos tempos hodiernos, relacionando-as à responsabilidade ética e social do bibliotecário de referência. Conclui que assim como a tecnologia continuará em desenvolvimento, assim também as atividades do bibliotecário de referência independem do tipo de biblioteca de seu espaço físico ou contexto geográfico devem acompanhar as mudanças que ocorrem na sociedade para que se atenda as demandas dos usuários por informações que satisfaçam suas necessidades.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecário de Referência. Responsabilidade ética e social.

ABSTRACT: Shows the evolution of the reference librarian linking them to social responsibility from a reflection on their professional practice in modern society. Uses the methodology of literature review, characterized by its broadness, allowing other researchers to repeat it by following the same procedure, and the exemption in its execution. In this sense, it pervades librarians work from the most traditional to those of modern times, relating them to ethics and social responsibility of the reference librarian. Concludes that, as technology continues to develop, the reference librarian activities, which are not dependent on the type of library, physical space or geographic context, have to follow changes in society in order to meet users' demands according to their informational needs.

KEYWORDS: Reference librarian. Ethics and social responsibility.

1 Introdução

Na primeira Conferência da *American Library Association*, ocorrida em 1876, Samuel Sweet Green, considerado o pai do Serviço de Referência – SR, usou pela primeira vez a expressão auxílio aos leitores. Segundo suas ideias um bibliotecário não deve permitir que um investigador saia da biblioteca sem resposta a sua pergunta da mesma forma que um lojista não deixa o cliente sair sem realizar uma compra. Com isso ele encorajou a objetividade na consulta de referência, estimulando os bibliotecários a fazer tudo o que podem para ajudar seus usuários.

Outrossim alerta os usuários para adquirir as habilidades necessárias para localizar informações por si mesmos (GREEN, 1876). A partir de então surge uma nova atividade na Biblioteconomia dedicada ao atendimento e à satisfação das necessidades de informação do usuário, e em consequência ampliam-se as funções da disseminação de informações nas bibliotecas. Para desempenhá-las, o bibliotecário de referência ou o mediador das informações entre as necessidades dos usuários / clientes e as informações disponíveis.

Grogan (1992) citando Samuel Johnson, afirma que há dois tipos de conhecimento: aquele que pertence a nós mesmos, o conhecimento pessoal, e aquele que conhecemos onde encontrar a informação sobre ele. Pretendemos discorrer sobre esse segundo tipo, que denominaremos conhecimento explícito ou informação, ao abordar as atribuições do bibliotecário de referência. Por SR adotamos Hutchins (1973) ao defender que se trata de um trabalho que assiste a quem se dirige a um serviço documental, em que o bibliotecário escolhe e organiza informação, de acordo com o perfil de um usuário e o atende conforme suas necessidades de informação,

tendo em vista ainda as fontes que a biblioteca dispõe e o cliente sabe utilizar.

Pode-se definir as atividades de referência enquadrando-as em estágios. Historicamente, os bibliotecários eram responsáveis pela guarda dos materiais que estavam nos edifícios das bibliotecas e incluíam entre suas atribuições os recursos humanos da instituição. Preocupavam-se com a educação e o treinamento desses empregados, em melhorar suas condições de trabalho, em expandir seus direitos, em manter e motivar bons servidores para que a biblioteca da instituição na qual trabalhavam, pudesse alcançar maior eficiência. No estágio seguinte incluía-se a responsabilidade com os usuários, aqueles indivíduos que conscientemente buscam e usam os recursos informacionais da biblioteca. Posteriormente, tornam-se responsáveis pela sociedade em geral, o que inclui tanto os usuários como os não usuários. Este é o profissional do quarto estágio que se alinha com uma interpretação ativa da responsabilidade social. Seu serviço é definido em termos de desenvolvimento do bem público. A ele cabe promover, ativamente, a justiça social, apoiar as iniciativas culturais e assumir posições políticas, mesmo que isto possa ser considerado negativamente por alguns. Ainda assim, eles podem assumir o que consideram seus valores e princípios éticos, independente de opiniões outras (DU MONT, 1991).

Princípios éticos, por sua vez, conduzem a análise das atribuições e atividades do bibliotecário de referência, existindo um relacionamento, embora não contraído legalmente com o usuário que busca informação. Discussões sobre responsabilidade social são mantidas sem que haja uma concordância entre os autores sobre a transferência do discurso para a prática, ou seja, da teoria para as ações de melhoria da sociedade como um todo.

Depreende-se que tais discussões dizem respeito ao bibliotecário de referência vez que o mesmo tem entre suas atribuições éticas e profissionais os cuidados com usuários e não usuários de unidades de informação. Por outro lado, as atribuições do bibliotecário de referência seja tratando-se de bibliotecas tradicionais ou de informação no ambiente digital apenas se ampliam visto serem operações intelectuais nas quais se utilizam os recursos desenvolvidos e geridos pela biblioteca para oferecer informação em conformidade com as tecnologias atuais. Ainda que haja ampliação das atribuições, em razão do desenvolvimento e aplicabilidade das tecnologias e de seus efeitos interagindo nos meios de armazenamento e nas formas de transmissão da informação, é esse profissional que faz a conexão entre a informação e o usuário ou cliente. E este, tendo em vista os avanços tecnológicos que o

atualizam em tempo real necessita que o bibliotecário de referência e a instituição sob sua responsabilidade atuem com ética e responsabilidade social.

Assim, a questão que se propõe é a de conhecer as atividades que estão sendo desempenhadas, independente de associação a qualquer tipologia institucional, do contexto e da condição geográfica em que se situam e quais facilidades as tecnologias de informação colocam ao alcance da sociedade. Em outras palavras, quais atribuições éticas e socialmente responsáveis são esperadas do bibliotecário de referência, quais modificações/atualizações encontram-se na denominação desse profissional. Neste sentido, este texto objetiva historiar o Serviço de Referência pressupondo discussão teórica inclusive sobre responsabilidade social, utilizando para responder às questões revisão de literatura, caracterizada por ser abrangente e isenta, e por permitir a outros pesquisadores utilizá-la e seguir mesmo procedimento.

2 Serviço de referência: um passeio pela história

O serviço de referência (SR) ganhou especial relevância nas bibliotecas públicas pós revolução industrial, pois foi responsável por ajudar na integração das pessoas chegadas do campo aos conglomerados urbanos. Eram pessoas com pouca ou nenhuma instrução, com necessidade de apoio para utilizar os diversos recursos de uma biblioteca pública. Green (1876) defendeu uma estreita cooperação entre as bibliotecas públicas e as escolas. Ele acreditava firmemente que os alunos aprendem melhor quando tem acesso a uma ampla variedade de materiais e diversidade de pontos de vista. No nível universitário, encorajou os bibliotecários a disponibilizar livros para os alunos em suas aulas e reservar um tempo para fins de instrução de referência, auxiliando-os na busca independente. Fora da universidade, a relação entre as escolas e as bibliotecas era para ele importantes, razão porque estimulou a cooperação entre professores e bibliotecários, sugerindo que as bibliotecas escolhessem os livros que complementariam o currículo das escolas primárias e secundárias locais. Com isso demonstra que a colaboração tende a aperfeiçoar as relações entre as diversas instituições educacionais.

No ano 2016, acreditamos ainda serem válidas as ideias de Green (1876) e as palavras de Grogan (1992, p. 15) ao afirmar que as perguntas devem ser feitas pelo usuário porquanto “somente ele sabe o que necessita” bem assim, que “o refinamento da questão integra o processo de referência e só o usuário julga o valor da

informação recebida ou disponibilizada”. Portanto, o cenário não difere daquele período relativo à industrialização, ainda que na atualidade haja formas bem mais dinâmicas de se localizar informações. Contudo, as bibliotecas continuam sendo importantes para a integração de pessoas na sociedade porquanto em muitas situações o SR é o contato delas com a informação. E, de outra parte, a informação personifica a biblioteca no atendimento a necessidade do usuário.

De maneira geral e com base em Mangas (2007) e Mesquita (2010), o Quadro 1 demonstra as funções que são parte do SR. Elas seguem o que Buckley (2006) denominou de regra de ouro da referência: faça aos outros o que gostaria que fizessem a você. Para este autor e tendo em vista o SR em bibliotecas, a questão é como você gostaria de ser tratado em um encontro de referência? Respondendo, pode-se fazer generalizações que provavelmente se aplicam à maioria dos encontros com os clientes. As especificidades variam, e a tarefa dos bibliotecários de referência é usar todas as pistas disponíveis para discernir as circunstâncias tendo como foco que gostaríamos de ser tratados como se fossemos únicos.

Funções SR	Descrição
ACOLHER APOIAR	Receber com simpatia e profissionalismo os usuários, porquanto as primeiras impressões sobre um serviço ou uma instituição dependem desse primeiro contacto. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos usuários, bem como para a fidelização daqueles que utilizam o serviço. O SR é por excelência o que faz a ligação entre a biblioteca e a comunidade a que serve. O bibliotecário de referência é o relações públicas da instituição.
ORIENTAR	Orientar sobre o espaço físico da biblioteca e sobre qualquer setor ou serviço no qual a informação esteja disponível, inclusive aconselhando onde localizar a informação mais adequada.
INFORMAR AUXILIAR	Resolver perguntas e pesquisas dos usuários, encontrando a informação que melhor se adequa a necessidade dos usuários. Isso estimula o uso de informação e amplia a utilização dos serviços da biblioteca.
FORMAR	Ensinar e estimular os usuários na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca para que possam acompanhar a evolução da sociedade e as possibilidades introduzidas pelas novidades tecnológicas.

Quadro 1 - Funções básicas do serviço de referência
Fonte: Mangas (2007) e Mesquita (2010).

No desempenho dessas atividades que se iniciam com o acolhimento e são relativas a preparação da biblioteca para informar, auxiliar, formar e orientar o usuário há outra série que modifica a denominação do profissional, segundo as atividades que desempenha. Algumas bibliotecas possuem um balcão de referência onde os bibliotecários de referência atendem os usuários em suas diversas consultas que vão, como citado por Grogan (1992), desde questões de simples localização até aquelas sem resposta. Com o desenvolvimento tecnológico pós-Segunda Guerra, as formas de registrar e transmitir informação se diversificaram. No entanto, os especialistas concordam que ainda que se use o SR em ambiente digital os requisitos exigidos e citados devem ser iguais aos que são para o SR presencial.

3 O bibliotecário de referência e a responsabilidade ética e social: desafios e dilemas

De acordo com Cassel e Hiremath (2011), o desenvolvimento veloz do ambiente informacional trouxe mudanças às formas como as bibliotecas provêm seus serviços de referência e informação. Mas, como coloca Fresnido (2015), as bibliotecas guardam muitas precauções em introduzir modelos que as eximam completamente do balcão de referência. A diminuição dos pedidos face a face, fez surgir vários tipos de serviço de referência a medida que as bibliotecas tentaram se ajustar às necessidades dos usuários, conforme podemos ver no Quadro 2.

Denominação segundo atividades desempenhadas	Descrição das atribuições
Bibliotecário tradicional	Bibliotecários de referência mantêm mediação constante com todos os serviços e recursos geridos pela biblioteca para que esta esteja preparada ao fornecimento de informação no balcão do SR. Visitas dirigidas.
Bibliotecário de referência	Respostas fornecidas por obras de referência gerais tais como dicionários, enciclopédias, catálogos, ou especializadas como abstracts, complexas são encaminhadas para serviço de consulta
Bibliotecário 2.0	Disponibilização aos usuários de ferramentas da web 2.0 para combinar recursos eletrônicos e impressos que possam ser utilizados em laptop, PDAs e ipods; bem assim informação não textual, imagens e imagens em movimento, som e sinais; uso de fontes de conteúdo como Google Books, open worldcat; conexão com usuário por todas as ferramentas disponíveis.

<i>Personal librarian</i>	Atendimento na biblioteca com hora marcada extrapolando o que a biblioteca dispõe em termos de informação. Ensina a utilização de documentos especializados tais como índices, bases de dados e outras possibilidades tecnológicas. O bibliotecário pessoal.
Bibliotecário social	Uso de ferramentas síncronas e assíncronas para realizar a comunicação com os usuários que também participam da definição e elaboração de produtos e serviços, chegando a se confundirem com o próprio bibliotecário.
Bibliotecário com responsabilidade social	Associação das atividades de disponibilização da informação, em qualquer meio, observando as questões éticas dos códigos de conduta, ultrapassando-os, defendendo e apoiando as atividades de justiça social, apoiando os objetivos sociais, culturais e políticos, incluindo os ambientais e de sustentabilidade do planeta.

Quadro 2- Atividades do Bibliotecário segundo suas Atribuições**Fonte:** Adaptado de Fresno (2015); Cassel e Hiremath (2011); Maness (2007).

O SR adapta-se aos diversos meios de interação com os usuários, atendendo ao que Du Mont (1991) denomina de estágio 3. A autora é muito lúcida quando explicita que nem todos os profissionais tem por obrigação atender ao que prevê o quarto estágio, porquanto há necessidade de profissionais com dedicação em todos eles para que o atendimento as necessidades dos usuários possa ocorrer com fluidez e qualidade. Repetindo as palavras de Du Mont (1991), no primeiro estágio o profissional da informação promove o desenvolvimento e manutenção das coleções. No segundo, incluem-se nas suas responsabilidades as questões que beneficiam os empregados internos da organização na qual a biblioteca está inserida. São atividades relativas à educação e a treinamentos apropriados, melhoramento das condições de trabalho, expansão dos direitos trabalhistas, segurança no trabalho. No terceiro estágio 3, há um cuidado com a prestação de serviços com alta qualidade, uma coleção excelente e um bom relacionamento com o público. Enquanto no último, os profissionais assumem papel ativo na promoção da justiça social, apoiando objetivos sociais e culturais, e posições sociais. Ainda segundo a referida autora, nem todos os profissionais chegam a este estágio. Essa era a proposição há pelo menos um quartil de Século atrás.

São exemplos de ações de RS do último estágio as ações descritas por Pessoa

e Cunha (2007) de serviços de referência virtuais tais como: correio eletrônico por meio do qual é utilizado o e-mail ou formulário via Web indicando inclusive que enquanto bibliotecário e usuário trocam informações é possível refinar a pesquisa. Chat assemelha-se com o serviço prestado tradicionalmente. *Web contact centers softwares* permite ao bibliotecário visualizar a página que o usuário está navegando. Videoconferência na atualidade já é possível ao usuário utilizá-la no seu próprio computador. Os autores citam ainda projetos colaborativos de referência virtual, como: *Question point cooperative reference* e *24/7 reference*, que oferece ao usuário em qualquer parte do mundo acesso 24 horas/dia por sete dias da semana. *Virtual Reference Desk* é um avanço da referência digital, criando e operando serviços de informação baseados na internet mediados pelo ser humano com objetivo de estabelecer serviço de referência a comunidade de primeiro e segundo grau de ensino.

Vivenciamos então o período chamado Biblioteca Social ou Biblioteca 2.0 que tem origem na Web Social, ou Web 2.0. A biblioteca, e o bibliotecário que se utilizam dessas possibilidades são definidas por Maness (2007) como aquelas centradas nos usuários, em que estes participam da criação e do consumo de serviços e conteúdos, chegando até a confundir suas funções com as dos bibliotecários. São bibliotecas que oferecem experiências multimídia, com acervos diversos. Rica socialmente e com uma forte presença nas redes sociais na Web, utilizando ferramentas síncronas e assíncronas para comunicação conforme a disponibilidade de tempo de bibliotecários e/ou usuários. Finalmente, é uma biblioteca que inova, permitindo que os usuários colaborem com a mudança da biblioteca para se tornar efervescente em ações. Em que os recursos humanos responsáveis pelo SR em ambientes digitais necessitam conhecer tanto os recursos informacionais como dispor das competências para utilizar os recursos que se encontram disponíveis nas diversas mídias, espelhando um conhecimento sem igual.

Ainda nas palavras de Maness (2007) uma profissão parada por décadas em uma cultura de controle e determinismo necessita mover-se para abraçar a facilitação e a ambigüidade. E ele complementa afirmando que a transformação das atribuições profissionais, incluindo-se a responsabilidade social, corresponde a mudanças similares na história da biblioteca, em que se incluem a abertura de acervos e a inclusão de ficção e jornais no começo do século XX.

Esse contexto nos leva a refletir se o bibliotecário contemporâneo nasce inserido

no quarto estágio colocado por Du Mont (1991), em conexão com a sociedade em geral e com a comunidade próxima, em particular. Nesse sentido e concordando com Moraes e Lucas (2012) ao admitirem que a responsabilidade social do bibliotecário deixa de estar centrada na organização do acervo para se aproximar, cada vez mais, da sociedade, lutando pela justiça social, por políticas públicas justas que atinjam e possibilitem a que todos tenham acesso a elas e delas participem, tornando-se inclusive objeto de preocupações da Biblioteconomia.

Ao citar a preocupação da Biblioteca como instituição capaz de melhorar as condições de acesso à informação das pessoas, a *International Federation Libraries and Association - IFLA* remete aos bibliotecários uma responsabilidade social já percebida por este profissional. Tal preocupação está expressa no juramento do bibliotecário brasileiro, como uma declaração de responsabilidade social, ao prometer tudo fazer pela dignidade da pessoa humana. O bibliotecário, em especial o de referência, encontra-se imerso na responsabilidade social, especialmente no ponto 4, e alíneas, da Declaração de Lyon. É ele o profissional que personifica as melhores intenções dos intermediários da informação. Lembrando ainda ser ele o que realiza a mediação de pessoas com acesso a vastas quantidades de informação privilegiadas - como estudantes universitários, advogados, investidores, etc. Aquelas que desfrutam de vantagens sociais e políticas distintas daquelas pessoas com pouca informação, cidadãos que, fora das bibliotecas, tem acesso limitado às fontes de informação, como Internet, bases de dados acadêmicas e outras publicações (GERVASIO; ECKLUND; RESS, 2013).

Porquanto, apesar de toda a evolução econômica e tecnológica, a grande maioria da população ainda é carente do acesso a bens e serviços essenciais tendo a mediação da informação como um dos mecanismos para encontrar solução e resolver tal problemática (MORAES; LUCAS, 2012). Inevitavelmente, como ser humano que todo bibliotecário de referência é, ainda que existam tentativas de criação de robôs de referência (NASCIMENTO; NASCIMENTO NETO, DIAS, 2007), o contato com o usuário faz com que os problemas destes e da comunidade da qual fazem parte sejam também problemas da biblioteca. Assim, não basta atender os usuários de biblioteca, mas fazer parte da comunidade e da sociedade em que ela está inserida. Reconhecendo isto, a IFLA principal entidade global de bibliotecas e associações publicou a Declaração de Lyon sobre Acesso à Informação e Desenvolvimento (ILFA, 2014), que a seguir resume-se: O acesso à informação apoia o desenvolvimento,

capacitando as pessoas, especialmente os marginalizados e os que vivem em situação de pobreza, para: exercer os seus direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais; ser economicamente ativos, produtivos e inovadores; aprender e aplicar novas habilidades; enriquecer sua identidade e expressões culturais; tomar parte na tomada de decisões e participar de uma sociedade civil ativa e engajada; criar soluções baseadas na comunidade para os desafios de desenvolvimento; assegurar a prestação de contas, transparência, boa governança, participação e empoderamento; medir o progresso dos compromissos públicos e privados de desenvolvimento sustentável.

Por outro lado as instituições que mediam a informação, como bibliotecas, arquivos, organizações da sociedade civil, líderes comunitários e os meios de comunicação têm as habilidades e recursos para ajudar os governos, instituições e indivíduos a comunicar, organizar, estruturar e compreender os dados que são fundamentais para o desenvolvimento. Eles podem fazer isso: fornecendo informações sobre os direitos básicos, serviços públicos, meio ambiente, saúde, educação, oportunidades de trabalho e despesa pública que apoie às comunidades locais e pessoas para orientar o seu próprio desenvolvimento; Identificando e focando a atenção nas necessidades e problemas relevantes e urgentes entre a população; conectando os interessados para além das barreiras regionais, culturais e outras para facilitar a comunicação e o intercâmbio de soluções de desenvolvimento que possam promover um maior impacto; preservando e garantindo o acesso permanente ao patrimônio cultural, aos registros governamentais e às informações, por meio da gestão das bibliotecas e arquivos nacionais e outras instituições de patrimônio público; proporcionando fóruns e espaços públicos para uma maior participação da sociedade civil e o envolvimento na tomada de decisões; oferecendo treinamento e desenvolvendo habilidades para ajudar as pessoas a acessar e compreender as informações e os serviços mais úteis para elas. Dessa forma, a melhoria da infraestrutura de TICs pode ser usada para ampliar as comunicações, acelerar a entrega de serviços e fornecer acesso a informações cruciais, particularmente em comunidades remotas. Bibliotecas e outros intermediários da informação podem utilizar as TICs para reduzir a lacuna entre a política nacional e a implementação local para assegurar que os benefícios do desenvolvimento cheguem a todas as comunidades.

De acordo com Moraes e Lucas (2012), a discussão acerca da responsabilidade

social do bibliotecário não é recente, ela surge um pouco depois das discussões da responsabilidade social empresarial, ou seja, na década de 1960. Tempos em que nos Estados Unidos se publica o primeiro balanço anual ou como foi chamado relatório social. Isto causou tanto frisson que originou o que hoje conhecemos como responsabilidade social. A partir de então os estudiosos destacam que o foco da responsabilidade social encontra-se na atuação transformadora da informação, cuja prática se estabelece como atividade mediadora, que perpassa todo fluxo da informação desde sua obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, uso e descarte. Garcia, Targino e Dantas (2012) explicitam que o conceito se origina nas concepções de cumprimento rigoroso de deveres e obrigações dos indivíduos e das organizações empresariais, ampliando-se para as áreas de conhecimento científico e destacam a ciência da informação como estudo das propriedades da informação – gênese, natureza, conceituação, evolução e efeitos.

Scott (2016) entende RS como obrigação de tomar partido nos vários pontos sociais ou políticos quer esses pontos atinjam diretamente a profissão de bibliotecário ou não, enquanto Jackson (2010) defende uma postura de neutralidade do bibliotecário de referência, ao colocar que a responsabilidade do bibliotecário com a comunidade é prover acesso livre e sem filtros à informação e uma política de neutralidade é a única que irá garantir que a informação seja fornecida a toda a comunidade sem custo. Este último autor citado, no entanto, reconhece que a neutralidade não é a solução em todas as situações e em todos os casos. Isto porque uma conseqüência de não participar das mudanças sociais pode levar o centro de informação a perder relevância na vida dos membros da comunidade. É a biblioteca pode ser reflexo da comunidade a que serve (SCOTT, 2016). Por outro lado, o exercício dessa responsabilidade social é feito de várias formas, como lembra Cunha (2003, p. 44):

Se as necessidades de informação dos cidadãos numa biblioteca pública são atendidas isto reflete-se, via de regra, na conquista de direitos básicos de cidadania; se os pesquisadores têm suas necessidades de informação atendidas, isto reflete-se no progresso científico do país; o atendimento eficaz de alunos de escolas primárias por parte dos bibliotecários pode vir a despertar o gosto pela leitura, o prazer pelo estudo e a curiosidade por novas descobertas.

Assim, o mister natural do bibliotecário implica em responsabilidade social quando atinge o objetivo de atender as necessidades de informação dos usuários. Corroborando portanto com Scott (2016) quando este prevê consequências sombrias para a não participação do bibliotecário na responsabilidade, como a supressão daquilo que as bibliotecas dizem guardar com mais cuidado: liberdade intelectual e igualdade de acesso, pois ao se posicionar contra as injustiças as bibliotecas minimizam seus valores deixando de servir aos interesses dos membros de suas respectivas comunidades, como lembra Scott (2016). Contra isso, cabe ao bibliotecário trabalhar para combater a pobreza informacional e avançar em favor da mudança social, dando um passo de cada vez, ainda que isso leve tempo como recomendam Gervasio, Ecklund e Riss (2013).

Nas palavras de Garcia, Macedo e Oliveira (2015), utilizar as diversas mídias para divulgar a biblioteca e integrar quem necessita ampliar conhecimentos ou viver dignamente como cidadãos. Ou, ainda nas palavras de Garcia, Targino e Dantas, (2012, p. 19):

RS do bibliotecário – considerando o bibliotecário como agente social por excelência, nesse contexto, a RS refere-se à capacidade de o profissional investir nas dimensões sociais dos serviços de informação vinculados, irremediavelmente, à melhoria da qualidade de vida da população. Significa promover justiça social, apoiar iniciativas advindas do público, assumir posições políticas, mantendo em qualquer circunstância valores aceitáveis de conduta humana, haja vista que a RS reforça o comportamento ético e socialmente responsável de organizações e indivíduos. Abrange quatro vetores: coleta, organização, armazenamento das coleções impressas ou eletrônicas; integração com os membros da organização onde a unidade de informação se insere; interação com os usuários; conexão com a sociedade em geral.

Com ainda mais imperatividade, Lockman (2015) convoca os bibliotecários ao microativismo. Vamos explorar o microativismo no contexto da biblioteca - nas nossas interações de referência com os usuários, na seleção de materiais, no nosso currículo, nas nossas práticas de catalogação - em todas as áreas do nosso cotidiano de trabalho. Dessa forma, nosso trabalho pode ser um diálogo com movimentos

maiores e dar um guia para direcionar as forças das bibliotecas públicas. Esperamos que um ativismo em micro-escala agirá como duto, levando a um maior envolvimento bibliotecário na mudança progressista. Bibliotecários de bibliotecas universitárias podem ser microativistas através de sua participação em nível institucional, nas quais as comunidades fazem movimentos maiores de justiça social. Colégios e universidades agem de um modo geral com cada comitê, e os bibliotecários fazem um favor a si próprios e a seus usuários ao falar dos seus interesses em um comitê ou dois. O microativismo seria então uma forma de, através do comprometimento em cada pequena atividade laboral, de exercer a responsabilidade social. A importância disso está em fortalecer a posição da biblioteca diante das instituições em defesa de seus usuários. Sendo a biblioteca reconhecida como uma instituição que busca fazer justiça social. Pois, de acordo com a autora, o que nós bibliotecários e nossos usuários recebemos são micro-agressões. E essas micro-agressões nos unem enquanto oprimidos.

4 Ultimus

Desde que as bibliotecas abriram suas portas e adotaram o atendimento às necessidades dos clientes, usuários, utilizadores ou outra denominação assemelhada, o serviço de referência passa a existir e a evoluir. Em alguns tipos de biblioteca, ou em alguns países, de forma mais rápida ou mais lenta, conforme também acontece com o desenvolvimento tecnológico ou especificamente com as tecnologias de informação e comunicação.

À medida que as pessoas mais necessitadas se tornaram a base dos usuários de bibliotecas, algumas bibliotecas iniciaram programas para levar a essas pessoas os serviços sociais necessários, promovendo justiça social, como nos alerta Hines (2015). Ao redor do mundo, se vê várias atuações sociais dos bibliotecários enquanto equipe de biblioteca. Lutando contra racismo, homofobia, servindo de abrigo para vítimas de catástrofes e para pessoas sem-teto, auxiliando desempregados, apoiando imigrantes (LOCKMAN, 2015). São formas de tornar as bibliotecas ainda mais úteis à toda comunidade, incluindo pessoas antes consideradas apenas à margem dos serviços de uma biblioteca.

De certa forma, em nossa visão, vivemos um momento análogo aquele em que

a biblioteca se abriu aos analfabetos recém chegados das zonas rurais no período da revolução industrial. Assim como naquele momento, as pessoas hoje buscam não apenas informação, mas sim cidadania. E, conforme coloca Hines (2015), a biblioteconomia está passando por uma transformação de uma profissão focada primariamente em prover acesso, armazenar e proteger recursos informacionais para uma profissão com um objetivo maior de promover as bibliotecas como centros comunitários conectando pessoas com necessidades de informação.

As maiores barreiras para as bibliotecas que buscam ser ativas socialmente são as mesmas barreiras de qualquer atividade social: tempo e dinheiro. Entendemos tempo como o período em que a biblioteca está disponível para o público, e dinheiro como todos os recursos alocados para essas instituições oferecerem seus serviços. Outra barreira é que os trabalhadores das bibliotecas não são trabalhadores sociais, no sentido que atuam dentro de uma organização com um objetivo específico de dar algum tipo de lucro ou prestar algum tipo de serviço como nos faz ver Lockman (2015). Essa dificuldade pode ser sentida especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas, que fazem parte da burocracia de uma instituição maior. Por isso a responsabilidade social das bibliotecas públicas ganha mais importância, pois estas são instituições em si, hierarquicamente subordinadas a um governo e não a uma empresa.

Com as melhorias das tecnologias de informação e comunicação torna-se favorável às bibliotecas entenderem mais rapidamente os riscos corridos por suas comunidades e assim prepararem-se para auxiliá-las. As Biblioteca 2.0 e / ou Biblioteca Social são exemplo de como podem usar as redes para apoiarem sua comunidade. Nesse contexto, conforme desenvolvido neste artigo, o bibliotecário de referência é o profissional que personifica a biblioteca mantendo contato mais próximo e por mais tempo com a comunidade. Podemos esperar dele a percepção da realidade social na qual a biblioteca está envolvida e conhecer as reais necessidades de sua comunidade e fazendo o melhor para apoiar a democracia, o acesso aberto à informação e ajudar a fazer justiça social.

Referências

- BUCKLEY, C. E. Golden rule reference: face-to-face and virtual. **Faculty and Staff Publications**: Milner Library, [S.l.], 2006. Disponível em: <<http://ir.library.illinoisstate.edu/fpml/40>>. Acesso em: 18 ago. 2016.
- CASSELL, K. A.; HIREMATH, U. **Reference and information services in the 21st century**: an introduction. New York: Neal-Schuman Publishers, 2011.
- CUNHA, M. V. O papel social do bibliotecário. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 15, p. 41-46, 2003. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2003v8n15p41/5234>>. Acesso em: 18 ago. 2016.
- DU MONT, R. R. Ethics in librarianship: a management model. **Library Trends**, Illinois, v. 40, n. 2, p. 201-215, 1991. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7767/librarytrendsv40i2c_opt.pdf?sequence=1>. Acesso em: 18 ago. 2016.
- FRESNIDO, A. M. B. Reference and information services in selected Philippine Academic Libraries: trends and future prospects. **PAARL Research Journal**, Manila, v. 2, n. 1, p. 51-61, 2015.
- GARCIA, J. C. R.; TARGINO, M. G.; DANTAS, E. R. F. Conceito de responsabilidade social da ciência da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 17, n. 1, p. 1-25, 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/>>. Acesso em: 18 ago. 2016.
- GARCIA, J. C. R.; MACEDO, E. F.; OLIVEIRA, B. M. J. F. Práticas infoculturais em bibliotecas. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 25, n. 2, p. 25-38, 2015.
- GERVASIO, D. I.; ECKLUND, A.; RESS, A. Library Research for the 99%: reaching out to the occupy wall street movement. **Urban Library Journal**, New York, v. 19, n. 1, 2013. Disponível em: <http://ojs.gc.cuny.edu/index.php/urbanlibrary/article/view/1398/pdf_10>. Acesso em: 18 ago. 2016.
- GREEN, S. S. Personal relations between librarians and readers. **Library Journal**, New York, v. 1, p. 74-81, 1876.
- GROGAN, D. Practical reference work. 2. ed. London: Library Association Publishing, 1992.
- HINES, S. S. Connecting individuals with social services: the library's role. In: IFLA WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, 81., 2015, Cape Town. **Anais...** Cape Town, 2015. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/512-hines-en.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2016.
- HUTCHINS, M. **Introduction to reference work**. Chicago: American Library Association, 1973.
- IFLA, INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Declaração de Lyon sobre acesso à informação e desenvolvimento**. Lyon: IFLA, 2014. Disponível em: <<http://www.>>

lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-pt.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2016.

JACKSON, B. **Library neutrality**. [S.l.: s.n.], 2010. Disponível em: <<http://capping.slis.ualberta.ca/cap10/BrianJackson/index.html>>. Acesso em: 18 ago. 2016.

LOCKMAN, R. Academic librarians and social justice: a call to microactivism. **College & Research Libraries News**, [S.l.], v. 76, n. 4, p. 193-194, 2015.

MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.: Est., João Pessoa**, v. 17, n. 1, p. 43-51, 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/831/1464>>. Acesso em: 18 ago. 2016.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2016.

MESQUITA, A. G. **Serviços de referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos Públicos em Portugal**. 2010. Dissertação (Mestrado em Informação, Comunicação e Novos Media) – Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, Universidade de Coimbra, Portugal, 2010.

MORAES, M. B.; LUCAS, E. O. A responsabilidade social na formação do bibliotecário brasileiro. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 109-124, 2012.

NASCIMENTO, G.F.C.L.; NASCIMENTO NETO, G.H.; DIAS, G.A. Arquitetura da informação em blogs: estudo do Blog Extra Libris sob a abordagem dos modos de busca da informação. **Biblios**, n.32, p. 4-12, jul./sep. 2008.

PESSOA, P.; CUNHA, M. B. Perspectivas dos serviços de referência digital. **Inf. & Soc.: Est., João Pessoa**, v. 17, n. 3, p. 69-82, 2007.

SCOTT, C. **Social responsibility in libraries**. [S.l.: s.n.], 2016. Disponível em <<https://scholarworks.calstate.edu/handle/10211.3/162690>>. Acesso em: 18 ago. 2016.