

CAPÍTULO IX - Mediação e serviços de informação nas bibliotecas à luz da fenomenologia: reflexões e possibilidades

Jorge Santa Anna
Célia da Consolação Dias
Benildes Coura Maculan

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento tecnológico e o valor que a informação vem assumindo na sociedade contemporânea, observou-se que publicações com abordagens científicas têm considerado a informação como um recurso complexo, que assume diferentes características. No contexto específico da Ciência da Informação, destacam-se, por exemplo, três definições clássicas, cuja informação é definida como coisa, processo ou como conhecimento (BUCKLAND, 1991).

De acordo com Buckland (1991), a informação como coisa é definida a partir da presença de um suporte ou recurso tecnológico, ou seja, a informação se manifesta em objetos, dados e documentos. Como processo, a informação representa a mudança que promove na mente de uma pessoa, ao entrar em contato com uma informação. Por sua vez, a informação é conhecimento quando agrega valor ao comportamento desse sujeito.

Quando se relaciona essas definições com o trabalho desenvolvido nas unidades de informação, sobretudo nas bibliotecas, é possível perceber, em tese, que a primeira dimensão (informação como coisa) é a mais recorrente (FIDELIS; SILVA, 2014). Isso porque os processos de trabalho comumente realizados por bibliotecários permeiam as ações de organização de objetos informacionais sistematizados em sistemas para recuperação da informação por grupos específicos, ou seja, a informação como coisa é um “[...] elemento

tangível, materializado, mensurável e tratável” (FIDELIS; SILVA, 2014, p. 329).

Considerar a informação como coisa pode restringir o trabalho do bibliotecário à organização da informação registrada. É possível que esse limite não atenda integralmente a complexidade de alguns aspectos do trabalho bibliotecário, tal como o processo de referência, que se apresenta como altamente dinâmico e complexo, como destacado por Timbó (2002).

Assim, ao atuar no campo da organização da informação, essa pode ser uma visão muito limitada do trabalho bibliotecário, sustentada nos fundamentos tradicionais da biblioteca, em uma concepção, tão somente, técnica e operacional. A evolução da biblioteca, ao longo dos tempos, promoveu novos olhares ao trabalho realizado. Como organismo em crescimento (RANGANATHAN, 2009), a biblioteca ampliou sua dimensão, sofrendo interferências do contexto onde está inserida, ampliando sua atenção para além da organização e do acesso ao acervo, bem como o planejamento e a criação de serviços de informação.

Como exemplo desta ampliação podem ser citadas as ações de comunicação e difusão do conhecimento planejadas e implementadas pelas bibliotecas junto a seu público. Isso quer dizer que o trabalho do bibliotecário não termina com a indexação de um objeto em um conjunto de itens organizados, mas continua ao criar formas de interação com a comunidade, haja vista possibilitar um melhor aproveitamento do que está representado nos sistemas de informação. Essa relação com o usuário, pensando na apropriação e na satisfação, possibilita entender a conversão da informação de coisa a processo.

A literatura até então produzida na área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação tem evidenciado que a biblioteca acompanha o ciclo da informação²², não se limitando às atividades de organização do recurso

²² Neste texto, o ciclo da informação é caracterizado como o conjunto de atividades que possibilitam a aquisição, tratamento e disseminação da informação em uma unidade documentária, como as bibliotecas (DODEBEI, 2002), como também os processos de construção, comunicação e uso da informação científica para fins possibilitar a tramitação do conhecimento científico entre os especialistas (LE COADIC, 2004).

informação em sua forma tangível (FIDELIS; SILVA, 2014; STALEY; MALENFANT, 2010). Fica clara essa constatação quando se estuda a biblioteca como uma organização, sustentada por diferentes funções, conforme descrito por Maciel e Mendonça (2006), ao citar as seguintes funções deste tipo de unidade de informação: desenvolver, organizar e dinamizar coleções, bem como gerenciar recursos.

A função de dinamizar coleções envolve um conjunto de atividades que visam proporcionar a circulação dos materiais organizados e ampliar o uso dos serviços oferecidos. É possível que, no contexto dessas atividades, o recurso informação assumam uma dimensão mais ampla, desvinculada de um suporte, em uma dinâmica que envolve a percepção das necessidades dos usuários e dos recursos disponíveis, com auxílio humano ou não, para facilitar o uso e a apropriação da informação. A informação é processo que favorecerá a sua transformação em conhecimento a ser produzido pelos usuários, considerando suas percepções e necessidades.

Nesse contexto, tal como destacado por Buckland (1991), a informação estimula a produção de conhecimento, uma vez que é desvinculada do suporte e assimilada pelo usuário, que fará uso, conforme suas necessidades. Assim, as ações que se manifestam são muito mais complexas, pois envolvem questões cognitivas e afetivas, portanto, carregadas de subjetividades, tanto por parte de quem busca informação quanto por aquele que auxilia nessa busca. Inserem-se, nesse âmbito, a mediação informacional. É importante esclarecer que, para Almeida Júnior (2015), a mediação constitui o ato de interferir realizado por um profissional que visa à apropriação por um sujeito que tenha uma necessidade específica de informação.

As práticas de mediação têm possibilitado a evolução do papel desempenhado pelo bibliotecário que mudou sua atuação como guardião para tornar-se mediador preocupado não só em facilitar as buscas dos usuários como também, potencializar o papel/contribuição da biblioteca na vida das

pessoas e da sociedade. Destaca-se que, a mediação nas bibliotecas tem sido mais reconhecida por profissionais da informação no âmbito do serviço de referência, mediante as ações de atendimento aos usuários no balcão de referência ou em outros canais de comunicação ajudando no uso dos recursos e serviços disponíveis.

O conjunto de atividades bibliotecárias que possibilita a prática da referência não representa um fazer isolado. Portanto, para que a mediação ocorra de fato e contribua com a satisfação do usuário, faz-se necessário compreender a dinâmica da biblioteca e as demais funções desempenhadas pelas diferentes equipes de bibliotecários, contemplando os serviços oferecidos e as atividades realizadas pelos setores de trabalho, seja no desenvolvimento, no tratamento ou na dinamização das coleções em uma mesma unidade de informação.

Entende-se que a mediação demandada pelo serviço de referência requer a compreensão e a interação com as práticas de produção, organização, disseminação, uso e apropriação da informação, o que estimula maior envolvimento e interação entre os bibliotecários e demais profissionais que atuam na biblioteca.

A dinâmica informacional da biblioteca, portanto, é complexa, ou seja, envolve questões técnicas, cognitivas e afetivas. No caso da interação firmada na entrevista de referência, é preciso entender o contexto de vida do sujeito, exigindo do bibliotecário uma compreensão, também, psicológica, como discorrido no estudo de Timbó (2002). Considerando que a maioria dos estudos desenvolvidos no Brasil tem uma concepção mais empírica do que teórica, faz-se necessária a reflexão sobre novas metodologias ou teorias que melhor fundamentem os processos de trabalho realizados nas bibliotecas.

Nota-se que os estudos publicados na literatura abordam propostas de ações para gestão das práticas bibliotecárias, muitas dessas práticas estudadas de modo isolado, sem considerar a dinâmica do ciclo da informação. Essa percepção origina-se a partir de estudos publicados na literatura que demonstram a necessidade de ampliação do fazer bibliotecário e a capacidade da biblioteca em oferecer serviços inovadores, mais dinâmicos e voltados às

necessidades e tendências da sociedade contemporânea (MELO; SCARVADA; ALMEIDA, 2015; SANTA ANNA, 2016). Assim, questiona-se acerca das bases teóricas que sustentam essas práticas e como elas podem ser compreendidas, haja vista facilitar o alcance de resultados mais objetivos quanto aos estudos práticos a serem realizados.

O presente texto tem a pretensão de trazer à tona os fundamentos teóricos que podem subsidiar os estudos aplicados sobre as práticas realizadas por bibliotecários, sobretudo nas bibliotecas universitárias, em especial no que se refere à prática da mediação informacional no âmbito dos serviços de informação oferecidos no contexto atual. O objetivo é discutir sobre a contribuição da fenomenologia, considerando-a não como método de pesquisa, mas como corrente teórica que possa dar suporte às possibilidades de aplicação dos métodos de pesquisa empíricos, direcionados ao aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelas bibliotecas contemporâneas.

A escolha por essa temática se justifica considerando a escassez de estudos teóricos que forneçam bases epistemológicas e metodológicas para melhor compreensão do fenômeno informação no contexto das bibliotecas. Mesmo tendo impacto positivo nos estudos desenvolvidos nas áreas de Ciências Sociais e Humanidades, em especial por desvelar a realidade das instituições a partir das necessidades da sociedade (BOAVA; MACEDO, 2011), a fenomenologia não tem sido utilizada com frequência nos estudos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Por isso, neste capítulo, é apresentada a interligação entre os processos de trabalho realizados nas bibliotecas em comparação com as três definições atribuídas ao recurso informacional (coisa, processo e conhecimento).

Com efeito, ao integrar os processos de trabalho, demonstram-se os fundamentos da fenomenologia e as possíveis contribuições que ela poderá oferecer, haja vista garantir a formulação de técnicas e métodos de pesquisa empírica que possibilitem resultados mais consistentes para melhoria do que pode ser oferecido pelas bibliotecas da sociedade contemporânea. Ressalta-se, também, que este texto é fragmento do capítulo do referencial teórico

desenvolvido em pesquisa de Doutorado²³, em andamento, cujo objeto de análise é a gestão do serviço de referência digital em bibliotecas universitárias.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E OS PROCESSOS DE TRABALHO NAS BIBLIOTECAS

A informação pode ser considerada o objeto de estudo da Ciência da Informação, embora essa afirmação ainda não esteja consolidada na literatura, sobretudo pelas dificuldades em definir e caracterizar esse objeto, que pode assumir diferentes aspectos, dimensões e aplicações (SARACEVIC, 1996). Para todos os efeitos, ao analisar a informação como recurso que se transforma em um contínuo ciclo de atividades, é possível identificá-la na forma tangível (informação como coisa) ou intangível (informação como processo ou conhecimento) (BUCKLAND, 1991).

Como coisa, a informação se caracteriza quando materializada em um suporte e requer a adoção de processos de organização para torná-la disponível em um sistema de recuperação da informação apta para ser efetivamente recuperada. Como processo e conhecimento, a informação torna-se um recurso abstrato, uma vez que compreende ações voltadas ao uso e agregação de valor, algo que vai muito além da representação, permeado por questões individuais, cognitivas e subjetivas (BUCKLAND, 1991).

Segundo Le Coadic (2004), a informação como objeto de estudo precisa ser delimitada em um ciclo que se retroalimenta, cujos processos de trabalho envolvem as atividades realizadas em unidades e sistemas de informação, e o trabalho requer a participação de profissionais de diferentes áreas do saber. Ao tratar da informação científica, o autor identifica três grupos que congregam atividades diversas que são: produção/organização, comunicação e uso.

²³ Tese vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, com recursos subsidiados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

A produção/organização diz respeito às atividades que possibilitam a identificação da informação incorporada a um suporte tecnológico, capaz de ser tratada para fins de armazenamento. Com o fim de satisfazer uma necessidade, a informação produzida precisa ser desmaterializada, a fim de ser comunicada e utilizada (LE COADIC, 2004), o que requer a definição de estratégias que coloquem em sintonia quem organiza os sistemas de informação e os que utilizam os sistemas infocomunicacionais²⁴ (MCGARRY, 1999).

Analisando os processos de organização, comunicação e uso no contexto de uma unidade de informação, como arquivos e bibliotecas, por exemplo, Le Coadic (2004) ensina que entre a produção, comunicação e uso da informação manifestam-se atividades de mediação, necessárias para garantir o uso dos acervos às necessidades da comunidade usuária. Assim, a mediação pode ser entendida como um processo amplo, que permeia diversas atividades realizadas em diferentes setores da biblioteca e que tem como foco satisfazer uma determinada necessidade de informação. Neste sentido, a mediação é entendida como:

[...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais - direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Pelo conceito proposto por Almeida Júnior (2015), percebe-se que a mediação tem um objetivo fim, que é a apropriação da informação, cuja necessidade pode não ser sanada integralmente. Para isso, manifesta-se a ação de interferência que possa garantir, de alguma forma, o acesso à informação, independente se a interferência ocorra junto ao usuário ou nas atividades de organização.

²⁴ Refere-se aos sistemas ou práticas que visam mesclar informação e comunicação, ou seja, ações voltadas à tentativa de disseminar a informação, por meio dos canais de comunicação disponibilizados na sociedade (MCGARRY, 1999).

Portanto, nas atividades de organização, a informação é considerada um recurso tangível que pode ser representado, por meio de linguagens documentárias, que gerarão os registros da representação temática da informação, considerados como miniaturas dos objetos informacionais e que tornarão passíveis de recuperação quando inseridos nos sistemas de informação (NOVELLINO, 1996). Após a implementação dos processos de organização da informação, faz-se necessário oferecer serviços personalizados que atendam as necessidades dos usuários nas buscas por informação, com destaque a presença de profissional especializado para acolher e, dessa maneira, possibilitar a prática do serviço de referência (GROGAN, 1995).

É no serviço de referência que as ações de comunicação se manifestam de forma explícita, sobretudo a partir da interação firmada entre o bibliotecário e o usuário. No entanto, sob um enfoque amplo, os serviços de informação correspondem à somatória de ações que se desenvolvem de modo integrado e em perfeita harmonia, para garantir o atendimento das necessidades informacionais da comunidade (ALVES; VIDOTTI, 2006).

Nesse processo amplo, integrado e sistêmico, tem-se a promoção dos serviços, ou seja, a concretude do uso da biblioteca e dos recursos disponibilizados, de modo que a unidade cumpra seu papel de agregação de valor para diferentes públicos e para o desenvolvimento da sociedade. A promoção do uso da informação está relacionada à mudança social ou organizacional e à capacidade de os bibliotecários “[...] interpretarem as implicações de tais mudanças e converter este conhecimento em benefício de alguém” (FIGUEIREDO, 1987, p. 78).

Ao considerar a biblioteca como um sistema integrado e em constante crescimento, as atividades realizadas pelas equipes possibilitam identificar processos de trabalho diluídos entre a organização, comunicação e uso da informação. Nesses processos, é possível identificar atividades específicas realizadas por bibliotecários e a dimensão assumida pela informação, como se observa no quadro 1.

Quadro 1 – Processos de trabalho, atividades bibliotecárias e dimensão informacional

Processo de trabalho	Algumas atividades	Informação como:
Organização/Produção	- Aquisição de materiais - Descarte de materiais - Catalogação e indexação - Restauração	Coisa
Comunicação/Disseminação	- Gestão dos catálogos e bases de dados - Atendimento personalizado - Aplicação de treinamentos	Processo
Uso/Promoção	- Competência informacional - Marketing informacional - Estudos de satisfação/avaliação	Conhecimento

Fonte: Elaborado pelos proponentes (2020).

Os processos de trabalho descritos no quadro 1 indicam o ciclo da informação manifestado no interior da biblioteca ou fora dela (DODEBEI, 2002; LE COADIC, 2004). As atividades vinculadas ao processo de organização dizem respeito ao trabalho de tratamento dos acervos (FIGUEIREDO, 1987; NOVELLINO, 1996); no processo de comunicação, intensificam-se as atividades de atendimento e interação com usuários (FIGUEIREDO, 1987; GROGAN, 1995); por fim, no processo de uso, os serviços são disseminados, haja vista torná-los mais acessíveis (ALVES; VIDOTTI, 2006; GROGAN, 1995).

As diferentes abordagens que a informação assume, os processos de trabalhos e as atividades em uma biblioteca evidenciam a necessidade de integração entre as equipes de trabalho, haja vista garantir a atribuição de valor que o usuário final concederá ao que lhe é oferecido, conforme discorrido por Prado (2013). Para esse autor,

informação pressupõe a capacidade de interação entre o sujeito e um determinado objeto fluído. Para eficácia deste processo a condição do sujeito é determinante a fim de incorrer as habilidades pessoais de contextualização, interpretação, assimilação, compreensão e tradução dos códigos emitidos. A originalidade é fundamental para que se concretizem os meandros da mensagem como informação (PRADO, 2013, p. 8-9).

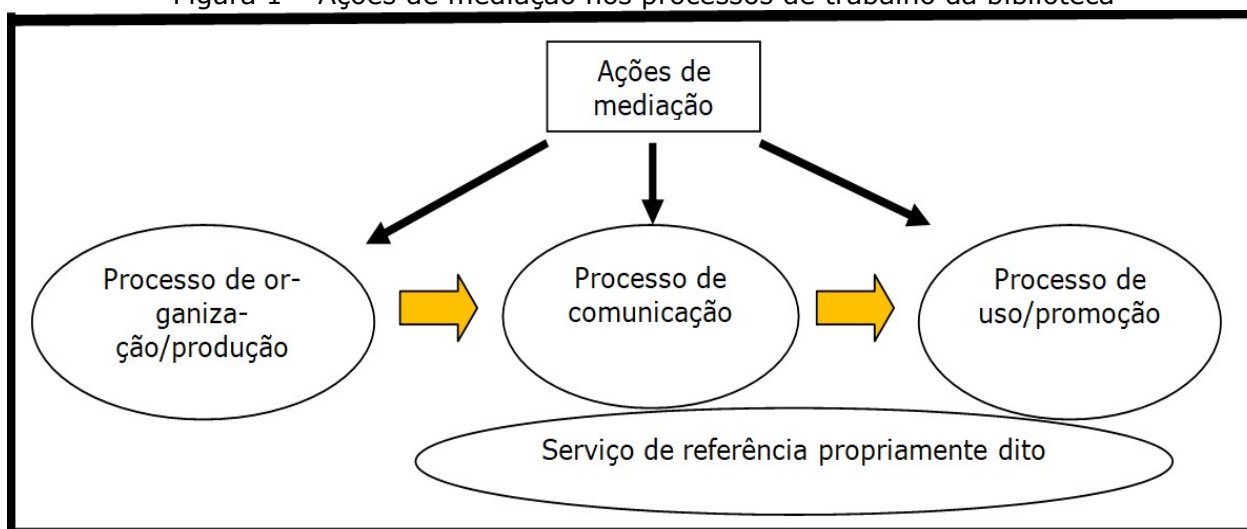
A visão de todo da biblioteca (visão sistêmica, integrando todos os setores e equipes de trabalho) permite constatar a integração do que é realizado pelas equipes de trabalho em diferentes setores, cujo propósito dessas atividades é o mesmo, qual seja: garantir o uso e a promoção dos serviços informacionais. As atividades realizadas possibilitam identificar a presença do recurso informação, em suas múltiplas abordagens, seja como

coisa, processo ou conhecimento, e tais atividades podem ser agrupadas nos processos de organização e comunicação que visem o uso da informação pelos usuários.

Importante destacar que o ciclo da informação, sob um enfoque interno à biblioteca, é compreendido como o trajeto assumido pela informação materializada em um suporte (informação registrada). Nesse caminho, são estabelecidos códigos regidos por uma linguagem artificial e também canais de contato com os usuários, possibilitando a recuperação e o uso da informação (DODEBEI, 2002). Em um contexto externo à biblioteca, considerando o valor científico da informação, o ciclo da informação inicia-se com o processo de produção, perpassando pela comunicação até chegar ao uso da informação, haja vista a agregação de valor na vida dos sujeitos que utilizam a informação para diferentes necessidades (LE COADIC, 2004).

Mesmo que os processos de trabalho desenvolvam-se no formato de ciclo, é possível que as práticas de mediação estejam direcionadas a cada processo em si. Desse modo, pode-se manifestar a mediação explícita (com presença do usuário) ou mediação implícita (sem a presença desse sujeito) (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Assim, apresenta-se a figura 1, que ilustra as ações de mediação presentes nos processos de trabalho das bibliotecas, em uma abordagem processual, que se desenvolve no formato de fluxo.

Figura 1 – Ações de mediação nos processos de trabalho da biblioteca



Fonte: Elaborado pelos proponentes (2020).

Conforme demonstrado na figura 1, nota-se que a mediação se faz presente em todas as atividades, realizadas de forma direta ou indireta,

explícita ou implícita. A mediação é a interferência que possibilita a apropriação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Especificamente, quanto ao serviço de referência, ele também assume uma dimensão abrangente, acompanhando as práticas de mediação; no entanto, a manifestação mais intensa desse serviço está entre os processos de comunicação e uso da informação, com destaque à interação direta firmada entre profissional e usuário, haja vista as etapas necessárias para garantir a satisfação da necessidade informacional (GROGAN, 1995), embora, conforme discutido por Almeida Júnior (2015), essa necessidade pode não ser integralmente satisfeita.

Também é possível inferir a partir da figura 1 que, na comunicação e uso, estão presentes bibliotecários e usuários em constante interação, ao passo que na organização, as atividades desenvolvem-se sem a interação da comunidade. Essa evidência é uma característica muito peculiar do serviço de referência, ou seja, em sentido estrito, o serviço de referência irá englobar, normalmente, orientação, auxílio e pesquisa de informação, adquirindo, nesse processo, um viés pedagógico oriundo da interação estabelecida entre os dois sujeitos (ACCART, 2012).

A dimensão educativa do serviço de referência - embora essa não tenha sido a essência inicial do serviço de referência - tem evoluído, a ponto de reforçar o potencial do uso da informação para benefícios dos usuários, sobretudo na atividade de pesquisa. A esse respeito, Figueiredo (1992) e Shera (1966) assinalaram acerca da função educativa que o serviço assume e a responsabilidade exercida pelo bibliotecário, ao realizar um trabalho de fundamentação para as pesquisas científicas. Por conseguinte, é possível que essa concepção educativa também tenha se estendido à prática da mediação, o que demonstra a intensa relação/aproximação entre os elementos: informação, comunicação e educação.

A visão sistêmica da biblioteca é a opção mais adequada para melhor compreensão acerca do funcionamento dos processos de trabalho, os pontos de aproximação e distanciamento entre as práticas bibliotecárias e, por conseguinte, estabelecer os princípios que regem essas práticas (RANGANATHAN, 2009). Prado (2013) também comunga dessa ideia ao

lembrar que o reconhecimento da dinâmica informacional é muito importante, pois poderá determinar os fundamentos teóricos e metodológicos, em prol do aprimoramento das práticas profissionais para melhor aproveitamento da informação na sociedade.

Prado (2013, p. 1) reforça a importância da Filosofia para a evolução de qualquer área de conhecimento, não fugindo a essa regra, a Ciência da Informação. Reflete ainda que a Filosofia é a mãe de todas as ciências e, por isso, “[...] nenhuma pretensão científica pode ser completa sem estar ancorada em algum fundamento cuja estrutura ao menos permeie algum princípio da filosofia [...]”. Com efeito, a amplitude das práticas de mediação nas bibliotecas - considerando-se a integração entre os processos de trabalho e a dimensão que a informação assume - pode ser compreendida a partir de fundamentos teóricos apresentados por correntes filosóficas, como, por exemplo, a fenomenologia que estuda os fenômenos e seus significados.

3 FENOMENOLOGIA: ARCABOUÇO TEÓRICO PARA OS ESTUDOS DAS PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO NAS BIBLIOTECAS

A fenomenologia originou-se no século XX, a partir da argumentação filosófica proposta por Edmund Husserl (1859-1938), formulada como um novo paradigma científico capaz de superar o tecnicismo exacerbado proposto pelo psicologismo, cujas normas são consideradas como verdades lógicas que possibilitam generalizar interpretações da experiência. Até esse século, o fundamento da ciência estava pautado em uma concepção positivista suficiente para gerar o pensamento certo e inquestionável, resultado da objetividade dos fatos e da vivência empírica (ZILLES, 2007).

Ao criticar o psicologismo, a fenomenologia assume uma postura de teoria como de método (MARTINEZ; SILVA, 2014), em especial quando amplia as possibilidades de interpretação de uma realidade, conforme a essência dos fenômenos existentes. Na concepção fenomenológica, torna-se possível “[...] analisar a propriedade dos atos de pensar, perceber etc., a partir do seu

conteúdo de sentido, ou seja, do pensado e percebido [...]” (ZILLES, 2007, p. 217).

É nesse aspecto que a concepção husserliana manifesta-se como ruptura às ideias até então aceitas para embasar os estudos realizados no âmbito das Ciências Sociais e Humanas. Como corrente filosófica que fomenta o aporte teórico das investigações, a fenomenologia se preocupa com as essências, ou seja, a realidade é estudada como ela mesma se apresenta, independentemente dos resultados oriundos dos experimentos e aplicações. Portanto, “[...] o interesse teórico da atitude fenomenológica dirige-se exclusivamente ao universo da subjetividade no qual se nos dá o mundo como existente” (HUSSERL, 2002, p. 33).

Como estudos dos fenômenos, considerando a essência como eles se apresentam em um determinado contexto, situação ou realidade, o pensamento husserliano tenta compreender o homem a partir da factualidade, ou seja, uma abordagem mais coerente e contextualizada ao que se apresenta ao pesquisador. A fenomenologia se embasa na consciência dos fatos e dos objetos, convergindo objetivismo e subjetivismo e refuta a visão da consciência do ponto de vista do espírito (alma). Nesse sentido, a consciência é resultado da somatória dos atos humanos, formados pela percepção, imaginação, especulação, volição, paixão, dentre outros (HUSSERL, 1965).

Por meio do estudo da essência dos fatos, dos objetos e das coisas, a aplicação dessa corrente teórica possibilita se alcançar resultados mais concretos, robustos e substanciais. Isso ocorre porque a realidade é analisada como se apresenta, como os sujeitos se expressam, criticam e se comportam sobre uma dada situação. Com o uso deste aporte teórico, evita-se forjar hipóteses e ocultar insumos que poderiam gerar novos conhecimentos e explicações. O pensamento fenomenológico, portanto, é resultado de uma análise genérica, que combina diferentes fatores na garantia de resultados mais consistentes e descritivos (LYOTARD, 2008).

Ao abordar os fenômenos como eles se apresentam (essência), considerando-os como reflexo de uma realidade sistêmica e não isolada (factualidade), a corrente fenomenológica apresenta-se com uma característica

descritiva, conforme mencionado na obra de Carmo (2000). Para esse autor, não é tarefa principal da fenomenologia explicar os fatos, mas descrevê-los, visto que a tentativa de os explicar poderia comprometer a essência. Com efeito, “[...] explicar é um ato artificial, enquanto descrever supõe abordar o fenômeno da perspectiva do homem que o vivencia tal como ele se apresenta à consciência” (CARMO, 2000, p. 22).

Husserl (1988) define a fenomenologia como ciência ou teoria das vivências, visto que a vivência é permeada por fenômenos dos mais variados, em constante movimentação, que possibilitam uma dinâmica integrada, em um sistema que se complementa infinitamente. Nesse emaranhado de fenômenos, devem ser considerados não apenas os de cunho geral, mas também os dados genuínos e os intencionais, os quais são descritos a partir da percepção do todo, considerando as vivências e as práticas do cotidiano, sendo elas complementares e não excludentes.

A fenomenologia, em sua concepção teórica, adverte para a neutralidade do pesquisador, pois contrariar isso seria negar ou comprometer a essência, assim como tentar explicar os fatos e não os descrever, conforme apresentado por Carmo (2000). Tanto em relação à teoria quanto ao método, a concepção fenomenológica visa à essência, e, como tal, não exclui as possibilidades, o que a torna mais adequada para aprofundar os conhecimentos, sobretudo no âmbito das vivências organizacionais (BOAVA; MACEDO, 2011).

[...] A fenomenologia não é a portadora da razão inequívoca (pelo contrário, ela mesma constitui-se num emaranhado de contradições). Ela representa, antes de tudo, um método de acesso ao conhecimento peculiar. Em outros termos, um modo diferente de compreender os significados esquecidos, ocultos e nebulosos. Uma possibilidade. Possibilidade de se atingir o núcleo do que se pesquisa, a essência (BOAVA; MACEDO, 2011, p. 485).

Embora a essência seja uma das principais características dos estudos fenomenológicos, há de se considerar outros aspectos dessa importante teoria e metodologia, sobretudo para o desenvolvimento dos estudos nas áreas de humanidades. Abbagnano (1993) centrou-se nos aspectos teóricos da fenomenologia, considerando suas peculiaridades, a partir de fundamentos filosóficos suficientes para consolidar a cientificidade da corrente teórica. O

autor mencionou cinco características inerentes à abordagem fenomenológica, conforme indicado no quadro 2.

Quadro 2 – As características da fenomenologia a partir de uma concepção filosófica

Característica	Descrição
Ciência da contemplação e do rigor	A fenomenologia está embasada em fundamentos absolutos, descritivos, objetivos e factuais
Ciência da intuição	Tem como base extrair a essência, a partir da razão e como as coisas se apresentam à percepção. Considera o caráter apofântico (qualquer enunciado que pode ser considerado verdadeiro ou falso) da razão (levando em conta a possibilidade de qualquer enunciado ser considerado verdadeiro ou falso, em função de descrever corretamente, ou não, o mundo real)
Ciência da subjetividade	Valoriza o eu como sujeito de todas as intencionalidades constitutivas
Ciência dos princípios	Está embasada na consciência de como as coisas se manifestam na realidade, considerando os possíveis modos como as coisas podem ser constituídas em um determinado contexto
Ciência da impessoalidade	Significa a ausência de parcialidade, ou seja, os sujeitos não têm necessidade de prudência, mas de dotes teóricos

Fonte: Adaptado de Abbagnano (1993).

Por meio da análise do quadro 2, percebeu-se que a fenomenologia, tanto em sua concepção de corrente teórica ou de metodologia, tem seus fundamentos na Filosofia, apresentando-se com características rigorosas e complexas capazes de reforçar sua característica científica. A esse respeito, Boemer (1994) destaca que a fenomenologia visa questionar e não meramente formular e responder problemas, o que reforça a aproximação dela com a Filosofia. A fenomenologia tenta compreender a realidade, propondo questionamentos ao que lhe é imposto pelas essências dos fatos (BOEMER, 1994).

Os estudos de Husserl (1965), embora não tenham tido grande repercussão ao serem formulados, foram ganhando destaque no final do século XX, sobretudo com o surgimento de novos métodos de pesquisa voltados ao subjetivismo. Desse modo, a riqueza do que é proposto pela fenomenologia despertou novos desdobramentos teóricos e metodológicos, a partir de diferentes seguidores dessa abordagem, o que fez nascer a fenomenologia realista, constitutiva, existencial, social, dentre outras (ABBAGNANO, 1993; BOAVA; MACEDO, 2011; BOEMER, 1994; PRADO, 2013).

Em linhas gerais, essas diferentes abordagens correspondem a adaptações da proposta de Husserl para diferentes campos de investigação ou

aplicações a variadas áreas de conhecimento. No âmbito da Ciência da Informação, é coerente que o pensamento fenomenológico encontra terreno fértil, principalmente, quando se analisam as diferentes formas com que se manifesta a informação e o tratamento e uso dela, ao ser inserida em sistemas ou unidades de informação. Nesse contexto, há uma abertura do ser humano “[...] para entender a vivência a partir do outro, isto é: a adoção do viés fenomenológico é um debruçar-se sobre o vivido dos sujeitos efetuando uma reflexão sobre as coisas tal como elas se manifestam no mundo da vida [...]” (LOUREIRO *et al.*, 2011, p. 147).

Assim, a fenomenologia pode contribuir ao fornecer as bases teóricas quanto às pesquisas empíricas desenvolvidas no campo da comunicação (MARTINEZ; SILVA, 2014), nos estudos organizacionais (BOAVA; MACEDO, 2011), nas pesquisas da Ciência da Informação (LIMA, 2018; LOUREIRO *et al.*, 2011; PRADO, 2013), dentre outras áreas. Na Ciência da Informação, Lima (2018) destaca o uso mais adequado da abordagem social da fenomenologia, considerando que a informação é objeto de estudo e que o uso desse recurso é estudado a partir das percepções dos usuários, considerando diversos fatores que permeiam o contexto da unidade ou sistema de informação. Logo, “[...] toda a interpretação que o indivíduo exerce tem como fundamento um mundo compartilhado com outros, já construído, organizado e significativo [...]” (LIMA, 2018, p. 59).

Isso leva a crer que o indivíduo como elemento do fenômeno estudado no sistema ou unidade de informação não pode ser visto como ser isolado ou descontextualizado de uma realidade. Ao contrário, o sujeito é parte integrante do sistema, e seu ponto de vista é condição *sine qua non* para garantir o entendimento de como o fenômeno se apresenta e, por conseguinte, como se pode formular propostas de ação para melhoria do contexto em que esse indivíduo exerce suas atividades (GANDRA; DUARTE, 2012).

Nos diferentes campos ou segmentos de investigação pertencentes à área da Ciência da Informação, tanto os estudos desenvolvidos por Gandra e Duarte (2012) quanto os de Lima (2018) advertem acerca da importância da reflexão husserliana para os estudos de uso da informação: aqueles foram

realizados no âmbito do processo de busca de informação por usuários; já esses foram direcionados aos bibliotecários que oferecem serviços de informação, com destaque ao atendimento e à interação firmados pelo profissional junto ao usuário no momento da busca. Segundo Lima (2018), é indissociável o viés fenomenológico para melhor entendimento do perfil e da atuação dos bibliotecários que interagem com usuários que usam serviços das bibliotecas. Assim, ao relatar o perfil dos bibliotecários de referência, o estudo considerou, no âmbito da fenomenologia social, que

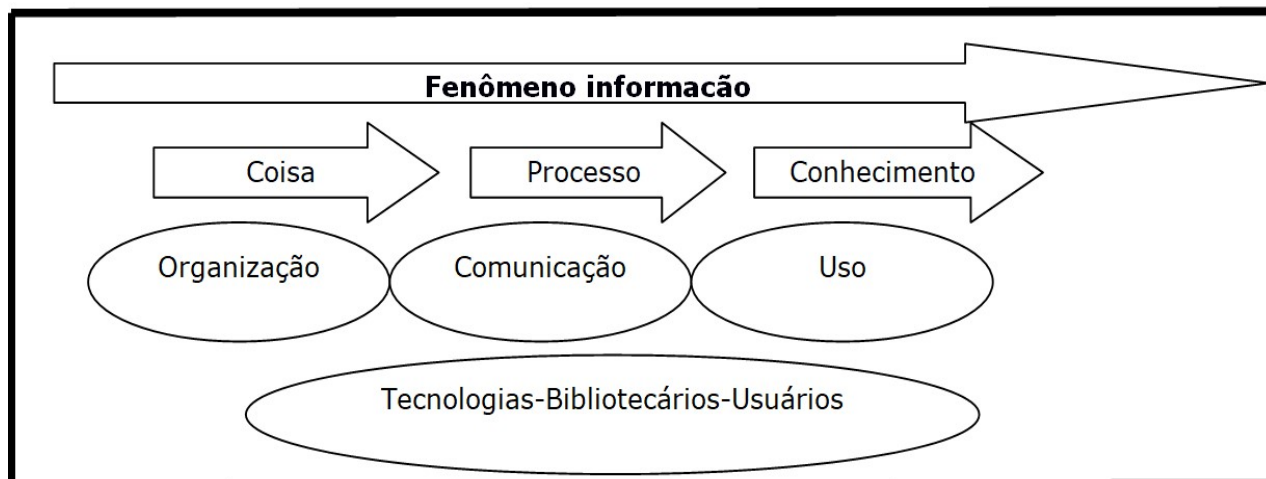
[...] o mundo é dado ao sujeito que faz suas interpretações de acordo com o legado dos seus antecessores, transmitidas pelos pais, professores, entre outros. A leitura que o sujeito tem da realidade o faz agir de modo natural e com suas interpretações, as quais Schutz denomina de atitude natural, ou seja, a forma como ele se relaciona no mundo da vida (LIMA, 2018, p. 59).

Nota-se que o bibliotecário, mesmo não sendo sujeito central de estudo na pesquisa de Gandra e Duarte (2012), acaba sendo elemento de análise, considerando as diversas variáveis que precisam ser compreendidas, a fim de melhorar o entendimento acerca deste ator estudado em sua essência. Portanto, a abordagem fenomenológica delimitada nos estudos de uso da informação perpassa por três elementos, que são: a relação entre usuário e profissional da informação; o entendimento do julgamento de relevância do usuário; e a recepção do texto pelos usuários, a partir da percepção e experiência (GANDRA; DUARTE, 2012).

Considerando a amplitude do ciclo informacional presente em um sistema ou unidade de informação, a partir dos processos de organização, comunicação e uso, é possível que uma abordagem fenomenológica possa ser estendida a esses três processos, não se limitando, apenas, ao uso, conforme mencionado nos estudos de Gandra e Duarte (2012) e Lima (2018). A interdependência das atividades que sustentam esses processos possibilita uma análise mais ampla e profunda, a fim de reconhecer a informação como um fenômeno, independente de sua manifestação (como coisa, processo ou conhecimento). Logo, os serviços oferecidos recebem interferências desse contexto, e a atuação/percepção dos bibliotecários serão reconhecidas em essência, quando as interpretações forem realizadas de modo contextualizado,

acarretando, portanto, uma visão processual das práticas de mediação e de todo o fazer exercido pelo bibliotecário. A figura 2 apresenta a visão processual do fenômeno informação no âmbito das bibliotecas.

Figura 2 – A dinâmica da biblioteca sob uma perspectiva fenomenológica



Fonte: Elaborada pelos proponentes (2020).

A figura 2 apresenta que a biblioteca, ao ser analisada sob uma perspectiva fenomenológica, possibilita identificar o ciclo da informação como fio condutor presente em todas as atividades realizadas pelos bibliotecários. De acordo com Le Coadic (2004), o ciclo da informação constitui a essência dos serviços informacionais, os quais interagem de modo recíproco, recebem interferências de elementos internos e externos e, por fim, são estruturados com base nos perfis da comunidade a ser servida.

Com tudo isso, ressalta-se que investigar os serviços de informação, sujeitos às variáveis presentes tanto no ambiente interno quanto no ambiente externo e que representam a essência dos fenômenos atrelados às práticas de informação pode revelar elementos para a compreensão da implantação e da gestão dos serviços nas bibliotecas. Neste sentido, podem ser consideradas a abordagem fenomenológica e a estruturação dos serviços de informação em bibliotecas, conforme explorado no estudo de Khobragade e Lihitkar (2016). Conforme apontado na figura 2, é possível identificar os seguintes elementos que permeiam as bibliotecas a partir da filosofia husserliana, a saber:

- **Coisa-Processo-Conhecimento:** são as possíveis manifestações assumidas pela informação no decorrer de sua transformação em um contexto social (BUCKLAND, 1991);

- **Organização-Comunicação-Uso:** representam o conjunto de atividades acopladas em processos de trabalho que acompanham o ciclo/fluxo da informação, desde sua origem à sua apropriação (LE COADIC, 2004);
- **Tecnologias-Bibliotecários-Usuários:** são os elementos constitutivos que alimentam a dinâmica do fenômeno informacional na biblioteca. Diz respeito aos personagens necessários para estruturação dos serviços de informação que condicionam possibilidades de usos diversos (KHOBRADE; LIHITKAR, 2016).

Perceber a biblioteca na visão sistêmica e em sintonia com a complexidade que a informação assume à medida que se transforma é essencial para compreender como a fenomenologia pode surtir efeitos nas pesquisas empíricas. Esse entendimento contribui para fomentar estudos em diferentes segmentos no âmbito da Ciência da Informação (FIGUEIREDO, 2012; PRADO, 2013), considerando a informação como recurso mutável, que se transforma à medida que recebe ações de interferência e de apropriação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

Na abordagem fenomenológica direcionada aos estudos da informação, os sentidos do ser e do fenômeno são indissociáveis (LOUREIRO *et al.*, 2011). Para tanto, os métodos adotados ao considerar essa abordagem precisam privilegiar “[...] a essência dos fenômenos no âmbito da linguagem, da informação no mundo da vida [...]”. Além disso, e de maior destaque, o método aplicado nas abordagens fenomenológicas no âmbito da Ciência da Informação precisa desenvolver-se “[...] em um plano transcendentalista a reflexões destinadas a descrever significativamente, se é que é possível aquilo que simultaneamente nos une e separa teórica e conceitualmente: o fenômeno informação” (LOUREIRO *et al.*, 2011, p. 147-148).

A fenomenologia pode ser contributo para as práticas de mediação e para o seu campo conceitual, visto que essas estão presentes em todos os fazeres da unidade de informação, desde que o bibliotecário intervenha sobre a informação, a fim de facilitar a apropriação dos recursos pela comunidade usuária, conforme discorrido por Almeida Júnior (2015). Ao pensar a mediação

como processo abrangente, que vai muito além do serviço de referência, que permeia atividades, processos e fluxos de informação, é destacada a relação permanente entre objeto e conhecedor, fato esse que acaba por afetar diretamente os estudos práticos e teóricos da Ciência da Informação (FIGUEIREDO, 2012).

Para Figueiredo (2012), as práticas de mediação podem ser melhor compreendidas com a fenomenologia, a partir da configuração de novos artefatos que são utilizados no processo de organização. A autora também pontua que o trinômio homem-tecnologia-mundo é essencial para garantir uma atuação bibliotecária mais efetiva, condizente com as necessidades dos usuários da sociedade contemporânea e capaz de auxiliar o acesso ao conhecimento. Da mesma forma, e como consequência das atividades de organização, surgem os serviços de informação oferecidos com as tecnologias digitais, cuja atenção precisa ser direcionada aos elementos: informação, tecnologia e pessoas (profissionais e usuários) (KHOBRADE; LIHITKAR, 2016).

O bibliotecário, como profissional da informação e mediador, ao valorizar os fundamentos teóricos da fenomenologia, tem o seu fazer analisado sob uma visão global da unidade de informação, mediante uma atuação recíproca. Desse modo, esse profissional influencia o processo de referência e também é influenciado por ele, visto que “[...] todo o processo sofre influência do ser social que o conduz, da bagagem que ele carrega, das experiências de vida, do seu perfil, sendo sempre um processo em construção [...]” (LIMA, 2018, p. 172).

A ação de interferência realizada pelos bibliotecários - seja no processo de organização, comunicação ou de uso da informação - levará em consideração a apropriação e, como consequência, a atribuição de valor por aquele que utiliza a informação fornecida. Neste percurso, as práticas de mediação são influenciadas por diferentes aspectos, como: o contexto sociocultural da comunidade, da equipe de profissionais, do contexto e da cultura organizacional, dentre outros. Sob uma perspectiva fenomenológica, considera-se que o objeto analisado é apreciado mantendo a perspectiva do

universo “[...] tanto do observador, um sujeito dotado de experiências vivenciadas e intencionalidades, quanto do elemento estudado, fenômeno a ser ponderado e seu comportamento frente ao ambiente que se apresenta [...]” (PRADO, 2013, p. 4).

Assim como Loureiro *et al.* (2011), Figueiredo (2012) e Prado (2013) acreditam no potencial da teoria construída por Husserl (1965), haja vista garantir a escolha de metodologias de pesquisas que garantam resultados mais objetivos e não ambíguos, capazes de subsidiar propostas de ação para melhorias dos serviços planejados e geridos por bibliotecários nas bibliotecas. Isso se justifica, sobretudo, quando se percebe a falta de sintonia entre as variáveis escolhidas para uma investigação ou a escassez de estudos que contextualizem a vivência social e organizacional, como descrito por Boava e Macedo (2011).

Também é bem-vinda a abordagem fenomenológica por seu aspecto teórico-metodológico, o que lhe afere uma dupla contribuição, mesclando os fundamentos com as aplicações. Com todo efeito, na abordagem husserliana, “[...] a neutralidade do pesquisador pode ser utópica, mas ainda assim a atenção na experiência pode resgatar o frescor dos estudos e contribuir com resultados originais [...]”, sobretudo quando se percebe que “[...] muitas pesquisas estão se tornando demasiado descoladas do mundo real [...]” (MARTINEZ; SILVA, 2014, p. 11).

Adotar a fenomenologia como aporte teórico nos estudos relacionados às práticas de mediação informacional é uma alternativa coerente, haja vista que tanto o fenômeno informação quanto as ações de interferência/apropriação são complexas e abrangentes, permeando todo o ciclo da informação. Como ensinado por Prado (2013), ao longo desse ciclo, a tarefa mais árdua é a interpretação da informação, atividade específica do ser humano, capaz de expressar a atribuição de significados “[...] às manifestações sensoriais proferidas pelos fluxos identificados em determinada conjuntura [...]”.

Essa conjuntura é a visão de todo o sistema de informação e da unidade de informação, por conseguinte, da atuação profissional e dos serviços gerenciados e mediados pelos bibliotecários. Como mencionado por Boava e

Macedo (2011), sob uma abordagem sistêmica, torna-se possível reconhecer e descrever a realidade, de modo que se atinja a essência dos processos de trabalho, e, como efeito, o que pode ser realizado para fins de melhoria nas atividades desenvolvidas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos epistemológicos propostos pela Ciência da Informação acerca do objeto informacional e as complexidades de manifestação desse objeto (coisa, processo e conhecimento) possibilitam identificar a interação das atividades desenvolvidas pelos bibliotecários ao disponibilizar serviços de informação, nas bibliotecas. Os fundamentos teóricos desses estudos trazem à tona processos de trabalho sistematizados e conduzidos de modo integrado e recíproco, haja vista a organização, comunicação e uso da informação. Em meio a esses processos, diluem-se práticas de mediação, sustentadas pela ação de interferência do profissional que visa à apropriação e agregação de valor pelos usuários.

Partindo dessa fundamentação e considerando o propósito principal deste texto, qual seja apresentar as possíveis relações entre os fundamentos teóricos da fenomenologia e as práticas de mediação da informação desenvolvidas por bibliotecários, foi possível constatar que a abordagem fenomenológica muito se aproxima com o trabalho desenvolvido pelos bibliotecários. Isso somente é identificado quando se considera a visão sistêmica da biblioteca, cuja informação assume diferentes manifestações, tanto no formato tangível quanto intangível, desde que almeje a recuperação e uso para satisfação de diferentes necessidades.

Os resultados deste ensaio apontam que a abordagem científica proposta por Edmund Husserl muito pode contribuir para reforçar o aporte teórico que sustenta a dinâmica da biblioteca, permitindo o reconhecimento de que a atuação profissional não pode ser analisada de modo isolado, mas sua essência somente se manifesta, com objetividade e sem vieses, mediante a integração

das atividades desenvolvidas pelos profissionais. As práticas de mediação não se manifestam, apenas, em um local específico da biblioteca, como também não permeiam somente o serviço de referência, mas se estendem às atividades de tratamento informacional e às ações que viabilizem a apropriação e geração de novos conhecimentos para quem utiliza os serviços oferecidos.

A abordagem fenomenológica pode contribuir por romper barreiras, como trabalho isolado, falta de integração das equipes, escassez de recursos, dentre outros, evidenciando que não há limites entre os processos de trabalho da biblioteca, o que promoverá resultados mais consistentes capazes de explicar razões que justificam o modo e o propósito com que os serviços são estruturados e gerenciados. Por meio de uma visão sistêmica, além da descrição da realidade e a compreensão de como o trabalho é desenvolvido, torna-se mais adequada e facilitada a proposição de melhorias para as bibliotecas, por conseguinte, ampliar as possibilidades de transformação da informação em conhecimento para a sociedade.

A fenomenologia, ao trabalhar com a essência, com a fusão entre objetividade e subjetividade, com a descrição e com a factualidade dos fatos poderá estimular a imparcialidade, por conseguinte, reconhecerá os bibliotecários como personagens principais na oferta, manutenção e gestão dos serviços informacionais. Sustentada no rigor científico, a concepção husserliana exigirá do trabalho e dos estudos desenvolvidos em prol das bibliotecas, a adoção de técnicas e metodologias sustentadas em teorias que considerem a informação como um fenômeno, que se transforma ao longo do tempo, e que os serviços a serem oferecidos demandarão da integração entre tecnologias, bibliotecários e usuários.

A visão contextualizada e integrada proposta pela fenomenologia, haja vista garantir a descrição dos atos e fatos da forma com que se apresentam à consciência e à realidade é a possibilidade de reforçar a característica subjetiva e complexa do ser humano, sobretudo quando inserido em um contexto social. O bibliotecário e o usuário são elementos-chave para estruturação dos serviços de informação; no entanto, mesmo que os serviços informacionais precisem

seguir normas, princípios e condições específicas, eles não podem se manifestar como engessados e inacabados, assim como não é possível considerar o próprio indivíduo como desprovido de valor próprio e sem considerar aspectos culturais, cognitivos e afetivos que permeiam a sua existência e interferem em sua atuação no âmbito dos sistemas e serviços de informação.

Essas condições reforçadas pela fenomenologia precisam ser acopladas aos estudos desenvolvidos nos diferentes campos de investigação da Ciência da Informação/Biblioteconomia, delimitando-se como espaço de pesquisa empírica as práticas de mediação oferecidas nas bibliotecas, por exemplo. Essas práticas, pelo que foi abordado neste texto, não podem ser restritas, tão somente, ao processo de uso da informação, mas também considerando as possíveis inter-relações existentes com outros segmentos que o recurso informação assume, ao longo do ciclo informacional.

Entender a biblioteca como um ambiente plural/heterogêneo, com processos de trabalho que se retroalimentam, e que trabalha a informação sobre diferentes suportes, com manifestações diversas, é uma estratégia para melhorar os resultados alcançados com os estudos realizados em seu bojo. Trazer a concepção fenomenológica para esses estudos é exigir que as práticas empíricas sejam melhor planejadas e conduzidas, de modo a descrever sistemicamente o que se observa, considerando a visão de todo e a pluralidade de interferências existentes, sem contudo, perder a essência dos objetos investigados.

Os fundamentos teóricos propostos neste capítulo, sobretudo a partir de uma concepção filosófica, não possibilitam uma conclusão definitiva, cujos resultados permitiriam colocar um ponto final a este texto. Ao contrário, a reflexão proposta estimula novos desdobramentos de pesquisas acerca das práticas de mediação nas bibliotecas, considerando como base de sustento teórico e metodológico, a abordagem fenomenológica. Como discorrido, que esses estudos considerem a mediação como um fazer que interfira nos processos de organização, comunicação e uso da informação.

Ao congregar esses três processos, diferentes técnicas podem ser utilizadas como método de coleta, como entrevistas e grupos focais, por exemplo, que investiguem a atuação tanto de bibliotecários quanto de usuários e até mesmo profissionais de áreas correlatas que contribuem com a gestão das bibliotecas. O reconhecimento/percepção de diferentes bibliotecários que atuam nesses processos, acerca do que consideram, como realizam e o que vislumbram como possibilidades de melhoria para os serviços de informação das bibliotecas é outra interessante abordagem de pesquisa; a partir da descrição dessas observações, torna-se possível formular propostas de ação que possam fomentar as políticas de informação para melhorias do que é realizado nas bibliotecas de um determinado contexto.

Embora esses métodos já sejam aplicados à Ciência da Informação e ao serviço de referência, entende-se que fundamentá-los à abordagem fenomenológica é uma estratégia de garantir maior confiabilidade aos resultados. Além disso, essas aplicações se intensificam quando associadas a contextos digitais, diante das instabilidades promovidas com o uso intensificado da web.

As propostas de ação também podem ser formuladas a partir de um contexto de investigação mais específico, sob uma abordagem micro, ao investigar o serviço de referência propriamente dito direcionado ao suporte à pesquisa acadêmica, por exemplo. Com esse propósito, as ações de mediação seriam observadas, tão somente, entre o processo de comunicação e uso. Nesse caso, o fenômeno informação seria analisado em uma visão contextualizada, a partir de entrevistas com bibliotecários de bibliotecas universitárias, no entanto, considerando o contato/interação estabelecido entre bibliotecário e pesquisador no decorrer das atividades de busca e recuperação da informação científica.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. **História da filosofia**. Lisboa: Editorial Presença, 1993.

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

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ALVES, Ana Paula Meneses; VIDOTTI, Silvana Aparecida. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, v. 2, n. 2, 2006.

BOAVA, Diego Luiz Teixeira; MACEDO, Fernanda Maria Felício. Contribuições da fenomenologia para os estudos organizacionais. **Cadernos Ebape.br**, Rio de Janeiro, v. 9, p. 469, jul. 2011.

BOEMER, Magali Roseira. A condução de estudos segundo a metodologia de investigação fenomenológica. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 2, n.1, p. 83-94, 1994.

BUCKLAND, Michael. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 351-360, 1991.

CARMO, Paulo Sérgio do. **Merleau-Ponty**: uma introdução. São Paulo: Educ, 2000.

DODEBEI, Vera Lucia. **Tesouro**: linguagem de representação da memória documentária. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2002.

FIDELIS, Marli Batista; SILVA, Vanedja Ferreira Mendes da. Biblioteca: espaço privilegiado da materialidade da informação. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 1, p. 323-332, jan./jun. 2014.

FIGUEIREDO, Márcia Feijão de. Pós-fenomenologia e Ciência da Informação: aportes epistêmicos para acesso ao conhecimento. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 21-35, jan./jun. 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 75-9, jan./jun. 1987.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.

GANDRA, Tatiane; DUARTE, Adriana. Estudos de usuários na perspectiva fenomenológica: revisão de literatura e proposta de metodologia de pesquisa. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 13-23, set./dez. 2012.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

HUSSERL, Edmund. **A crise da humanidade européia e a filosofia**. 2 ed. Porto Alegre: ECUPUCRS, 2002.

HUSSERL, Edmund. **A filosofia como ciência do rigor**. Coimbra: Atlântica, 1965.

HUSSERL, Edmund. **Investigações lógicas**: sexta investigação (elementos de uma elucidação fenomenológica do conhecimento). São Paulo: Nova Cultural, 1988.

KHOBRADE, Amol Dewaji; LIHITKAR, Shalini. Evaluation of Virtual Reference Service Provided by IIT Libraries. **Journal of Library: Information Technology**, v. 36, n. 1, p. 23-28, jan. 2016.

LE COADIC, Yves. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. **Serviço de referência**: práticas informacionais do bibliotecário. 2018. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

LOUREIRO, José Mauro Matheus *et al.* Abordagem fenomenológica em Ciência da Informação: questões e desafios no cenário da pesquisa. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Brasília, 2011. **Anais [...]**. Brasília: Ancib, 2011.

LYOTARD, Jean-François. **A Fenomenologia**. Lisboa: Edições 70, 2008.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MARTINEZ, Monica; SILVA, Paulo Celso. Fenomenologia: o uso como método em Comunicação. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**, Brasília, v. 17, n. 2, maio/ago. 2014.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MELO, Elisete de Sousa; SCARVADA, Annibal José; ALMEIDA, Mariza. Gestão de serviços em bibliotecas e unidades de informação: revisão de literatura - 2010 a 2014. **Polêmica**, v. 15, n. 1, 2015.

NOVELLINO, Maria Salet. Instrumentos e metodologias de representação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 1, n. 2, 1996.

PRADO, Marcos Aparecido Rodrigues. A fenomenologia da informação: reflexões essenciais sobre a matriz do conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, ago. 2013.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

SANTA ANNA, Jorge. A redefinição da biblioteca no século XXI: de ambientes informacionais a espaços de convivência. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 14, n. 2, maio/ago. 2016.

SARACEVIC, Theko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jul. 1996.

SHERA, Jesse. Foundations of a theory of reference service. Texas Library Association: reference, research and regionalism. *In*: CONFERENCE, 53, **Anais**, Austin, 1966.

STALEY, David; MALENFANT, Kara. **Pensamento futuro para bibliotecários acadêmicos**: ensino superior em 2025. 2010. Disponível em: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>. Acesso em: 14 mar. 2020.

TIMBÓ, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação Cogeime**, v. 83, n. 21, dez. 2002.

ZILLES, Urbano. Fenomenologia e teoria do conhecimento em Husserl. **Revista da abordagem gestáltica**, v. 13, n. 2, p. 216-221, jul./dez. 2007.

Agradecimentos: Os autores agradecem à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo financiamento desta pesquisa.

DADOS BIOGRÁFICOS



Jorge Santa Anna: Graduado em Biblioteconomia. Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento. Atuante no ramo da prestação de serviços de orientação, escrita, normalização e lecionamento em trabalhos e pesquisas acadêmico-científicos. Atua como editor e assessor do Periódico Pró-Discendente, como também compõe a diretoria da Associação de Bibliotecários de Minas Gerais, ocupando o cargo de secretário.

E-mail: professorjorgeufes@gmail.com



Célia da Consolação Dias: Graduada em Biblioteconomia. Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora do Curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, na Escola de Ciência da Informação da UFMG.

E-mail: celiadias@eci.ufmg.br



Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan: Graduada em Biblioteconomia. Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora do Curso de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento, na Escola de Ciência da Informação da UFMG.

E-mail: benildesmaculan@ufmg.br