-

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA

AVANILDA ALVES DA SILVA RODRIGUES

O ENCONTRO DA ESCUTA SENSÍVEL COM AS LEIS DE RANGANATHAN: ENTRE SILÊNCIOS, ECOS, POSSIBILIDADES E DESAFIOS

JOÃO PESSOA
2022

AVANILDA ALVES DA SILVA RODRIGUES

O ENCONTRO DA ESCUTA SENSÍVEL COM AS LEIS DE RANGANATHAN: ENTRE SILÊNCIOS, ECOS, POSSIBILIDADES E DESAFIOS

Trabalho de conclusão (TCC) na modalidade de artigo científico original, apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), para fins de conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia. Requisito parcial para Obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia da UFPB.

Orientadora: Profª. Drª. Edna Gomes Pinheiro.

JOÃO PESSOA
2022

Catalogação na puação e

R696e Rodrigues, Avanilda Alves da Silva.
O encontro da escuta sensível com as leis de Ranganathan: Entre silêncios, ecos, possibilidades e desafios. / Avanilda Alves da Silva Rodrigues. - JoãoPessoa, 2022.
35 f. : il.

Orientação: Edna Gomes Pinheiro.
TCC (Graduação) UFPB/CCSA.

1. Escuta sensível. 2. Leis de Ranganathan. 3. Relações da biblioteca com o público. 4. Estudo deusuário. I. Pinheiro, Edna Gomes. II. Título.

UF CDU

Classificação

Elaborado por ANDRE DOMINGOS DA SILVA FERNANDES - CRB-15/00730

AVANILDA ALVES DA SILVA RODRIGUES

O ENCONTRO DA ESCUTA SENSÍVEL COM AS LEIS DE RANGANATHAN: ENTRE SILÊNCIOS, ECOS, POSSIBILIDADES E DESAFIOS

AVANILDA ALVES DA SILVA RODRIGUES

O ENCONTRO DA ESCUTA SENSÍVEL COM AS LEIS DE RANGANATHAN: ENTRE SILÊNCIOS, ECOS, POSSIBILIDADES E DESAFIOS

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharelado e aprovado em sua forma final pelo Curso Biblioteconomia.

Aprovada em: 12 / 12 / 2022.

Banca Examinadora:

Edna Gomes Pinheiro

Prof.ª Dra. Edna Gomes Pinheiro
(Orientadora – UFPB/DCI)

Rosa Zuleide Lima de Brito

Profª. Drª. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Membro – UFPB/DCI)

Genoveva Batista do Nascimento

Profª Drª Genoveva Batista do Nascimento
(Membro UFPB/DCI)

Digitalizado com CamScanner

Dedico,

O Deus criador, pelo seu fôlego de vida em mim.
A minha família que me incentivou a nunca desistir dos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiro a Deus por ter me mantido na trilha certa durante este projeto de pesquisa com saúde e forças para chegar até o final.

A minha mãe que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de toda a minha trajetória.

A meu esposo Francisco de Assis pela compreensão e paciência demonstrada durante o período do projeto.

Agradeço ao minha orientadora Profª Edna Gomes Pinheiro, por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa e ter sido mais que uma orientadora, com sua compreensão, respeito, carinho, dedicação.

Também agradeço a meus amigos que sempre me ajudaram com suas vastas experiências desde o início desta Graduação.

A todos os meus professores do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba pela excelência da qualidade técnica de cada um, em especial a Professora Rosa Zuleide por sempre acreditar que esse dia chegaria.

As bibliotecárias e aos bibliotecários, e toda a equipe de profissionais da Biblioteca Setorial do CCSA/UFPB que participaram dessa pesquisa, pois contribuíram com suas falas e ações, possibilitando-me uma compreensão inovadora da articulação entre a lei de Ranganathan e a Escuta Sensível, dentro da prática bibliotecária.

E, por fim, obrigada a todos que caminharam junto comigo, nesse percurso.

Tentar escutar os desejos e conhecer as necessidades dos usuários das bibliotecas, apoiado na arte de saber ouvir o outro com respeito, significa desabrochar a competência bibliotecária, a participação efetiva e o protagonismo nos espaços informacionais.

(Pinheiro 2022)

ENCONTRO DA ESCUTA SENSÍVEL COM AS LEIS DE RANGANATHAN: ENTRE SILÊNCIOS, ECOS, POSSIBILIDADES E DESAFIOS

Avanilda Alves da Silva Rodrigues

RESUMO: Busca compreender a sintonia entre as leis de Ranganathan e a escuta sensível de René Barbier. Entende a escuta sensível como a arte de ouvir o outro com respeito, e as leis de Ranganathan como uma força social indelével para as bibliotecas. Pesquisa realizada na Biblioteca Setorial Berilo/Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), Universidade Federal da Paraíba. Apresenta a seguinte questão norteadora: Como identificar possível relação entre as leis de Ranganathan e a escuta sensível, no contexto da práxis oriundas na biblioteca do CCSA/UFPB? Tem como objetivo geral: analisar as interfaces, entre as leis de Ranganathan e a escuta sensível, mediante a satisfação das necessidades informacionais dos usuários da biblioteca do CCSA/UFPB. È uma pesquisa de natureza básica, devido à intenção de ampliar a compreensão de comportamentos, sem, entretanto, procurar resolver ou tratar tais constatações. É uma pesquisa de abordagem qualitativa, construída a partir dos relatos das vivências/experiências da equipe administrativa da Biblioteca supracitada. Utiliza como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada, apoiada na de saber ouvir com respeito. Conclui, que a escuta sensível possui interface com as leis da biblioteconomia, ao proporcionar a humanização da práxis bibliotecária. Contudo, apesar de seus benefícios, o pesquisador deverá adotar uma postura de afetividade e sensibilidade, de forma a não perder o valor que esses princípios emanam. Foi uma experiência positiva, pois alcançou os objetivos propostos, a partir do compartilhamento de algumas reflexões. Contudo, fica o desafio: os bibliotecários e outros pesquisadores devem compartilhar a arte de escutar o usuário com respeito, para isso é necessário não só conhecer as Leis da Biblioteconomia, mas, difundi-las, mostrar o sentido real de que: Os livros são para usar; A cada leitor o seu livro: A cada livro o seu leitor; Poupe o tempo do leitor; A biblioteca é um organismo em crescimento.

Palavras- chave: Escuta Sensível, Leis de Ranganathan.

MEETING OF SENSITIVE LISTENING WITH THE LAWS OF RANGANATHAN: BETWEEN SILENCES, ECHOES, POSSIBILITIES AND CHALLENGES

Avanilda Alves da Silva Rodrigues

ABSTRACT: It seeks to understand the harmony between Ranganathan's laws and René Barbier's sensitive listening. Understand sensitive listening as the art of listening with respect, and Ranganathan's laws as an indelible social force for libraries. Research carried out at the Berilo Borda Sectorial Library/Center for Applied Social Sciences (CCSA), Federal University of Paraíba. It presents the following guiding question: How is it possible to identify the relationship between Ranganathan's laws and sensitive listening, in the context of praxis originating in the CCSA/UFPB library? It has the general objective: to analyze the interfaces between Ranganathan's laws and sensitive listening, by satisfying the informational needs of CCSA/UFPB library users. It is a research of a basic nature, due to the intention of expanding the understanding of behaviors, without, however, trying to resolve or deal with such findings. It is a research with a qualitative approach, built from the reports of the experiences of the administrative team of the aforementioned Library. It uses a semi-structured interview as a data collection instrument, supported by knowing how to listen with respect. It reveals in the results obtained that the research subjects recognize that the skill of sensitive listening is fundamental, as it is a factor that adds to the management of the library,

in view of the laws of librarianship. They emphasize that the librarian needs to be competent to listen to the user, in order to offer a more humanized service in search of their informational satisfaction. It concludes that sensitive listening has an interface with the laws of librarianship, by providing the humanization of librarian praxis. However, despite their benefits, the researcher must adopt an attitude of affection and sensitivity, so as not to lose the value that these principles emanate. It was a positive experience, as it achieved the proposed objectives, based on the sharing of some reflections. However, the challenge remains: librarians and other researchers must share the art of listening to the user with respect. to use; To each reader its book: To each book its reader; Save the reader's time; The library is a growing organism.
Keywords: Sensitive Listening, Ranganathan's Laws.

1 INTRODUÇÃO

No cenário em que o mundo viveu o auge da Pandemia - Covid 19, foi necessário inovar as aulas da UFPB, em especial, a disciplina de Laboratório de Prática Integradas IV (LPI IV) do Curso de Biblioteconomia, na modalidade remota (Google Meet), uma disciplina que nos semestres anteriores foi ministrada nos espaços do Sistema de Bibliotecas da UFPB. Essa modalidade de ensino passou a vigorar, na tentativa de evitar prejuízos aos alunos, no que diz respeito à conclusão do curso. Nesse intuito, metodologia alternativa foi apresentada aos alunos, através de palestrantes convidados, relatando experiências e vivências contadas, por meio das histórias de suas vidas acadêmicas.. Esses relatos tiveram como ênfase motivar e também abordar várias temáticas inerentes aos contextos das unidades de informação e da práxis bibliotecária. Temas esses, que incentivaram os alunos a optarem por alguns eixos para a construção dos seus TCCs, no semestre seguinte.

Assim sendo, foram escolhidos temas para o trabalho de conclusão de curso, haja vista que a prática de contar experiências se tornou significativa e relevante na decisão do percurso final da graduação dos discentes, pois foram histórias intensas, que fizeram com que começássemos a pensar que, mesmo diante de momento de reinvenção, poderíamos mudar de atitude, levantar a cabeça e prosseguir em busca dos nossos sonhos.

Nesse viés, Matias (2010, p. 72) diz que “A prática de contar histórias é ancestral, podemos dizer que coincide com o próprio desenvolvimento da linguagem oral e que a partir de então adquiriu especificidades e de acordo com a cultura e o momento histórico”.

Essa definição descreve de forma objetiva o que representou a (re) configuração da disciplina LPI IV, no nosso percurso acadêmico. Posto isso, podemos dizer que foi nesse cenário que surgiu diversos relatos sobre escuta sensível, uma temática que vem ressignificando a práxis bibliotecária. O ato de escutar é estar atenta ao que é dito, as expressões, gestos, palavras, emoções. O ouvir com atenção e com respeito. Essa escuta teve

inicio na área da Educação, mas tem enveredado para outras áreas, inclusive para a Biblioteconomia.

Assim, após as experiências apresentadas, surgiu a ideia de escolher e estudar como abordar esse tema no TCC, especificamente na biblioteca.

Relembro o inicio da minha jornada acadêmica que Ranganathan foi um referencial para vários professores, a exemplo da saudosa Jemima Marques, que em sala de aula, sempre o destacava como um dos estudiosos mais relevantes da biblioteconomia, fato que me impulsionou a realizar o trabalho de conclusão do curso, direcionado as leis de Ranganathan, a fim de levar para estudiosos da área, a oportunidade de conhecer as contribuições desse teórico para a biblioteconomia.

Vale ressaltar que desde o inicio do curso Ranganathan foi um norte, um bibliotecário que transformou a forma de (re) inventar a biblioteconomia. Um homem que sempre esteve em busca de aprender mais e mais, insatisfeito com o modo que os bibliotecários exerciam suas funções e vendo que a missão desse profissional não estava sendo cumprida, visto que os estavam voltados para o acervo e sua preservação e não para as necessidades informacionais dos usuários. Isso o impulsionou a estudar, pesquisar e provar que o foco da biblioteca e dos bibliotecários deve estar centrado em satisfazer as necessidades dos usuários.

Ranganathan, após seus estudos criou as cinco leis da Biblioteconomia, as quais acarretaram mudanças de pensamento e atitudes dos profissionais, estudiosos e pesquisadores da biblioteconomia. Nesse sentido, vale destaca-las: 1) O livro é para ser usado; 2) A cada leitor seu livro; 3) A cada livro seu leitor; 4) Poupe o tempo do leitor; 5) A biblioteca é um organismo em crescimento. Esse fato foi um marco para a Biblioteconomia, área de graduação da qual faço parte. Por isso, a escolha do tema deste TCC.

Diante do exposto, decidimos aprofundar os estudos articulando as Leis de Ranganathan com os princípios da escuta sensível na práxis bibliotecária. Ao longo do percurso, observamos que o autor ao criar suas leis evoca reflexões sobre a atuação do bibliotecário (a) na garantia dos direitos dos usuários ao acesso as bibliotecas como um bem de todos. Essa postura proativa de Ranganathan possibilita a articulação da escuta sensível no contexto das bibliotecas, para que seja possível o reconhecimento da arte de saber ouvir o usuário com respeito, a partir do olhar do bibliotecário.

Assim, as justificativas se ampliam ao descobrirmos que a vivência com a proposta apresenta a oportunidade de verificar in loco a possibilidade de pesquisar a ocorrência da articulação das Leis de Ranganathan com a escuta sensível na Biblioteca Setorial Berilo Borba, do CCSA/UFPB.

Esses fatos foram norteadores para a escolha do tema de pesquisa, serviram como fonte de inspiração para questionarmos a equipe da biblioteca em pauta, o seu cotidiano quando procura respeitar as Leis da Biblioteconomia com a arte de saber ouvir os usuários perante as suas necessidades informacionais.

Dito isso, entramos em sintonia com a questão norteadora da investigação e tomando por base as ideias anteriormente expostas, os enunciados abordados podem ser expressos da seguinte forma: Como identificar possível relação entre as leis de Ranganathan e a escuta sensível, no contexto da práxis oriundas na bibliotecária do CCSA/UFPB?

Face ao exposto, delineamos o objetivo geral da pesquisa: analisar as interfaces, entre as leis de Ranganathan e a escuta sensível, mediante a satisfação das necessidades informacionais dos usuários da biblioteca do CCSA/UFPB.

Partindo do objetivo geral da pesquisa, delineamos os seguintes objetivos específícos:

a) Constatar a concepção de escuta sensível na ótica dos bibliotecários da Biblioteca do CCSA;
b) Identificar no contexto das leis de Ranganthan indícios dos princípios da escuta sensível;
c) Conhecer as relações cabíveis e pertinentes nas relações da escuta sensível com as leis de Ranganathan, quando preconiza que as bibliotecas existem para suprir as demandas sociais**.**

Mostramos as ideias que nortearam a trajetória de construção deste TCC, a partir das quais construímos esse artigo, conforme as exigências para tal empreitada.

2 BREVE ABORDAGEM SOBRE A BIBLIOTECA BERILO BORBA

A Biblioteca Setorial Berilo Borba (BSBB), mais conhecida como Biblioteca Setorial do CCSA, foi instituída em 31 de agosto de 1993, em consequência da aprovação do Regimento Interno do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), que reuniu diversas

bibliotecas, localizadas nos departamentos deste Centro, com o objetivo de corrigir as desigualdades no atendimento dos leitores e de evitar maiores gastos com a duplicidade na aquisição de material bibliográfico e com o pessoal necessário para organizá-lo. O nome da biblioteca foi escolhido em homenagem ao primeiro diretor de Centro do CCSA, e também reitor, Professor Berilo Borba.

BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA/UFPB

BALCÃO DE ATENDIMENTO

AMBIENTE DO ACERVO/ESTUDO

Inicialmente, a BSBB foi subordinada a Coordenação Curso de Graduação em Biblioteconomia do CCSA, que tinha como Coordenadora Maria Elizabeth Baltar Carneiro de Albuquerque, e como vice-coordenadora a professora Eliany Alvarenga de Araújo, que foram as responsáveis pela a implantação e organização da Biblioteca. Com a aprovação do novo Regimento do Sistema de Bibliotecas da UFPB, em 2009, as Bibliotecas Setoriais do campus I foram integradas ao Sistema de Bibliotecas da UPPB. Assim a Biblioteca Setorial Berilo Borba, passa a ser subordinada administrativamente a Direção do CCSA e tecnicamente a Biblioteca Central, essa subordinação com a Biblioteca Central já existia desde sua criação, mas só se formalizou após a aprovação, em 2009, do novo Regimento do Sistema de Bibliotecas, que antes reconhecia apenas as Bibliotecas dos Campi do interior como Biblioteca Setorial pertencente ao Sistema de Bibliotecas da UFPB.

O Sistema de Bibliotecas da UFPB tem como objetivo a unidade e harmonia das atividades de coleta, tratamento, armazenamento, recuperação e disseminação de informações, para o apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB.

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA BIBLIOTECONOMIA

No começo da história das bibliotecas os livros não tinha a finalidade de uso, mas de preservação. A história da biblioteconomia tem início em 288 a.c, com a Biblioteca de Alexandria, no Egito. A biblioteca de Alexandria tinha como objetivo reunir e organizar todo o conhecimento documental do mundo.

Na Idade Média os acervos das bibliotecas estavam sob a guarda dos mosteiros e igrejas, as Bibliotecas Monásticas, onde o acesso ao acervo era limitado, ligado a quem detinha o poder a religião, conhecimento voltado para o clero e nobreza, como característica: possuía obras refinadas, onde os livros eram verdadeiras obras de artes.

No Renascimento os artistas e estudiosos impulsionaram o surgimento das Bibliotecas Particulares, onde quem as detinha tinham certo status na sociedade, uma característica da elite, acontece à fragmentação das disciplinas, as pesquisas tornaram – se interdisciplinares e ocorre a multiplicação das ciências.

No século XVI ocorre o fim do monopólio da igreja, surge a Imprensa de Gutenberg, a circulação disseminação e acesso à informação foram facilitados, as obras impressas impulsionaram as bibliotecas e passaram a ter uma maior importância, ganham destaque social e visibilidade pública.

As Bibliotecas Nacionais vem logo em seguida no século XVII, tinha como objetivo atender ao público, ainda que esse acesso fosse limitado. Foi no século XIX que a biblioteconomia deu espaço à biblioteca pública moderna, aberta, geral, acervo organizado, trilhando novos caminhos, dividindo suas atividades com a Documentação.

Mas para que a biblioteconomia chegasse a esse ponto, um Matemático, indiano, primeiro bibliotecário da Universidade de Madras, com uma formação complementar na Grã – Bretanha. Shiyali Ramamrita Ranganathan nasceu em Shiyali no Estado de Madras (hoje, Tamil Nadu) no ano de 1892 na Índia e faleceu em 1972, em Bangalire. Conhecido como o “Pai da Biblioteconomia” na Índia, foi o criador das “Cinco Leis da Biblioteconomia” em 1928, e publicada em 1931, sob o título *Five Laws of Library Science*. Denominadas:

1. Os livros são para usar.
2. A cada leitor seu livro.
3. A cada livro seu leitor.
4. Poupe o tempo do leitor.
5. A biblioteca é um organismo em crescimento.

Iniciando com essa breve descrição da história da biblioteconomia para que possa reforçar a importância desse indiano visionário que transformou a forma de agir e pensar sobre a biblioteconomia e não só na sua época, mas que até hoje segue como referência para todos os bibliotecários e suas leis como um norte na busca por um melhor desempenho da função.

3 **PERCURSO TEÓRIO:** dialogo entre as ideias dos autores (re) visitados

O diálogo é um fator fundamental em uma biblioteca, visto que promove o acesso a informação, permitindo ao usuário obter a ajuda necessária em suas pesquisas. Para que isso aconteça é necessário que o Bibliotecário esteja sensível a ouvir.

Corroborando nesse sentido Mello e Costa (2014, p. 2) afirmam. “O bibliotecário tem como compromisso a comunicação, deve-se conscientizar do seu papel como intermediário entre a informação e o usuário. E sua principal tarefa é suprir as suas necessidades informacionais.” A troca de informação é importante nos diversos segmentos e evidentemente contribuindo em nossa trajetória de vida, propiciando subsídios no desenvolvimento de nossas atividades profissionais.

3.1 A ESCUTA SENSÍVEL: muito além do ouvir do bibliotecário

A escuta sensível é uma escuta atenta, que percebe os detalhes, indo além do que é dito por palavras, levando também em consideração os olhares e a postura que o outro apresenta. Na biblioteca ela representa o ver e olhar do bibliotecário e utilizado como estratégia para entender e satisfazer as necessidades informacionais dos usuários da biblioteca. Assim, a escuta Sensível trabalha o acolhimento do usuário como forma de empatia e suporte emocional. Trata-se de metodologia já conhecida e difundida em algumas áreas do conhecimento, em educação e saúde, e vem sendo aplicada em diferentes grupos e circunstâncias.

A escuta sensível é uma tarefa complexa, pois requer do ouvinte sensibilidade com relação ao que será escutado. De acordo com Cerqueira e Souza (2011, p. 12) “a escuta sensível é uma prática incessante, permanente, que busca a todo o momento reconhecer o indivíduo na sua singularidade. Nessa escuta não se ouve com os ouvidos, mas com a alma, com o lado mais humano do ser, haja vista que ela busca a essência, a completude”. Isto requer o desprendimento de todos os nossos conceitos formados e pré-estabelecidos para que

seja possível ceder à humildade de saber ouvir. Não admite o superficial, ela busca a essência, a completude. Cerqueira e Sousa (2011, p.18) afirmam que o ato de “escutar é a ação de receber o que o outro lhe diz, sem pré-julgamentos, o que exige certa ‘neutralidade’, ou seja, o ouvinte precisa estar ali para escutar o que é dito e expresso, e não para fazer errôneas interpretações”.

Nessa direção, nos apropriamos da escuta sensível para revelar a preocupação em estudar as práticas da escuta sensível na biblioteca, visando à valorização desta conduta na práxis bibliotecária, essencialmente articuladas aos princípios das leis da biblioteconomia, criadas pelo bibliotecário indiano Ranganathan, diante da sua insatisfação quando percebe que é necessário um debate sobre a arte de ouvir com respeito, frente os desafios de uma relação significativa entre bibliotecário e usuário no processo ouvir/dialogar. E, ainda, que os bibliotecários valorizavam mais o acervo do que a qualidade do atendimento ao usuário, fato que ia de encontro às leis propaladas por Ranganathan.

Posto isso, torna-se necessário na práxis bibliotecário o entendimento da harmonização da escuta sensível com as leis da biblioteconomia, visto que Isso lhe possibilita identificar a demanda dos usuários e a qualidade no atendimento das necessidades informacionais dos mesmos, a fim de, beneficiando o processo de promoção da mediação da informação.

3.2 RECONHECENDO A ESCUTA SENSÍVEL NAS LEIS DE RANGANATHAN

Para compreendermos a singularidade da presença da escuta sensível nas Leis de Ranganathan é importante mapearmos e refletirmos a sintonia entre a escuta sensível e os princípios norteados por essas leis, a saber:

a) Os livros são para serem usados

Ranganathan (2009) descreve que antes da criação de suas leis, o objetivo da biblioteca não estava no uso dos livros e sim na preservação dos acervos. Com o surgimento das suas leis, ouve uma mudança de pensamento e atitudes nas bibliotecas, deixando em segundo plano, mas não deixando de ser importante a preocupação com a preservação e voltando para o uso do acervo, a disseminação da informação, a busca pela satisfação do usuário. Essa mudança de pensamento começa a fluir, com uma visão visionária, Ranganathan transforma o modo de se fazer biblioteconomia.

O uso da Escuta Sensível é uma forma de transformar a realidade, é a arte de ouvir o outro, e Ranganathan fez isso, no período em esteve visitando diversas bibliotecas, estudando os processos, dialogando com outros bibliotecários, buscando uma forma de transformar todos aqueles procedimentos e modificando a visão dos que fazem biblioteconomia para o que realmente é o papel da biblioteca, a disseminação da informação e a satisfação do leitor, e como saber o que o leitor necessita?. Barbier conclui (BARBIER, 1998, p.172): "A escuta sensível é o modo de tomar consciência e de inferir próprio do pesquisador ou educador que adote essa lógica de abordagem transversal". Ranganathan teve com suas leis a consciência e capacidade de interferir e mudar toda a história, tornando-se o Pai da Biblioteconomia.

A abordagem transversal defende que só é possível conhecer as partes se levar em conta o todo em que esta situada, e assim para conhecer o todo é necessária conhecer as partes que compõem. Para René Barbier (1998) entende por Transversalidade:

> Uma rede simbólica, relativamente estruturada e estável, constituída como uma espécie de "banho de sentido" em que se misturam significações, referências, valores, mitos e símbolos, internos e externos ao sujeito, no qual ele está imerso e pelo qual sua vida assume um peso existencial (BARBIER, 1998, p. 170).

Com essa citação observamos que Ranganathan estava além do seu tempo visto que suas ideias, seus pensamentos, foram além da sua época.

Para Barbier (2002) a escuta sensível é a melhoria da consciência sobre as situações de opressão, assim uma interversão da postura consciente do pesquisador na relação com o sujeito de pesquisa, seja para avaliar, diante deste, sendo para ouvi-lo com muita atenção.

Essa pesquisa feita por Ranganathan no momento antes da criação de suas leis é nomeada por Barbier como Pesquisa – Ação Existencial, o pesquisador esta envolvido coletivamente: "Não há pesquisa – ação sem participação coletiva"(BARBIER, 2002, p.70). Não tem como compreender o outro sem esta junto, tem que existir a afetividade, tem que se fazer parte do todo, tem que existir contribuições no processo do conhecimento.

Barbier (2002) ressalta intenção de conhecer os desejos, intenções, estratégias, o sujeito no processo de desenvolvimento coletivo, mas esses pontos vão aprofundar na Quarta lei.

As mudanças são necessárias nas bibliotecas. Barbier (2002,p.48) fala que a metodologia que estuda o ser vivo tem que se comprometer com a mudança, evidenciando as contradições e libertando o que esta reprimido. O pesquisador exerce um papel de intermediário no processo de conhecer. Produz analises consciência das situações opressoras,

organiza temas de debates e promove ações [...] seu compromisso é com a melhora das condições sociais (BARBIER, 2002, p. 56).

Uma das preocupações de Ranganathan foi com a melhoria do sistema da biblioteca, para os bibliotecários e usuários das bibliotecas.

Alguns pontos muito importantes são abordados nessa primeira lei: localização; horários; mobiliários e pessoal da biblioteca.

A localização da biblioteca é abordada nessa lei, para que o acervo seja usado é necessária uma boa localização, Ranganathan cita exemplos, entre esses exemplos ele trata em um dialogo com outros profissionais bibliotecários sobre a instalação de uma biblioteca, a principio desejavam um lugar longe da cidade, porque transferiam muita poeira ao acervo e também o acesso de "todo tipo de gente", em frente a essa situação Ranganathan dá argumentos pra que a biblioteca seja no centro da cidade, na rua comercial, cita exemplos de varias bibliotecas do Ocidente que com uma boa localização melhorou na organização do acervo (RANGANATHAN, 2009, p. 10). Expressando uma preocupação em que os livros sejam usados e que o eleitor esteja inserido na biblioteca.

Outro ponto importante nessa primeira lei esta **o horário** da Biblioteca, onde a biblioteca permanecia mais tempo fechada do que aberta, existia também horário para empréstimos e tempo de acesso a biblioteca pelos usuários, como exemplo cada usuário poderia ficar duas horas na semana e só poderia pegar empréstimos em dias determinados da semana. Essa necessidade de melhorar esse tempo foi vista nessa lei, ofertando aos usuários um horário maior para acesso as coleções, aumentando assim o seu uso.

O mobiliário também foi ponto importante nessa lei, uma preocupação com o tamanho das estantes, que eram altíssimas, onde muitos livros só tinha acesso por escadas. Uma sugestão de Ranganathan era que nenhuma estante tivesse a altura superior a uma pessoa de altura mediana, de pé sobre o piso nu. Com isso o leitor teria acesso as estantes com maior facilidade.

O pessoal da biblioteca também é um ponto abordado por essa lei. Para Ranganathan as pessoas que trabalham em uma biblioteca têm o poder de construir ou destruir uma biblioteca. Como antes o foco estava na preservação dos livros, ele mostrou que as pessoas são peças fundamentais no desenvolvimento das bibliotecas, mas que deveriam existir padrões, entre eles: Pessoal especializado; Pessoal com cultura; Pessoal capacitado; Pessoal bem remunerado.

Destacou que para uma biblioteca viva é necessário à presença do leitor, ser cortes, educado, prestar um bom serviço, atendimento, o bibliotecário deve se colocar ao lado do leitor, deve circular entre os leitores, esta sempre disponível para eles.

b) A cada leitor o seu livro

Com o surgimento da primeira lei, Ranganathan não parrou e seguiu com a segunda lei. **A cada leitor seu livro**, na primeira lei o foco está no uso, já na segunda lei esse foco está nos **livros serem para todos.** Uma postura que transformou o modo de agir com relação à biblioteca, antes os livros eram para poucos, com essa lei essa perspectiva mudou.

Com uma nova visão surgem novas bibliotecas, para Ranganathan essa lei pressupõe de uma ‘educação para todos’, onde a historia mostra que esse não era o direito de muitos, uma transformação e impulsionando para uma visão social.

Com princípio norte, essa lei segue o da **igualdade** e o**portunidade** seu foco é **o leitor.**

O bibliotecário deve conhecer sua comunidade, usuários, oferecer uma variação de livros de qualidades, esses livros devem chegar ao leitor, com: divulgações; serviços de bibliotecas e um acervo preparado para o leitor.

A Seleção do acervo é o processo que predomina nessa lei, conhecendo o leitor, antecipando suas necessidades, conseguindo isso através de um contato real entre o bibliotecário e o leitor. Barbier (2002) salientou a importância em reconhecer os desejos, as intenções, as estratégias, as possibilidades do sujeito no desenvolvimento coletivo.

A segunda lei foi realmente uma revolução para aquela época, um dos pontos que mais me chamou atenção: como Ranganathan tratou os **gêneros.** Hoje parece comum uma mulher está em uma biblioteca estudando, formando-se em uma universidade, mas nem sempre foi dessa forma e Ranganathan com sua segunda lei quebrou esse contexto, ele realmente era um homem que estava além do seu tempo, tinha uma preocupação com o outro, independente de gênero. Essa lei quebrou muitos preconceitos.

A questão territorial também foi tocante dessa lei, Ranganathan traçou na sua lei a importância de que **as cidades e o campo** deveriam sim ter uma biblioteca e assim disseminar o conhecimento para todos.

Com o princípio da igualdade, Ranganathan observou que existia o **normal** e o **excepcional,** uma forma de classificar os usuários que necessitam do conhecimento e estão

nos hospitais, presídios, deficientes visuais, deficientes auditivos, essa lei **não conhece qualquer exceção.**

Assim, Ranganathan pensou em todos os usuários e os **marítimos** não poderiam ficar de fora. A cada leitor seu livro nos remete que os livros são para todos, seja na terra, seja no mar (RANGANATHAN, 2009, p. 88).

A leitura e o conhecimento para as crianças também foi estudo de Ranganathan, sendo colocadas como peças importantes no contexto educacional e todo o conhecimento que os livros possam oferecer. Segundo Carla Rinaldi (2012) afirma que: “A criança é como ser que tem e constrói seus direitos, que exige respeito e valorização desses direitos, em nome da própria identidade, singularidade e diferença”.

A democracia ilimitada e a universalidade trarão na segunda lei que todos são iguais, observando a igualdade e a oportunidade de cada um, com relação ao ensino e entretenimento, não descansara enquanto não tiver reunido todos; ricos e pobres, homens e mulheres, quem esta nas cidades ou no campo, esta na terra ou no mar, alfabetizado e analfabeto, todos terão seu livro (RANGANATHAN, 2009, p.92).

Como implicações da segunda lei estão: ‘cada’ pode ser deduzida do proverbio “cada um com seu gosto”, ou parafraseando “cada leitor tem seu gosto”. Nessa implicação existem pontos implícitos: Compromisso do Estado; Compromisso com autoridades incumbidas da biblioteca; Compromisso do pessoal da biblioteca; Compromisso do leitor. O Estado: Financeiro (Recursos); Legislações (Leis Regulamentadoras); Coordenação: (Ação do bibliotecário); Leitor: todo leitor deve lembrar que só terá seus livros se lembrar de que não é o único que usa a biblioteca, a segunda lei no aso garante os direitos e deveres deles, mas também dos outros (RANGANATHAN, 2009, p. 184).

O uso da escuta sensível na segunda lei retrata que devemos nos colocar no lugar do outro, tem empatia, atento as atitudes, comportamentos, falas, gestos. Para Barbier (2002) devemos compreender a existencialidade interna, reconhecendo a aceitação incondicional do outro, livre de julgamentos, medidas ou comparações.

c) Para cada livro seu leitor

A terceira lei foi tão importante quanto as que vieram antes, com todas as mudanças que a primeira e a segunda lei trouxeram, a terceira lei tornou essa revolução a mais completa possível. Ranganathan destacou como principal recurso desta lei o s**istema de livre acesso.**

Esse livre acesso dá aos leitores a liberdade de examinar o acervo de livros da mesma forma que fossem uma biblioteca particular. A utilização de instrumentos como arranjos nas estantes (Ranganathan defende o arranjo por Assunto), acessibilidades aos documentos, entrada adequada dos catálogos, serviços de referencia e atendimento pessoal são tocantes dessa lei. Outro ponto é a publicação a divulgação da biblioteca (boletins, cartazes, palestras, exposições, feiras, etc.) Ranganathan destaca nessa lei a disseminação da informação, que dará resultados ao se conhecer as necessidades dos usuários facilitando assim o processo de **seleção** dos livros.

Os arranjos nas estantes devem ser por Assuntos, facilitando assim que o leitor encontre seu livro. Já o catálogo que de certa forma é geral, atende especificamente essa lei, através das entradas de Séries e as entradas de catalogação analítica de assunto. A entrada de série remete ao nome da série a que o livro pertence, ela s se encontra na parte do índice alfabético do catálogo.

A entrada de catalogação analítica de assunto pode ser ate mais útil é incluída na parte classificada do catalogo. Terá um cabeçalho de assunto e indicará os livros que aparecem sobre outros assuntos, mas que trocam parcialmente do assunto cabeçalho, informando quando possível às paginas especificas que seja pertinente.

O Serviço de Referência embora exista toda organização técnica de uma biblioteca, jamais se deve dispensar o atendimento pessoal do usuário. Segundo Ranganathan (2009) o requisito da terceira lei desafia e transcende a maquina. Será sempre preciso contar com os seres humanos que atuem como ‘agentes promotores do produto ‘para os livros. O pessoal de referência como é chamado – Representa um mecanismo eficiente empregado pelas bibliotecas modernas para cumprir o que determina a terceira lei.

A criação de áreas populares podem atrair leitores potenciais para as bibliotecas, como exemplos: salas de jornais e revistas. A Publicidade é essencial para biblioteca, não só para o cumprimento da terceira lei, mas para ampliar seu campo de ação, modificar suas perspectivas, alterando seu caráter e função. A publicação dos serviços diz aos seus usuários a sua existência e a diversificação que a biblioteca oferece.

O s**erviço de extensão** é valorizado por essa lei exige dedicação do bibliotecário que tem por objetivo transformar a biblioteca num centro social, cuja função é estimular a leitura.

A influência do leitor (reforçando o uso da escuta sensível) é o fio condutor no processo de Seleção do acervo, a seleção esta focada nas necessidades do leitor. Segundo Ranganathan alguns pontos podem ser fundamentais nessa escolha: a) sugestão direta do leitor; b) sugestão anotada pelo pessoal do balcão de referência; c) anotações feitas

diariamente pelo pessoal de referência; d) as principais ocupações do público local; d) eventos futuros de importâncias Nacional ou local; f) impressões obtidas em entrevistas com membros da comunidade local.

d) Poupe o tempo do leitor

Com a quarta lei o foco está exclusivamente no leitor. A avaliação de todo o processo desde a entrada do leitor na biblioteca até sua saída é fundamental para que essa lei se cumpra. Sendo de responsabilidade de a biblioteca adotar um sistema eficiente de sinalização, catálogo de fácil acesso, evitar obstáculos nas pesquisas. Como ferramenta essencial para o cumprimento da lei está o **serviço de referência**, onde o conhecimento técnico do bibliotecário de classificação, catalogação, dará ao usuário a segurança e chegará mais rápido na informação desejada. A arrumação, catalogação, facilita o acesso e diminui o tempo de busca feito pelo leitor.

Nessa lei existe o **sistema fechado** e o **empréstimo** são duas operações independentes. No sistema fechado a escolha do livro deve ser feito pelo catálogo. O empréstimo é feito após a escolha do livro feita pelo leitor, onde o leitor pode usar o livro na biblioteca e em alguns caso levar para casa por um determinado tempo.

O **livre acesso** poupa o tempo do leitor, tendo o leitor livre acesso as estantes, evitando demora no uso dos catálogos ou de esperar pelo atendimento do setor de referência. Para que esse acesso livre funcione é necessário que os arranjos nas estantes estejam adequados para ajudar na busca do leitor. O sistema de sinalização também deve ser eficiente, para poder poupar o tempo de leitor na busca.

A biblioteca deve oferecer ao seu leitor não só uma entrada no catálogo, por exemplo: uma única entrada, por Autor, sem oferecer outras entradas, o leitor não tendo essa informação terá de examinar os livros para chegar à informação desejada e esse processo pode levar muito tempo.

Na quarta lei também se fala da importância da Bibliografia, o bibliotecário deve fazer uma catalogação analítica dos periódicos, que também devem ser indexados de forma classificada para poupar o tempo de leitor.

O Serviço de Referência é onde o leitor que não tem tanta habilidade com as ferramentas de busca pede socorro, com a experiência do pessoal de referência a quarta lei é realizada com sucesso, o tempo de busca do leitor é reduzido. O conhecimento aprofundado e intimo do bibliotecário com a classificação, catalogação, lhe dá vantagens de busca com relação ao leitor para chegar ao livro ou a informação desejada.

O tempo do pessoal também é importante na quarta lei. A quantidade de pessoas disponíveis para atendimento e serviços técnicos vai fazer toda a diferença em poupar o tempo do leitor. Barbier (1993), pois não se pode conceber a escuta sensível destituída da empatia [...] que cabe ao profissional se revestir de sensibilidade para compreender melhor o universo afetivo, imaginário e cognitivo do outro.

Juran (1992) diz que: a qualidade é a adequação ao uso através da percepção das necessidades dos usuários, ou seja, é a capacidade de promover a satisfação de uma necessidade de forma adequada às preferências dos usuários. Complementando aos elementos citados anteriormente a fim de que as necessidades dos usuários sejam atendidas.

Oliveira (2014, p. 29) o atendimento ao usuário "Não é responder as perguntas com frase de efeitos. É ficar atento aos mínimos detalhes, olhando-o nos olhos e deixando que se manifeste em relação ao que está sendo dito".

e) A Biblioteca é um organismo em crescimento

Iniciarei o estudo dessa lei com a citação de Oliveira e Silveira (2010) descrevem o bibliotecário deve sempre se informar a respeito de novidades buscando aprendizagem e inovação em seu campo profissional, para atender as novas necessidades informacionais que surgem.

Na quinta lei o Planejamento Organização das bibliotecas são seus fundamentos. Com uma biblioteca caracterizada a instituição a qual esteja inserida. Ranganathan fala que só um organismo que se desenvolve é o que sobrevive. Pode ser um crescimento de tamanho (livros, leitores e pessoal), o planejamento existe para que haja uma sintonia com o crescimento. Ranganathan diz que esse crescimento vai além do espaço físico e do acervo, sendo a quinta lei um atributo do crescimento que condiciona as mudanças sociais.

A Evolução tem uma importância social na biblioteca, inserindo novas mudanças na sua configuração e prestação de novos serviços. Uma biblioteca em crescimento apresenta varias maneiras de crescimento, no tamanho, numa sala de catálogo com um espaço generoso.

O Sistema de Classificação deve ser abrangente, envolvendo todo o saber do passado e presente, preservando espaços para possíveis crescimentos ao conhecimento. Isso foi estabelecido por Sr. Sayers como primeiro cânone da classificação. "Uma classificação deve ser elástica, expansível e hospitaleira no mais alto grau. Isto é, deve ser construída de tal maneira que todo novo assunto possa ser inserido nela sem perturbar sua sequência". O

aumento dos leitores está direcionado a alguns fatores: tamanho do salão de leitura; métodos de empréstimos; medidas prevenidas.

Como terceiro fator do crescimento de uma biblioteca tem o **pessoal**. Haja vista que não é só importante na questão do atendimento, mas na seleção de acervo, catalogação, classificação, indexação, para isso é necessário uma quantidade significativa de pessoal para tender a demanda da biblioteca. Esse crescimento também deve ser pela qualificação, especialização, buscando sempre o aperfeiçoamento.

Segundo Ranganathan a **evolução** tem como principio fundamental e vital que: *a biblioteca é ser um instrumento de educação universal que reúne e difunde livremente todos os recursos de ensino e dissemina o conhecimento com a ajuda deles. Esse é o 'espirito da biblioteca'.*

4 **PERCURSO METODOLÓGICO:** a busca de um caminho

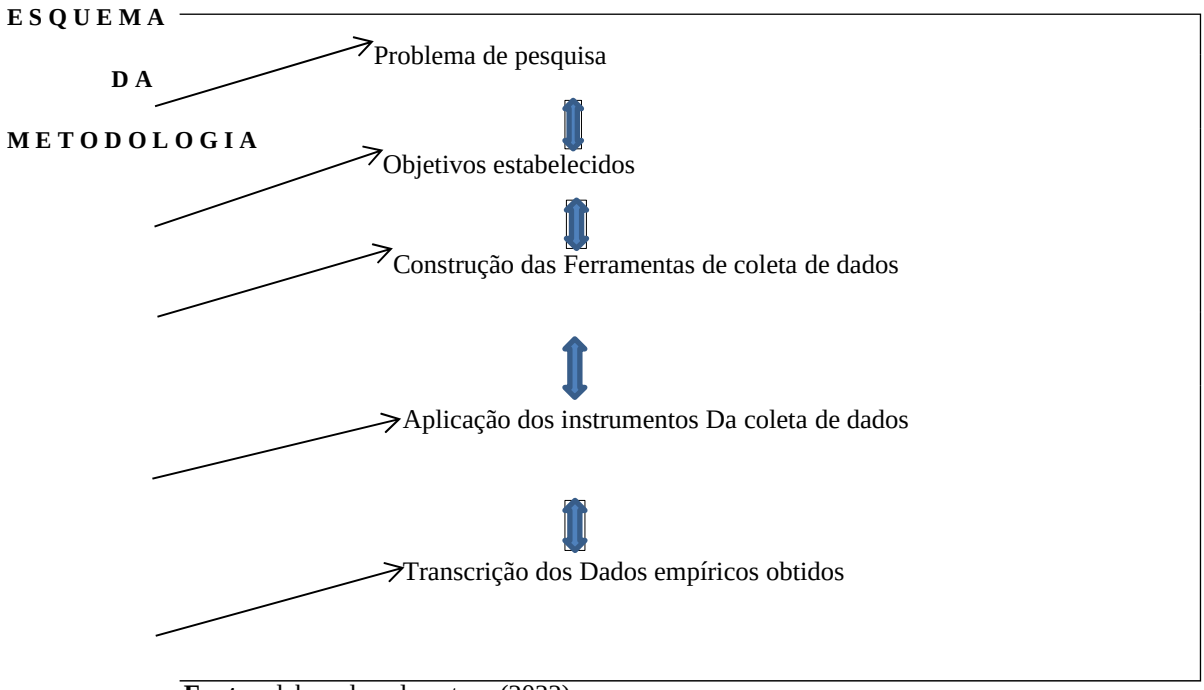
> [...] Nunca conseguimos fazer medidas precisas, apenas medidas úteis. Mas, esta suposição não deve ser tomada como justificativa para a anarquia científica, Pesquisa rigorosa ainda é possível, simplesmente é mais difícil que se imagina (Babbie, 1999, p.182).

Essa seção delineia o caminho percorrido, especialmente, as fases e os procedimentos executados, considerando o problema de pesquisa, a construção das ferramentas de coleta, o levantamento e tratamento dos dados, ou seja, todas as informações estabelecidas e utilizadas no desenvolvimento da investigação, necessárias para a obtenção dos resultados esperados.

As fases e os procedimentos adotados na coleta de dados caracterizados uma pesquisa aplicada – concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais. Utilizada para coletar, selecionar e processar fatos e dados, a fim de se obter e confirmar resultados (THIOLLENT, 2009, p.36).

Diante do exposto, sentindo a necessidades de organizar as fases da pesquisa, desenhamos um esquema sequencial das etapas, no intuito de tornar visível dos fatos a serem levados em conta, no momento da coleta de dados (Fig 1).

FIGURA 1 - Esquema sequencial da construção metodológica da pesquisa



Fonte: elaborada pela autora (2022)

4.1 Caracterização da pesquisa

É uma pesquisa de caráter descritiva com abordagem qualitativa. É descritiva porque estuda e levanta dados em que o foco está na descrição do elemento analisado. Focada no "quê", e não no "por quê?". Isto é, tem o objetivo de levantar dados que descrevem a situação ou elemento analisado, sem, contudo, entrar no mérito dos conteúdos nem em ações que possam alterar essa descrição É qualitativo porque o desenvolvem conceitos, ideias e entendimentos a partir de padrões encontrados nos dados, ao invés de coletar dados para comprovar teorias, hipóteses e modelos pré-concebidos. Utilizamos como técnicas de obtenção de dados: entrevista estruturada, apoiada na escuta sensível (Barbier, 1993), e observação, que permite ao pesquisador determinar o que está sendo feito, como está sendo feito.

Elegemos como sujeitos da pesquisa, três bibliotecários que atuam na biblioteca setorial do CCSA/UFPB, biblioteca de cunho federal universitária. Ressaltamos que as entrevistas realizadas foram concedidas mediante o agendamento de visita na biblioteca. Percebemos em todos os momentos, durante o contato com os sujeitos, cada um possui maneiras especificas no que diz respeito ao ato de gerir suas práxis na obtenção dos princípios da arte da escuta. Utilizamos a técnica da observação, no local das entrevistas

escutando as falas foi mantido um diálogo descontraído, contudo com seriedade e comprometimento.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS: por uma escuta sensível na biblioteca

Para efetivarmos a realização da pesquisa através de entrevista, elaboramos algumas questões, no intuito de que os bibliotecários falassem de forma livre o que entendiam por escuta sensível, a importância de escutar, como contextualizavam a escuta sensíveis nas leis de Ranganathan, e se aplicavam essa escuta em sua práxis bibliotecária. Assim sendo, após coletados os dados, esses foram consolidados e analisados sob a ótica da abordagem qualitativa. Os informantes aparecem no anonimato, devido a questões éticas.

O quadro a seguir apresenta **o que dizem os sujeitos da pesquisa** a respeito da escuta sensível no contexto das leis de Ranganathan.

1ª QUESTÃO: Qual a sua formação, sua função e tempo que atua nela?	
Sujeito 01	Bibliotecária Documentalista, Bibliotecária, 14 anos de atuação.
Sujeito 02	Bibliotecário. 8 anos de atuação na função.
Sujeito 03	Bibliotecária. Coordenadora. 8 anos na função
2ª QUESTÃO: Você conhece as leis de Ranganathan? Se sim, me diga qual a mais te chama atenção?	
Sujeito 01	Sim. Os livros são para uso de todos e A biblioteca é um organismo crescente.
Sujeito 02	Não respondeu
Sujeito 03	Sim. Os livros são para usar.
3ª QUESTÃO: Qual o fluxo de usuários nessa biblioteca e como ela utiliza a arte de ouvir com respeito os usuários?	
Sujeito 01	O fluxo é geralmente intenso, muitos usam o espaço para estudo, outros para pesquisa, o olhar cuidadoso com as necessidades dos usuários, ao meu ver, é feito com muito cuidado e atenção. Temos como pensamento, atender as suas necessidades de forma salutar que possa deixá-lo satisfeito e que plante nele a semente de querer retornar ao espaço para realizar suas pesquisas.
Sujeito 02	Até antes da pandemia nossa biblioteca tinha uma circulação média diária de 400 pessoas entre aqueles que permanecem nos ambientes de estudo e os que circulam entre o acervo. Com o retorno das aulas presenciais esse número deve ser hoje uns 50 ou 60% em média deste total, o que ainda é considerada uma circulação alta. Embora sejamos uma biblioteca voltada para os cursos de graduação do CCSA, atendemos também um grande público de pessoas de outros centros da UFPB e de usuários que utilizam nosso espaço para estudar para concurso. Nossa escuta se dá por meio de nossos canais nas redes sociais, caixa de sugestões e pessoalmente.
Sujeito 03	O fluxo é bom para o tamanho da biblioteca. Por se tratar de uma biblioteca setorial todos que trabalham na biblioteca tem um bom contato com os usuários e buscam ouvi- los com atenção.
4ª QUESTÃO: Como é ouvido (entendido) em suas necessidades	

informacionais?	
Sujeito 01	Quando o usuário chega até a biblioteca em busca de informação, é importante entender o que de fato ele procura, com isso, tentamos conversar sobre sua necessidade e a partir dessa conversa extrair informações para que possamos orientá-lo a respeito de onde localizar o que precisa, até porque essa informação pode estar além do espaço da biblioteca, sugerimos ambientes digitais (repositórios, periódicos, bases de livros). Algumas vezes atendemos por telefone, e-mail, WhatsApp ou outras redes sociais, é preciso estar atento a essa demanda para que o nosso usuário possa ter sua necessidade atendida.
Sujeito 02	Depende da forma como o usuário apresenta sua demanda. Em linhas gerais, nós orientamos a busca das necessidades dos usuários por meio dos catálogos eletrônicos e e bases de dados digitais. Quando a necessidade é algo mais específico que não conseguimos entender de imediato, ficamos com as informações e contato do aluno para podermos dar o retorno posteriormente.
Sujeito 03	Através de conversas informais onde buscamos escutar com atenção as reais necessidades dos usuários.
5ª QUESTÃO: Considerando a escuta sensível, a arte de ouvir/escutar o outro com respeito e, assim, um instrumento capaz de desenvolver relações de confiança entre as pessoas com suas diferenças e especificidades, como você utilizam essa escuta, no que diz respeito a possibilidade de criar vínculos de confiança entre as pessoas, independentemente de suas diferenças e limitações? Comente.	
Sujeito 01	Ouvir é um primeiro passo para entender o outro, é preciso que no dia a dia estejamos atentos para ouvir o outro. Compreender o que se ouve e ser honesto nas respostas às questões colocadas é outro ponto essencial, sem a honestidade fica difícil realizar qualquer atividade que lide com a necessidade do outro.
Sujeito 02	A principal forma de criar vínculo e deixar o usuário à vontade é tratando-o com empatia, chamando pelo seu nome. isto faz com que o usuário se sinta mais à vontade e demonstre confiança e credibilidade com o nosso serviço.
Sujeito 03	Como já falei anteriormente, por se tratar de uma biblioteca setorial todos que trabalham na biblioteca tem um contato maior com os usuários e sempre buscamos conversar, saber o que os mesmos procuram e através de atenção e um bom atendimento, o usuário sempre retorna a biblioteca o que possibilita também a criação de um vínculo de confiança. Certo que isso não ocorre com toda a comunidade, apenas com uma parcela que está sempre a utilizar os serviços da biblioteca. Buscamos também atender as demandas da nossa comunidade através de diversos meios de comunicações e redes sociais, sempre buscando atender de forma eficiente, eficaz e satisfatória.
6ª QUESTÃO: Conhecendo as cinco leis de Ranganathan: os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor; poupe o tempo do leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento, e entendendo a escuta sensível como a arte de escutar o outro com respeito, quais as relações cabíveis e pertinentes nas relações da escuta sensível com as leis de Ranganathan, quando preconiza que as bibliotecas existem para suprir as demandas sociais?	
Sujeito 01	Os livros são para usar: a importância de nos comunicarmos bem através das sinalizações como ação facilitadora para a localização dos livros/documentos/informação no espaço da biblioteca, esta lei também

	possui um contexto que nos leva a entender que para que seu uso aconteça é preciso que entendamos a necessidade de informação do outro para encaminhá-lo para o melhor livro que o atenda e A cada leitor o seu livro: compreender as demandas sociais através da disponibilização da informação/livros e da orientação para o leitor encontre o livro que melhor lhe atende, de acordo com sua real necessidade de informação. A cada livro o seu leitor: criar um ambiente propício para que a informação seja encontrada de forma facilitada, permitindo que o livro esteja em espaços que este seja facilmente encontrado, seja por busca direta ou "ao acaso" (serendipidade) também pode ser considerada uma forma de escuta cuidadosa, pois, seja através da disponibilização desse livro em sistema (ex. SIGAA), ou divulgação de sua localização em redes sociais,
	é uma forma de comunicação que contribui para sua localização; Poupe o tempo do leitor: tem a ver com o entendimento de saber o que o leitor quer e com isso, ser ágil na maneira de colocá-lo em contato com o livro/informação que este busca; A biblioteca é um organismo em crescimento: se equivale ao crescimento informacional e das necessidades de informação, traz a necessidade da biblioteca estar atenta as demandas de informação da sociedade, sejam estas demandas sobre o formato em que se apresentam os livros/informação, sejam como as informações propriamente dita que essa sociedade necessita.
Sujeito 02	Não respondeu.
Sujeito 03	Usando a escuta sensível, buscando conhecer o leitor, suas necessidades informacionais, estaremos poupando seu tempo, buscando levar cada leitor ao seu livro e cada livro ao seu leitor, buscando assim fazer com que os livros seja usados e criando um organismos vivo e em crescimento que é a biblioteca. Um leitor bem formado, uma biblioteca bem utilizada e com um profissional capacitado a frete buscará sempre suprir as demanda sociais.

Ao analisarmos o mapeamento acima, composto por seis questões, percebemos o olhar de cada sujeito no tocante à importância de escutar o usuário, embora um deles não tenha se posiciona sobre essa questão, haja vista que a escuta sensível, para ele, ainda seja desconhecida. Esse fato nos surpreendeu, visto a desinformação sobre o assunto em tela, embora saibam os entrevistados que a escuta sensível é de extremo valor na biblioteca e que ela possui pontos de incidência nas leis de Ranganathan, principalmente, na segunda lei que diz: A cada leitor o seu livro, Essa lei prioriza o leitor. Para o indiano, é necessário o atendimento de uma necessidade específica. Desta forma, os livros devem ser reunidos sobre um assunto e seguir uma sequência de assuntos. De acordo com Ranganathan, "Quando um leitor procura informação sobre um dado assunto, o arranjo dos livros na biblioteca vai ser útil para ele somente se todos os livros sobre um assunto estiverem reunidos. Ele será mais bem servido ainda se eles estiverem reunidos dentro de cada assunto por suas línguas, e se aqueles em qualquer grupo linguístico estiverem na sequência por ano de publicação, ficando os mais recentes no final de cada grupo. Este é um dos resultados da aplicação da Segunda Lei da Biblioteconomia." Essa lei está intimamente ligada aos princípios da escuta sensível, revelado

na **empatia**, porque ela nos ensina a aprender os anseios e os desejos do outro, nos coloca no lugar do outro para entendermos suas necessidades e seus problemas. Tudo isso na perspectiva da vida do outro, conforme suas crenças e seus valores. A empatia nos leva a compreender o quanto se colocar no lugar do outro é importante, seja no relacionamento com o outro em família, no ambiente de trabalho, ou na biblioteca quando o bibliotecário deve estar atento às atitudes, comportamentos, falas, gestos e necessidades do usuário. Para Barbier (2002) devemos compreender a existencialidade interna, reconhecendo a aceitação incondicional do outro, livre de julgamentos, medidas ou comparações. Vale também para o fato de escutar os colaboradores internos da biblioteca, em tudo, visando à participação ativa de cada um, fazendo com que os funcionários se sintam importantes dentro da unidade de informação, pois ela ajuda a criar conexões emocionais com os outros e Isso ajuda a fortalecer os relacionamentos interpessoais, melhora a convivência entre usuários, bibliotecários, funcionários e estagiários da biblioteca. A empatia.

Diante das falas dos sujeitos da pesquisa, decidimos mapear a inter-relação das leis de Ranganathan com os princípios da escuta sensível na percepção da relevância da cultura desses princípios para a excelência do atendimento ao usuário na biblioteca. Dessa forma apresentamos o quadro ilustrativo das Leis de Ranganathan versus os princípios da escuta sensível, no que concerne a imbricação entre ambas. Posteriormente, destacamos algumas falas dos sujeitos da pesquisa, o que pensam e o que dizem sobre a articulação entre as leis de Ranganathan e a escuta sensível no entendimento dos benefícios que surgem, através das da escuta sensível, quanto aos serviços ofertados ao usuário, na biblioteca:

QUE LEI ESTÁ NA ESCUTA

LEIS DE RANGANATHAN	PRINCÌPIOS DA ESCUTA SENSÍVEL
1. Os livros são para serem usados	Ética
2, A cada leitor seu livro	Empatia
3. A cada livro seu leitor.	Solidariedade
4 Poupe o tempo do leitor	Consciência
5 A biblioteca é um organismo em crescimento.	Sensibilidade

> “Ouvir é um primeiro passo para entender o outro, é preciso que no dia a dia estejamos atentos para ouvir o outro. Compreender o que se ouve e ser honesto nas respostas às questões colocadas é outro ponto essencial, sem a honestidade fica difícil realizar qualquer atividade que lide com a necessidade do outro”. (sujeito 01).

> “Usando a escuta sensível, buscando conhecer o leitor, suas necessidades informacionais, estaremos poupando seu tempo, buscando levar cada leitor ao seu livro e cada livro ao seu leitor, buscando assim fazer com que os livros seja usados e criando um organismos vivo e em crescimento que é a biblioteca. Um leitor bem formado, uma biblioteca bem utilizada e com

> um profissional capacitado a frete buscará sempre suprir as demanda sociais”.(sujeito 03)

As falam revelam que os sujeitos da pesquisa reconhecem que a habilidade da escuta é fundamental, mostram que é um fator de soma à gestão da biblioteca, frente às leis da biblioteconomia, criadas por Ranganathan. Assim revelam que o bibliotecário precisa ter essa habilidade, além das atividades técnicas, para oferecer um atendimento mais humanizado, ou seja, em consonância com as leis de Ranganathan.

6 CONSIDERAÇOES FINAIS

Todo esse estudo foi realizado com a ligação de conceitos de estudiosos da área e as cinco leis da biblioteconomia, levando em conta pontos específicos que cada lei estuda, fazendo essa ligação com a preocupação de Ranganathan em suas leis e a escuta sensível.

Tendo como um breve relato da origem da biblioteconomia, uma cronologia de evolução da biblioteconomia chegando ate o momento que o matemático Shiyali Ramamrita Ranganathan se apaixona pela biblioteconomia e decide transforma-la, inovando assim toda uma geração de bibliotecário, que antes a preocupação era o processo técnico, passando a se preocupar com o usuário, satisfazer suas necessidades e lhe oferecer a informação tão almejada.

Constatamos que as bibliotecas deixaram de ser reservada a alguns, e tornaram-se instituições democráticas para benefício e satisfação de todos. Os bibliotecários tem uma missão, questionar sempre como atrair os leitores para as bibliotecas, como ampliar para todas as classes as oportunidades de usá-las, como prestar a maior ajuda possível aos que desejam usar as bibliotecas e como poupar o tempo dos leitores e também dos funcionários da biblioteca.

Devemos ser um profissional diversificado; ter uma escuta sensível com nossos usuários, colegas de trabalho, toda comunidade acadêmica; com a escuta sensível levando à compreensão e respeito, proporcionando a interação e troca de conhecimento, propondo a interação entre o ato de falar e escutar.

Percebemos, diante do exposto, que as falas dos sujeitos da pesquisa, trazem a denúncia de algum conflito ou contradição vivenciado pelos gestores da biblioteca em estudo. Expressam uma representação do real, no que se refere à arte de ovir o usuário, a arte da escuta sensível.

Assim sendo, este estudo foi ao encontro dos objetivos da pesquisa, como se dá o processo de harmonização da biblioteconbomia com a escuta sensível, a fim de revelar o

quanto a escuta sensível do bibliotecário e seus colaboradores é essencial, quando pensamos nos desejos e nas necessidade do usuário, seus conceitos, valores e significados, acerca de si mesmo e do outro, sendo uma impreterível ferramenta da mediação da informação. O usuário escutado, respeitado, acolhido em suas singularidades, se sente seguro para aprender e sanar suas necessidades informacionais.

Diante do exposto, esperamos que essa pesquisa possa abrir novos caminhos para aprofundadas investigações, tornando este tema mais relevante e o ambiente laboral dos bibliotecários e dos usuários mais harmônicos

REFERÊNCIAS

AIUB, Me Monica. A arte de escutar. **REVELETO**, São Paulo, v. 5, n. 8, p. 41-47, jul. /dez. 2011. Disponível em: em: https://revistas.pucsp.br/index.php/reveleteo/article/view/8056. Acesso em: 12 nov. 2022..

BARBIER, René. A escuta sensível em educação. **Cadernos ANPED**, Belo Horizonte, n. 5, p. 11-43, 1993.

BARBIER, René. A *pesquisa – ação*. Tradução por Lucie Didio. Brasília: Plano, 2002. Série Pesquisa em Educação, v.3.

_____. A escuta sensível na abordagem transversal. In BARBOSA, Joaquim (Coord). *Multirreferencialidade nas Ciências e na Educação*. São Carlos: editora da UFSCar, 1998. p. 168 – 199.
____. A *Pesquisa – ação na instituição educativa.* Tradução por Estela dos Santos Abreu. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1985.

CANCHERINI, Ângela. A ESCUTA SENSÍVEL COMO POSSIBILIDADE METODOLÓGICA.
Anais IV SIPEQ – ISBN – 978-85-98623-04-7.

CERQUEIRA, Teresa Cristina Siqueira et al. (Org.). **(Con)Textos em escuta sensível.** Brasília: Thesaurus, 2011. 198 p.

Cerqueira, T.C.S.& Sousa, E.M. (2011). Escuta sensível: o que é? (Escuta sensível em diferentes contextos laborais). **In Textos em Escuta Sensível** (pp.15 – 52). Brasília: Thesaurus.

GOMES, Hagar Espanha; MOTTA, Dilza Fonseca; CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **Revisitando Ranganathan:** a classificação na rede. Disponível em: http://www.conexaorio.com/biti/revisitando/revisitando.htm Acesso em 15 out. 2022.
LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini; Eggert-Steindel; Gisela (Orgs.). As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios. São Paulo: FEBAB, 2016.

GROSSMAN, Elio; ARAÚJO - JORGE, Tania C; ARAÚJO, Inesita S. A ESCUTA

SENSÍVEL: Um estudo sobre o relacionamento entre pessoas e ambientes voltados para a saúde. **Interface Comunicação Saúde Educação.** v.12, n.25, p. 309 – 24, abr. / jun. 2008.

Juran, J.M. (1992). Planejamento para a qualidade. São Paulo: Pioneira.

MATIAS, Lígia Borges. O valor da narrativa na pós-modernidade. In: TIERNO, Giuliano (Org.). A arte de contar histórias: abordagens poética, literária e performática. São Paulo: Ícone, 2010.

]Mello, T.M.G. de, & Costa, S.R.R. da. (2014). A avaliação da comunicação entre usuário e bibliotecário como fator crítico de sucesso na qualidade de trabalhos científicos: um estudo de caso do CEFET/RJ. **In Anais do Congresso Nacional de Experiência em Gestão** (pp. 1 – 20). Rio de Janeiro.

NAVES, M. M. L. A importância de Ranganathan para a organização do conhecimento. **Organização da informação**: princípios e tendências. Brasília: Briquet de Lemos/Livros. 2006.

Oliveira, L.P.,& Silveira, C.E. (2010). Desafios do bibliotecário frente às novas tecnologias da informação e comunicação. **In Anais do EREBD SUL.** Porto Alegre: UFRGS.

Oliveira, N.C. (2014). O voo da borboleta: escuta sensível, respeito e cuidado na ralação pedagógica em mutação na educação infantil. Brasília: UNB.

PEDERIVA, Vanessa. et al. A ESCUTA SENSÍVEL, O VER E O OLHAR COMO ESTRATÉGIAS UTILIZADAS PELOS PSICÓLOGOS E PEDAGOGOS. **VI Jornada de Pesquisa em Psicologia – PSI UNISC: Pesquisa e Tecnologia na Psicologia Atual.**

PINHEIRO, Edna Gomes; PAIVA, Eliane Bezerra; AUTRAN, Marynice de Medeiros Matos. A ESCUTA SENSÍVEL SOB O OLHAR DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: PERSPECTIVAS E DESAFIOS DA PRÁXIS BIBLIOTECÁRIA. **Formação em Ciência da Informação e Perspectivas Profissionais Formação e Exercício Profissional** [...] Na Espanha: A Visão de Professores e Pesquisadores. VIII Encontro Ibérico Edicic 2017, Universidade de Coimbra, 20 a 22 de novembro, p. 615 – 623. 2017.

RANGANATHAN, S. R. **As "Cinco Leis da Biblioteconomia".** Brasília: Brinquet de Lemos Livros, p. 336. 2009.

SANTOS, Diana Silva Santos; PINHEIRO, Edna Gomes. A ESCUTA SENSÍVEL SOB O OLHAR DO BIBLIOTECÁRIO: UM DIÁLOGO CENTRADO N SENSIBILIDADE E NA ATENÇÃO AO USUÁRIO. **XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação.** Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

SEPÚLVEDA, F. **A Gênese do pensar de Ranganathan**: um olhar sobre as culturas que o influenciaram. Disponível em: http://www.conexaorio.com/biti/sepulveda/index.htm. Acesso em: 02 nov. 2022.

Silva, A. F. G. (2004). A construção do currículo na perspectiva popular crítica: das falas significativas às práticas contextualizadas. (Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, São Paulo). Biblioteca Digital.

SOUSA, Maria Eliziana Pereira de; TARGINO, Maria das Graças. CINCO LEIS DA BIBLIOTECONOMIA / CONCO LEIS DE RANGANATHAN: Resistindo Bravamente ao Tempo.

Ci. Inf. Rev., Maceió, AL, v.3, n.1, p. 11 – 29, jan./abr. 2016.

TARGINO, Maria das Graças. RANGANATHAN CONTINUA EM CENA. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v.39, n.1, p. 122 – 124, jan. / abr. 2010.

THIOLLENT, M. **Metodologia de Pesquisa-ação**. São Paulo: Saraiva, 2009.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado Chefe da Biblioteca _____

Eu , **AVANILDA ALVES DA SILVA RODRIGUES**, portadora do documento de identidade Nº_____, aluna do curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, orientanda da Profª Drª Edna Gomes Pinheiro, peço a gentileza de sua colaboração para a realização da minha pesquisa de Mestrado a ser realizada na Biblioteca Setorial do CCSA/UFPB. A Sua participação é voluntária e poderá retirar-se a qualquer momento sem prejuízos, assegurado que não haverá perda de qualquer benefício. Essa pesquisa tem por objetivo analisar a relação entre a escuta sensível e a qualidade na educação infantil. As informações obtidas na pesquisa serão traduzidas em dados que omitirão qualquer identificação a respeito dos participantes. Será assegurada a não identificação dos participantes, como a confidencialidade em casos de apresentações e publicações da pesquisa resultante. Garanto que serão feitos esforços para não haver desconforto ou constrangimento que possam causar qualquer efeito nocivo sobre os participantes da pesquisa. Firmo o compromisso de zelar pelo respeito e dignidade de todos dos participantes. Sem mais, peço a gentileza de poder contar com a sua colaboração e coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento telefone: (83) 996901213.

Agradeço atenciosamente. _____

AVANILDA ALVES DA SILVA RODRIGUES

Estou ciente e de acordo com a participação nesta pesquisa. Tenho conhecimento de que minha participação é voluntária e fui devidamente esclarecido sobre os procedimentos e objetivos desta pesquisa.

Assinatura da Diretora.

APÊNDUCE B - CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DAS ENTREVISTAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Eu_____RG,_____, autorizo a pesquisadora, **AVANILDA ALVES DA SILVA RODRIGUES, concluinte do Curso de Graduação em Biblioteconomia,** cujo projeto de pesquisa é denominado "**O ENCONTRO DA ESCUTA SENSÍVEL COM AS LEIS DE RANGANATHAN: ENTRE SILÊNCIOS, ECOS, POSSIBILIDADES E DESAFIOS**", sob a orientação da Profª. Draª Edna Gomes Pinheiro, a utilizar-se das informações obtidas na entrevista, da qual participo, por meio de gravador de voz e respostas escritas, obedecendo aos critérios da ética de pesquisa, e está assegurado o total anonimato.

João Pessoa_____/_____/2022

Declaro-me ciente e concordo com o acima exposto. _

_____

Assinatura do Participante/RG Data

APÊNDICE C - Aspectos referentes aos sujeitos da pesquisa e ao desenvolvimento das atividades desenvolvidas com os usuários da biblioteca

1. Identificação dos principais momentos de escuta (ou omissão) dos *sujeitos da pesquisa, a partir das* práticas desenvolvidas com osusuários.

2. Interação participante da pesquisa com a equipe no contexto da biblioteca.

3. Diálogo com os usuários no contexto da biblioteca

4. Acolhimento dos profissionais da biblioteca diante das necessidades e desejos informacionais da dos usuários

5 Situações de espelhamento de sentimento: descaso, negação.

APÊNDICE D - ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Roteiro da entrevista com os Sujeitos da pesquisa

ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS COLABORADORES DA BIBLIOTECA DO CCSA/UFPB

Prezado (a)

Solicito a sua colaboração no sentido de responder esse questionário que tem o intuito de respaldar a elaboração do TCC intitulado: **"**O ENCONTRO DA ESCUTA SENSÍVEL COM AS LEIS DE RANGANATHAN: ENTRE SILÊNCIOS, ECOS, POSSIBILIDADES E DESAFIOS**",**

Antecipadamente, agradecemos a sua atenção.

---

1. Qual a sua formação, sua função e tempo que você atua nela?

2. Você conhece as leis de Ranganathan? Se sim me diga qual a mais te chama atenção?

7 Qual o fluxo de usuários nessa biblioteca e como ela utiliza a arte de ouvir com respeito os usuários?

4 Como é ouvido (entendido) em suas necessidades informacionais?

5 Considerando a escuta sensível, a arte de ouvir/escutar o outro com respeito e, assim, um instrumento capaz de desenvolver relações de confiança entre as pessoas com suas diferenças e especificidades, como vc utilizam essa escuta, no que diz respeito a possibilidade de criar vínculos de confiança entre as pessoas, independentemente de suas diferenças e limitações? Comente.

6 Conhecendo as cinco leis de Ranganathan: os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor; poupe o tempo do leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento, e entendendo a escuta sensível como a arte de escutar o outro com respeito, quais as relações cabíveis e pertinentes nas relações da escuta sensível com as leis de Ranganathan, quando preconiza que as bibliotecas existem para suprir as demandas sociais?

APENDICE E – Modelo do diário de campo utilizado na pesquisa

DIÁRIO DE CAMPO

DATA:
HORA:
O PRIMEIRO OLHAR PARA BIBLIOTECA

Narração do que foi feito e observado no dia.

REFLEXÕES ACERCA DO PRIMERO DIA OBSERVADO

APENDICE F - Carta de cessão de direitos

CARTA DE CESSÃO DE DIREITOS

João Pessoa,_____de_____2022

Eu,_____, Coordenadora Geral da Biblioteca, declaro para os devidos fins, que cedo, as pesquisadoras Maria Aparecida da Silva Bento e Edna Gomes Pinheiro, os direitos das analisadas, podendo ser usadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos e citações, desde a presente data, em favor da realização do TCC: *A escuta sensível como gesto de acolhimento: o bibliotecário e a arte de saber ouvir com respeito os usuários surdos no setor de referência da biblioteca Uniesp.*

Da mesma forma, autorizo a sua audição e o uso das citações a terceiros, ficando vinculado o controle às referidas pesquisadoras.

Abdicando direitos meus e de meus descendentes, subscrevo a presente.

Coordenadora Geral da
Biblioteca

Pesquisadora (orientadora)

Pesquisadora (orientanda)

_____

_____

_____