

3.3 Outras considerações teóricas

Uma vez descartada a teoria tradicional como fundamento válido à representação bibliográfica, buscou-se suporte em outras teorias. A teoria crítica, concebida pela Escola de Frankfurt, especialmente em seu conceito de indústria cultural, explica os desacertos e suas causas. Vale frisar que a teoria crítica não é panacéia universal, com soluções pré-estabelecidas; mas, um olhar crítico que possibilita a visualização de um novo caminho. Deve-se também deixar bem claro que não se pretende, de modo algum, uma ampla revisão ou aprofundamento maior do que seja a teoria crítica. Apenas serão utilizados conceitos mais gerais que sirvam de base à proposta sobre o registro bibliográfico, objetivo inicial deste estudo. Por fim, embora alguns filósofos possuam uma obra datada, isto é, a ser estudada em função da época em que foi escrita, este não é absolutamente o caso de Theodor Adorno. Sua obra, ao contrário, traduz uma profunda coerência interna, ao longo de toda sua vida, e, à medida em que passa o tempo, mais atualizada se mostra.

Freitag (1994, p. 31-52) desenvolveu uma síntese sobre os principais aspectos da teoria crítica, identificando três eixos temáticos: *“a dialética da razão iluminista e a crítica à ciência, a dupla face da cultura e a discussão da indústria cultural, e a questão do Estado e suas formas de legitimação na moderna sociedade de consumo”* (p. 32). No entanto, reconhece que essa distinção entre os eixos se deve a uma função didática, pois *“os três temas se permeiam, entrelaçam e confundem, tanto na realidade analisada quanto na obra dos autores”* (p. 33).

Jay (1988, p. 55) ratifica a idéia:

“E ao fugir periodicamente desse texto específico [“Sobre sujeito e objeto”] para recorrer a outros textos do corpus de Adorno, honraremos sua recomendação de que se situassem exemplos de sua argumentação no contexto mais amplo de sua obra como um todo”.

Pucci (1995) levanta, no decorrer de seu texto (à moda frankfurtiana), características da teoria crítica:

“Cada coisa, para ser o que é, deve vir a ser o que não é. Essa ânsia de buscar a verdade além dos fatos, de denunciar os totalitarismos, estejam eles aonde estiverem, de clarificar as trevas da ignorância, da barbárie, do fetiche, da manipulação ideológica, de questionar tudo aquilo que ofusca o poder da consciência, o espaço da liberdade, a afirmação da individualidade e da autonomia do homem, faz parte do coração e do cérebro da Teoria Crítica” (p. 30).

“Para Adorno, como para os demais frankfurtianos, a Teoria Crítica era um sinal de resistência. Resistência aos irracionalismos da barbárie fascista, do autoritarismo estalinista, da semicultura capitalista. Resistência individual e coletiva, resistência através da Razão, da

cultura, da educação/formação, da arte” (p. 33-34).

“A teoria tradicional, justamente por querer ser mais rigorosa em seu método de pesquisa, para que seus resultados sejam os mais objetivos e alcancem a maior aplicabilidade prática, acaba, paradoxalmente, por tornar-se mais abstrata, não se ocupando das situações reais em que a ciência é usada e para que fim é usada. A Teoria Crítica, por sua vez, pretende que os homens não aceitem com resignação a ordem totalitária, seja ela qual for, e que a razão humana, caracterizada como razão polêmica, se oponha com veemência à razão instrumental dos positivistas, e se expresse através de juízos existenciais que favoreçam a realização da autonomia e da determinação do homem” (p. 36).

O conceito de maior interesse à representação bibliográfica é o de indústria cultural. Entretanto, vale lembrar mais uma vez que não se trata de um conceito atomizado, independente, mas parte indissociável de uma visão crítica das relações sociais. Como os demais temas abordados por Adorno, se encontra implícita ou explicitamente em toda sua obra. Incontáveis são os trabalhos, de e sobre Adorno, que tratam da questão. Há, inclusive, uma corrente marxista com uma leitura diferenciada do assunto, não partilhada neste estudo; a título de exemplo, cita-se apenas Freitag (1989), em *Educação para todos e indústria cultural* (refutada por Chauí, 1993, em *O discurso competente*, p. 7). No entanto, para que este esboço do conceito de indústria cultural não se torne uma ampla – e mesmo assim limitada – revisão bibliográfica, selecionaram-se (por critérios assumidamente pessoais) alguns textos considerados mais significativos. Dois trabalhos de Adorno levam a expressão em seu título.

Em *A indústria cultural* (1987 [original de 1968]), Adorno a conceitua como uma indústria que *“Em todos os seus ramos fazem-se, mais ou menos segundo um plano, produtos adaptados ao consumo das massas e que em grande medida determinam esse consumo. Os diversos ramos assemelham-se por sua estrutura, ou pelo menos ajustam-se uns aos outros. Eles somam-se quase sem lacuna para constituir um sistema. Isso, graças tanto aos meios atuais da técnica, quanto à concentração econômica e administrativa. A indústria cultural é a integração deliberada, a partir do alto, de seus consumidores. Ela força a união dos domínios, separados há milênios, da arte superior e da arte inferior. Com o prejuízo de ambos”* (p. 287).

“O consumidor não é rei, como a indústria cultural gostaria de fazer crer, ele não é o sujeito dessa indústria, mas seu objeto. [...] A indústria cultural abusa da consideração com relação às massas para reiterar, firmar e reforçar a mentalidade destas, que ela toma como dada a priori, e imutável. É excluído tudo pelo que essa atitude poderia ser transformada” (p. 288).

“De resto, não se deve tomar literalmente o termo indústria. Ele diz respeito à estandardização da própria coisa [...] e à racionalização das técnicas de distribuição, mas não se refere estritamente ao processo de produção” (p. 289).

Em seu texto *Televisão, consciência e indústria cultural*, Adorno (1987 [original de 1963], p. 346-347) reúne os diversos meios da indústria cultural:

“Assim como mal podemos dar um passo fora do período de trabalho sem tropeçar em uma manifestação da indústria cultural, os seus veículos se articulam de tal forma que não há espaço entre elas [sic] para que qualquer reflexão possa tomar ar e perceber que o seu mundo não é o mundo. [...] submete incansavelmente os seus consumidores ao tratamento com cinema, rádio e televisão, revistas ilustradas e, sobretudo nos EUA, historietas em quadrinhos. É somente no conjunto de todos os procedimentos mutuamente afinados e contudo divergentes quanto à técnica e ao efeito que se forma o clima da indústria cultural. [...] É de se supor que a televisão faz delas mais uma vez aquilo que de qualquer forma já são, só que ainda mais do que já o são. Isso corresponderia à tendência global, de base econômica, da sociedade contemporânea, no sentido de não mais ir além de si própria em suas formas de consciência, mas sim de reforçar tenazmente o status quo e, sempre que ele pareça ameaçado, reconstruí-lo”.

Adorno e Horkheimer, em *A indústria cultural* (1986 [original de 1969], p. 128), levantam a não-reflexão do trabalho estendida ao ócio:

“A diversão é o prolongamento do trabalho sob o capitalismo tardio. Ela é procurada por quem quer escapar ao processo de trabalho mecanizado, para se pôr de novo em condições de enfrentá-lo. Mas, ao mesmo tempo, a mecanização atingiu um tal poderio sobre a pessoa em seu lazer e sobre a sua felicidade, ela determina tão profundamente a fabricação de mercadorias destinadas à diversão, que esta pessoa não pode mais perceber outra coisa senão as cópias que reproduzem o processo de trabalho. [...] Ao processo de trabalho na fábrica e no escritório só se pode escapar adaptando-se a ele durante o ócio. [...] O espectador não deve ter necessidade de nenhum pensamento próprio [...] Toda ligação lógica que pressuponha um esforço intelectual é escrupulosamente evitada”.

Ruschel (1995, p. 75-76) explica o termo “indústria cultural” como segue:

*“Segundo Adorno, todos os indícios são a favor de que a expressão indústria cultural tenha sido usada originariamente no livro *Dialektik der Aufklärung* [Dialética do Esclarecimento], escrito por ele e por Horkheimer e publicado, pela primeira vez, em 1947, em Amsterdã. Nos esboços do livro, os autores tinham utilizado a expressão cultura de massa – ainda hoje em voga em determinados círculos – substituindo-a por indústria cultural, porque a*

primeira poderia sugerir que se tratava de uma cultura de origem e desenvolvimento espontâneos, de uma espécie de arte popular contemporânea – o que iria ao encontro dos interesses dos advogados da indústria cultural –, enquanto os autores desejavam enfatizar o contrário: que o dito gosto popular é, por assim dizer, fabricado pelos meios de comunicação de massas que faz, em todos os seus ramos, produtos que se adaptam ao consumo das massas, capazes de determinar, em grande medida, esse consumo.

Com o termo consumo chegamos ao cerne da concepção adorniana de indústria cultural: na sociedade contemporânea, as produções do espírito já não são apenas também mercadorias como o eram outrora, mas tornaram-se integralmente mercadorias, isto é, são inteiramente orientadas – da concepção à apresentação – pelo regime do lucro.” [...]

“Assim, calculada desde a sua concepção em função da comercialização, a produção cultural perdeu o seu sentido; a cultura que, de acordo com seu próprio conceito, não só obedecia aos homens como servia de instrumento de protesto contra a letargia, agindo no sentido de promover uma maior conscientização e, portanto, humanização, passou – a partir do controle social decorrente do planejamento maciço da indústria cultural – a promover exatamente a letargia, pois é do interesse da indústria cultural que as massas permaneçam amorfas e acríticas, que não se emancipem”.

Para Maar (1998, p. 75-76),

“A indústria cultural reúne duas características fundamentais, pelas quais se esclarece seu caráter de constituição da dominação política embasada socialmente nas relações de produção vigentes:

- 1. Uma transformação na chamada superestrutura, confundindo-se os planos da economia e da cultura; a própria organização da cultura é manipulatória dos sentidos dos objetos culturais, subordinando-os à economia e à política e, logo, ao vigente.*
- 2. Uma interferência na apreensão da sociedade pelos seus sujeitos mediante o mecanismo da semiformação. A resistência contra o existente eliminaria a única fonte disponível de prazer que resta. Os bens da indústria cultural efetivamente produzem satisfação real no curso da experiência deformante que propiciam. Também em sua função afirmativa da situação vigente a cultura corresponde a interesses sensíveis, efetivos, mas estes se constituem no plano de uma unidimensionalidade semiformativa”.*

Pucci (1995, p. 27) vincula a indústria cultural à razão instrumental:

“O mundo inteiro é forçado pela Razão Instrumental a passar pelo filtro da Indústria

cultural, os meios de comunicação de massa, a educação, o trabalho, o não trabalho, a vida particular. O processo fatal de racionalização penetra em todos os aspectos da vida cotidiana, subordina todos os setores da vida espiritual a um único fim, ou seja, ocupar os sentidos dos homens da saída da fábrica à noitinha, até a chegada ao relógio do ponto na manhã seguinte. A diversão se torna um prolongamento do trabalho no sistema capitalista mais desenvolvido. E assim, a Indústria Cultural cumpre perfeitamente duas funções particularmente úteis ao capital: reproduz a ideologia dominante ao ocupar continuamente com sua programação o espaço de descanso e de lazer do trabalhador; vende-lhe os produtos culturais da mesma maneira que lhe vende os bens de consumo. Difunde por todos os cantos a pseudodemocrática ideologia do vendedor, do acesso fácil a todos os bens espirituais enquanto mercadorias. Todos os homens são transformados em seus clientes e empregados preferenciais. E a vida, modelada até suas últimas ramificações pelo princípio da racionalidade técnica, se esgota na reprodução de si mesma.

A Indústria Cultural confere a tudo um ar de semelhança.”

Desvelada por Mostafa (1985, p. 60) a máscara da pseudo-neutralidade dos bibliotecários, vê-se que, da teoria tradicional nas práticas e fundamentos teóricos, caímos diretamente na indústria cultural, sob dois aspectos.

O primeiro deles reside no fato de, partícipes de uma sociedade atrelada à indústria cultural, sermos por esta envolvidos em nosso tempo de “lazer”, isto é, “*da saída da fábrica à noitinha até a chegada ao relógio do ponto, na manhã seguinte*”, como bem exprimiram Adorno e Horkheimer (1986 [original de 1969], p. 123). No muro do silêncio das publicações técnico-científicas, os autores se citam entre si. No muro do silêncio da indústria cultural, os produtores se auto-divulgam, em uma das faces, e se divulgam mutuamente, em outra. Nada fala tanto sobre a televisão, seus programas, atores e filmes do que a própria televisão, aberta ou paga. Porém o tema não se esgota na televisão. Há um conjunto de meios – os denominados meios de comunicação de “massa” – que se promovem entre si, criando um círculo de “informação”, visando ao amortecimento da consciência, ao primado da visão e da audição sem sentido, mero preenchimento de lacunas do tempo livre, sobre a reflexão. Kutinsky (em entrevista a Marília Gabriela, 1998) discorria sobre a mesmice e o vazio do jornalismo atual, mais alinhado às forças de poder do que no período da ditadura. Dizia ele que, durante o regime militar, pelo menos havia uma imprensa alternativa; hoje, nem isso. Como nunca antes, trata-se de mais do mesmo. Impregnados pela indústria cultural, nós, bibliotecários, reproduziremos sua ideologia em nosso trabalho.

O segundo aspecto é o do trabalho em si. Adorno (1994 [original de 1941], p. 136) considera que a busca por um entretenimento “*que não envolva nenhum esforço de concentração*” se origina do modo de produção, do “*racionalizado e mecanizado processo de trabalho*”. As semelhanças começam pela própria terminologia utilizada pelos bibliotecários, reveladora do fordismo, do transplante dos modelos industriais a nossas atividades: “processo” de seleção e aquisição, “processos técnicos”, “processo de referência”, “demanda” e “treinamento” dos usuários, por exemplo. Edson Nery da Fonseca, certa vez, observou, com sua argúcia habitual, que não temos mais leitores, apenas usuários. Da mesma forma, não mais organizamos os registros do conhecimento, o que pressupõe um certo grau de apreensão, de reflexão, de aprofundamento. Hoje, só se trata da “informação”, palavra elástica o bastante para abranger das patentes ao dado superficial e temporário, da obra-prima ao cardápio de lanchonete¹.

Para reforçar o caráter da produtividade, utilizamos formulários estatísticos, modelados nacional e internacionalmente, onde se registram: quantos livros, quantos títulos de periódicos, quantos usuários atendidos, quantos registros bibliográficos elaborados e assim por diante. As estatísticas devem ilustrar a eficiência da biblioteca, hoje à sombra da ISO 9000, do “controle de qualidade total”. Mas o que se entende por qualidade? Em princípio, nos consideramos muito eficientes, e nossos serviços de alta qualidade, se atendemos às demandas de nossos usuários, isto é, ao provimento do já conhecido. Fazemos, para um grupo restrito, nada além do que a indústria cultural faz para todos: o sempre igual, com aparência de diferente.

Porém, o que mais nos vincula ao processo industrial se encontra na atomização de nossas atividades, que constituem a vida de um registro do conhecimento na biblioteca. Estabelecem-se divisões do trabalho, em geral atribuídas a diferentes pessoas, que se tornam especialistas em suas respectivas tarefas e distanciadas das demais. Ou pior, reproduz-se na biblioteca a competição exacerbada de nossa sociedade, tornando as várias etapas, não apenas estanques, mas incompatíveis entre si. Percebem-se, em todas elas, os reflexos da indústria cultural. Cabe dizer, no entanto, que tais ações não advêm de interesses mesquinhos, porém motivadas por sérios propósitos idealistas.

Seguindo a metáfora fabril, a roda da engrenagem começa a funcionar a partir da seleção e aquisição dos materiais componentes do acervo. Primeiramente, são ouvidos os usuários, por sua vez limitados ao acesso possível a catálogos de editores e, ou, indicações bibliográficas arroladas em textos ou indicadas em periódicos, todos de importância acima de qualquer suspeita, ou não serão nem levados em consideração. Transposta essa fase, submetem-se as listas obtidas ao escrutínio e arbítrio do bibliotecário responsável, o qual deverá coadunar os interesses dos

usuários aos objetivos da instituição mantenedora da biblioteca. O terceiro filtro será o tamanho da verba. No fim, a carência de recursos financeiros – bem real – servirá de desculpa a tudo mais, encobrindo outros aspectos – bem reais – vinculados à produção editorial, um dos meios de difusão da indústria cultural, e ao não desvelado muro do silêncio. Dificilmente algo, que não faça parte dessa máquina, será adquirido e incorporado ao acervo de uma biblioteca. Impregnados pelos conceitos de ciência ratificada (“be cited or die”), ou de criação reconhecida, ou seja, publicada e comercialmente produzida, nós e nossos usuários nos movemos em universo restrito, sem nenhuma consciência deste fato. Inúmeras histórias poderiam ser contadas; porém, a questão merece estudos e análises mais amplos do que caberia aqui.

A segunda etapa em nossa “linha de montagem” consiste na elaboração do registro bibliográfico, ou “processos técnicos”, atualmente denominados “representação bibliográfica” – vale ressaltar que à mudança de nomenclatura não correspondeu mudança de procedimentos.

As atomizadas fases de coleta, tratamento e disseminação dos registros do conhecimento novamente se subdividem em micro-fases, muitas vezes desempenhadas por pessoas diferentes. Em geral, distinguem-se a representação descritiva e a representação temática, às quais corresponderiam, respectivamente, os aspectos formais (isto é, não nas regras, mas na prática) e os aspectos de conteúdo de um registro do conhecimento. A primeira pode também incluir o registro patrimonial dos materiais, a preparação dos mesmos para armazenagem e empréstimo e a organização dos catálogos internos e externos.

Um aspecto interessante se coloca a nossa observação. Quando a indústria cultural leva à não-reflexão, ao amortecimento da consciência, busca adaptar os seres humanos ao trabalho industrial, mecânico e repetitivo. A atividade industrial se faz tão mecanizada, que a tecnologia possibilitou sua substituição, sempre crescente, por máquinas, ou robôs. No caso da representação bibliográfica, em princípio, haveria um trabalho essencialmente intelectual, de análise de um registro do conhecimento. Essa análise, enriquecida pelo conhecimento do bibliotecário sobre o tema, permitiria a elaboração de um registro bibliográfico que estabelecesse relações entre os registros do conhecimento – função primordial da representação, abrindo ao usuário novos horizontes e possibilitando sempre novas descobertas. Ao invés, o bibliotecário, impregnado pela indústria cultural, transforma sua atividade mesma em processo mecânico. Dando primazia à forma sobre o conteúdo, limita-se ao exame e uso de regras e normas, sua concordância ou discordância das mesmas, sem nenhum questionamento dos princípios a elas subjacentes; quando discorda, cria suas próprias regras. Trata-se, não propriamente de um robô-

bibliotecário, mas de um bibliotecário- robô.

Gorman (1975), em artigo intitulado “Osborn revisitado” – numa clara referência ao texto de Osborn (1941) e do qual se pode inferir há quantas décadas o problema incomoda a um grupo de bibliotecários – identifica três tipos de catalogadores que se enquadrariam perfeitamente como bibliotecários-robôs. Ao primeiro denomina “decadente” e o vê preocupado sobretudo com a forma, isto é, com os aspectos formais de apresentação do registro. Para o decadente, a exata colocação da vírgula, a transcrição fiel de cada elemento (sem esquecer os centímetros!), seja ou não relevante, caracterizariam o bom registro bibliográfico. O segundo tipo, “mecanicista inflexível”, sustenta “*uma crença tocante, quase infantil, de que as máquinas resolverão tudo*”. Em breve, os computadores substituirão os bibliotecários. Não se pode discordar inteiramente do mecanicista inflexível, se o registro bibliográfico permanecer um mero rol de características físicas... O terceiro tipo, “piedoso”, demonstra “*a fé cega do verdadeiro crente. Há evidências convincentes de que a catalogação seja uma forma de religião para algumas pessoas. Tem seus textos sagrados, objetos sagrados, corpo principal de doutrina e altos prelados*”. Como sói acontecer a toda crença fanática, também a catalogação desperta sentimentos de amor e ódio, ou respeito e desprezo. Porém, em nenhum momento essas paixões e posturas levaram a melhorias significativas no registro bibliográfico. Se diferentes na aparência, os bibliotecários-robôs se assemelham pelo hábito de não pensar. A representação descritiva, uma das pulverizações da representação, torna-se, assim, um mero copiar de elementos sobre características do suporte físico, com levíssimas pinceladas – quando existem – a respeito de seu conteúdo.

Outra das atomizações, a representação temática, adquiriu um *status* inigualável na profissão, talvez por se lançar como a primeira atividade a buscar fundamentações teóricas e científicas. Entenda-se por fundamentações científicas o uso de métodos e fórmulas tomados de empréstimo às ciências naturais, aliados ao cânon da neutralidade. No entanto, apesar dos reconhecidos esforços e do relativo sucesso alcançado, não se podem ignorar seus estreitos vínculos com a teoria tradicional, amplamente demonstrados por Mostafa (1985), como citada no tópico 3.2 acima. Tais vínculos não seriam negativos por si mesmos, se a essa visão de mundo não correspondesse, como se pode comprovar na realidade, um distanciamento cada vez maior entre a teoria e a prática, entre os acervos e seus usuários. Os sistemas de classificação bibliográfica, inclusivos, abrangentes, privilegiam assuntos e linhas de pensamento e consistem de símbolos ininteligíveis a qualquer usuário. As linguagens documentárias explicitadas em palavras e expressões, aparentemente derivadas da linguagem natural, se tornam também ininteligíveis, na medida em que estabelecem, de modo artificial, uma expressão única para um

conceito e um único conceito para essa expressão; de certo modo, circulam em torno de si próprias, pela maneira como são elaboradas. Ambos os tipos de linguagens pulverizam o conhecimento, seja através de sua decomposição em áreas e sub-áreas, seja através da decomposição de uma única área tornada independente. Como não é dessa maneira compartimentada a vivência do ser humano, as linguagens documentárias, sob qualquer forma, se tornam linguagens desconhecidas, utilizáveis apenas pelos iniciados.

Mas os reparos às linguagens documentárias não se esgotam nos aspectos formais. Há muito Berman (*apud* Marshallⁱⁱ, 1979, p. 23) denunciou o caráter preconceituoso dos cabeçalhos de assunto, da Library of Congress dos Estados Unidos, considerando-os ocidentais europeu-americanos (do norte, evidentemente), cristãos, brancos e machistas. Por outro lado, mesmo buscando a completa abrangência, de todo o conhecimento ou de uma única parte desse conhecimento, quando se trata de música e literatura as linguagens documentárias se afundam em pântanos insondáveis, porque não resolvem a questão do tema *versus* gênero ou forma. O leitor de obras literárias, de modo geral, possui seus gêneros preferidos, ou gêneros dos quais desgosta, e não é absolutamente obrigado a saber a nacionalidade exata do escritor. Pois tanto alguns sistemas de classificação bibliográfica, largamente difundidos, como as listas de cabeçalhos de assunto insistem em organizar as obras literárias pela nacionalidade do escritor e interditam referência ao gênero em obras de autoria individual. Para tais linguagens, os termos e símbolos relativos a gêneros literários devem ser empregados, apenas, quando o próprio gênero é o assunto da obra, ou no caso de coletâneas. Em se tratando de música, a situação atinge seu ponto crítico, pois gênero e forma se confundem e são indispensáveis à grande maioria dos usuários. As soluções adotadas sempre se revestem de caráter local, baseadas na experiência do bibliotecário. Nada tão distante dos ideais biblioteconômicos de disseminação do conhecimento, agora quase utopias.

Não há porque alongar este texto com dentes menores da engrenagem, como a preparação do suporte físico para armazenamento, o que inclui o uso de letras e números “cabalísticos”, por exemplo: a tabela de Cutter e assemelhadas. Trata-se de tarefas sem importância alguma, preservadas apenas porque “já se fazia assim”, laboriosas para os bibliotecários e difíceis à compreensão do acervo pelo usuário.

A última etapa de nossa “produção” consiste, enfim, em “disponibilizar o produto ao cliente”, isto é, fazer com que nossos usuários utilizem o acervo. Passamos a utilizar “estratégias de marketing”, entre técnicas outras importadas das “leis” de mercado. A produção industrial, por força dessas “leis”, procura atingir o maior número de clientes, com o menor custo, o que

significa produção em larga escala. Assim, determina o perfil de seu “cliente médio”: a produção em massa se destina ao homem tornado massa. Da mesma forma, as bibliotecas estabelecem o perfil do “usuário médio” e a ele dirigem todas as atividades. Mais adequado denominá-lo “usuário de massa”, homogêneo, limitado pelos objetivos da instituição, restrito a um acervo possível e cercado por produtos e serviços incompletos e excludentes. Parece óbvio, após tanto cuidado em criar obstáculos diversos nas etapas de organização dos registros do conhecimento, que os resultados não se mostrem alentadores. Bons serviços de referência significam, sempre, bons bibliotecários, conhecedores de seus acervos, que desempenham suas funções em termos pessoaisⁱⁱⁱ.

No entanto, o aspecto mais perverso da indústria cultural reside, não somente nas características das “mercadorias” oferecidas, isto é, aquelas consideradas aceitáveis no universo da ciência e da arte ratificadas, mas na transformação dos próprios registros do conhecimento em mercadorias. É paradoxal o fato de o conhecimento, nele incluída a arte, capaz de promover a emancipação do ser humano, se tornar ele próprio objeto de mercado e meio para submissão dos homens. O paradoxo se delineia nitidamente quando se trata de a

ⁱ Não se trata de exemplo hipotético: a Biblioteca Nacional, certa feita, viu-se diante do problema de elaborar o registro bibliográfico de um cardápio em braille, de uma rede de lanchonetes.

ⁱⁱ Não há referência bibliográfica sobre o texto de Sanford Berman.

ⁱⁱⁱ Para estudo aprofundado sobre o tema, ver a tese (Doutorado) de Elizabeth Martucci, *O conhecimento prático do bibliotecário de referência*, UFSCar, 1999.