

**Levantamento de usos e usuários:
Biblioteca do Curso de Biblioteconomia da
Universidade Federal de Minas Gerais¹**

Benildes C. M. S. Maculan²

Anna Carolina L. Cota³

Juliana dos S. Rocha⁴

Adriana B. S. Duarte⁵

Este estudo de usuários é parte de uma investigação mais ampla que comparou usos e usuários de três bibliotecas universitárias existentes em um mesmo conglomerado. Pretendeu demonstrar a importância do profissional da informação na manutenção da qualidade e do bom funcionamento das unidades de informação universitárias. O interesse partiu da hipótese de que uma dessas unidades seria menos utilizada que as demais e o foco particular aqui apresentado, dentre as diversas abordagens pesquisadas, é o aspecto relacionado aos motivos de menor uso dessa biblioteca. A abordagem metodológica utilizada na pesquisa incluiu diferentes instrumentos de coleta de dados, tendo sido aplicadas entrevistas semi-estruturadas e o incidente crítico. O resultado evidenciou a insatisfação de parte significativa dos utentes em relação a fatores como localização, layout, atendimento, acervo e orientação de pesquisa. Além disso, demonstrou-se a necessidade de uma mudança de atitude por parte do profissional da informação para um atendimento qualificado, principalmente em relação ao bibliotecário de referência.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Profissional da informação. Estudo de usuário. Uso de bibliotecas. Bibliotecário de referência.

¹ Este artigo foi originalmente apresentado no VII CINFORM, realizado em Salvador-BA, entre os dias 4 e 6 de junho de 2007.

² Mestranda em Ciência da Informação benildes@gmail.com

³ Bibliotecária pela UFMG carollcota@gmail.com

⁴ Bibliotecária pela UFMG julliannarochoa@gmail.com

⁵ Professora Adjunta da ECI-UFMG bogliolo@eci.ufmg.br

Survey of users and uses: Library of the Library Course at Universidade Federal de Minas Gerais

This study of users is part of a broader investigation which compared three university libraries in the same edifice, considering their use and their users. It is intended to demonstrate the importance of information professionals in management of quality and the consistent behavior of the university's information units. Such interest has come from a hypothesis that one of these units would be less used than the others. The special focus here, among the various approaches surveyed, is the aspect related to the reasons for lower usage of that specific library. The methodological approach included different data collecting instruments, those being semi-structured interview and critical incident. The result showed the dissatisfaction of a significant fraction of users in relation to factors such as location, layout, customer service, collections and research orientation. Besides, it was demonstrated that an attitude change from the information professional is need to a qualified attendance, especially in relation to a reference librarian.

Keywords: *University library. Information professional. User study. Library use. Reference librarian.*

1 Introdução

A universidade surgiu quando o pensamento deixou a extensão do místico para a racionalidade, possibilitando um conhecimento mais científico, que foi se intensificando ao longo do tempo. Hoje, podemos dizer que a sociedade busca soluções para a igualdade num mundo de imensuráveis diferenças, e no qual a atitude ética se consolida como uma preocupação. A universidade não pode ficar de fora dessa realidade: suas redes se lançam como um instrumento capaz de promover tais transformações, atuando na construção de um futuro mais promissor, sem esquecer-se das necessidades imediatas.

A biblioteca universitária tem importante papel na vida acadêmica atual, pois é ela a responsável pela gestão das informações e dos materiais que registram o conhecimento da área afim. Vai, pois, criar uma relação entre esse saber e as pesquisas, que são práticas constantes nas universidades. Com isso, possibilita que os caminhos sejam cada vez mais fáceis e relevantes ao usuário. Para atingir esse objetivo, o uso de ferramentas e soluções tecnológicas é imprescindível.

Nesse sentido, os estudos de usuários são um dos instrumentos adequados para a avaliação da qualidade da gestão de informações e dos canais utilizados para comunicá-las aos utentes. É primordial que as decisões que envolvem gerir os recursos informacionais de uma biblioteca sejam adequadas e estrategicamente tomadas, em benefício direto de quem tem necessidade de informação. A biblioteca precisa se ajustar a essa necessidade por meio de estudos, que envolvam seus usuários. Com isso, é possível obter uma base concreta de comparação, análise e discernimento para a distinção entre o certo e o errado. Os estudos de usuários, quando criteriosos, irão englobar as necessidades, modos de buscas e desejos dos utentes, trazendo como resultado possibilidades de melhoria nos serviços prestados pela biblioteca e a satisfação do usuário final.

2 Justificativa e motivação

Este artigo foi elaborado a partir do trabalho final apresentado na disciplina “Usuários da Informação”, ministrada pela Professora Adriana Sirihal Duarte, no curso de graduação em Biblioteconomia, da Escola de Ciência da Informação (ECI), na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), no segundo semestre do ano de 2006.

Cabe ressaltar que este estudo de usuários aconteceu antes da reforma da biblioteca em questão, iniciada em abril de 2008 e reaberta ao público no início de 2009. A reforma foi financiada pelo Programa de fomento do Governo Federal (ProInfra), e realizada pelo Departamento de Planejamentos Físicos e Obras (DPFO) da UFMG. Hoje, essa unidade conta com o mesmo espaço, porém, melhor aproveitado para atender ao usuário. Com a troca dos móveis velhos por novos e das antigas divisórias internas por vidros, a biblioteca ficou bem mais agradável e clara. Além disso, duas novas bibliotecárias foram alocadas nessa unidade, requisitadas a partir do último concurso realizado.

A proposta do estudo surgiu durante discussões em sala de aula, nas quais recorrentemente havia a suposição de que a biblioteca Professora Etelvina Lima, da ECI-UFMG, tinha um menor uso em relação a duas outras bibliotecas que se encontram no mesmo conglomerado. Portanto, foi dessa premissa que este estudo partiu, pois, como estudantes de Biblioteconomia na ECI, era genuína a preocupação em identificar o motivo do pressuposto levantado, uma vez que um estudo de usuários ainda não havia sido feito para atestá-lo ou não.

As três bibliotecas comparadas encontram-se fisicamente muito próximas e têm, potencialmente, capacidade de atender ao mesmo público – estudantes e pesquisadores

freqüentadores do conglomerado, que abriga a Escola de Ciência da Informação (ECI), a Faculdade de Letras (FALE) e a Faculdade Filosofia e Ciências Humanas (FAFICH).

A pesquisa concretizada foi muito ampla e incluiu um levantamento completo do usuário de cada biblioteca, dos tipos de serviços e horários mais utilizados por eles, do conhecimento deles sobre o acervo, sobre qual biblioteca era considerada predileta, além de outras questões que permitiram uma comparação bastante extensiva entre as três bibliotecas.

Todavia, um resultado se distinguiu entre as diferentes abordagens efetuadas: alguns motivos apresentados pelos respondentes que levaram a biblioteca da ECI a ter um menor uso em relação às demais.

Dessa forma, aponta-se aqui um problema na Biblioteca da ECI, o que aparentemente leva boa parte dos usuários a se sentirem insatisfeitos. De forma particular, a insatisfação se refere ao atendimento oferecido pelos funcionários lotados na biblioteca em questão. Os resultados apontados aqui pretendem identificar os erros de gestão objetivando melhorar os serviços e o atendimento e, conseqüentemente, aumentar a satisfação do usuário.

3 Revisão teórica

As organizações em geral precisam preocupar-se em ter um ambiente harmonioso de trabalho, mas nem sempre isso é priorizado. A explicação para tal fato talvez seja porque a gerência não percebe que uma iniciativa nesse sentido poderia melhorar em muito as atitudes e o comprometimento dos seus colaboradores no atendimento aos seus clientes e no promover uma imagem positiva da organização. Estabelecer uma cultura de bom atendimento demanda tempo e conhecimento das pessoas envolvidas nesse processo, envolve a afetividade delas e suas formas de relacionamento, e dependem dos gestores para se consolidar.

Domenico De Masi (2000), polêmico sociólogo italiano e autor de diversos e revolucionários livros, afirma que o desenvolvimento da ciência organizacional no século XX, fortaleceu e aprimorou todas as outras áreas do conhecimento. Isso aconteceu porque instituiu condições de se estabelecer melhores formas de administração do tempo e das práticas rotineiras dos seres humanos, seja na vida pessoal ou no trabalho. A cultura organizacional voltada para a criatividade e para o permanente aprimoramento de produtos e processos aumentou e otimizou sua utilização. Assim, essa ciência possibilitou que o registro do conhecimento, em qualquer formato, cumpra o seu destino, que é o de ser comunicado, com relevância e eficiência.

Ademais, a biblioteca universitária, neste estudo, é considerada como uma das engrenagens de uma organização, pois é “um sistema de informação que é parte de um sistema mais amplo, que poderia ser chamado sistema de informação acadêmico, no qual, a geração de conhecimentos é o objeto da vida universitária” (FUJITA, 2005, p.1-2). Considera ainda a conclusão obtida pela autora Muller (1984), que definiu a biblioteca e sua função a partir de uma revisão de literatura num período de quase cem anos:

embora as atitudes tenham variado muito de uma época para outra, um ponto básico permanece: a biblioteca não é uma entidade independente, capaz de declarar quais e como seus serviços serão oferecidos, depende inteiramente de uma série de fatores existentes em seu ambiente. Suas funções básicas não mudam [...] mas sim a maneira de desempenho e objetivos de seus serviços (p. 7).

Esses dois conceitos, fornecidos por Fujita (2006) e Mueller (1984), vislumbram a importância da biblioteca universitária como parte de um organismo vivo, mas com liberdade de poder geri-lo de forma tenaz, para permitir a disseminação do conhecimento e a produção científica da comunidade acadêmica à qual atende. É a preocupação com essa comunidade que deverá permear as tomadas de decisão dos gestores. Nesse sentido, a biblioteca deve ser avaliada por estudos de usuários detalhados. Ford (1977) *apud* Figueiredo (1994b, p.31) recomenda que

a pesquisa no futuro deve ser centrada na provisão de resultados que sejam diretamente aplicáveis na modificação e planejamento de sistemas de informação. Tal pesquisa deve ser baseada no comportamento do usuário, mais do que opinião. [...] isto pode envolver estudos de atitude, temperamento e situações da vida global do usuário [...].

Somente conhecendo seu usuário, estando atendo às suas necessidades e satisfação, uma biblioteca pode atingir seu melhor desempenho. Ainda nesse sentido, temos a afirmação de Figueiredo (1994b, p. 71 *apud* CARVALHO; GIRALDES; BERBEL, [200-], p.9):

Uma biblioteca é reconhecida, essencialmente como uma instituição de trabalho intensivo, porque a transferência de informação se baseia, largamente, na comunicação humana. É necessário que o administrador encontre os métodos mais adequados ao seu ambiente para tornar este processo de comunicação o mais eficiente e eficaz possível

Portando, numa biblioteca universitária, a gestão dos recursos humanos é tão importante quanto a gestão das informações. O conteúdo de seu acervo será sempre em função do utente e dos cursos oferecidos pela instituição da qual faz parte, pois “qualquer que seja a sua forma externa, a essência de uma biblioteca é uma *coleção de materiais*

organizados para uso” (MCGARRY, 1999, p.111, grifo do autor). Isso é corroborado por Prado (1992, p. 3 *apud* MIRANDA, 2006), quando propõe que:

ao pretendermos organizar uma biblioteca precisamos considerar dois aspectos básicos: o intelectual e o material. O intelectual é a preocupação de servir a um público que pede conhecimentos, podendo esse ser ou não especializado. O material é a preparação técnica do acervo para que fique em condições de atender rápida e acertadamente às consultas dos leitores.

Nota-se pelo exposto que gerir uma biblioteca não é atividade corriqueira. Os profissionais da informação envolvidos nesse processo devem apreender que são responsáveis por todas essas ações e que devem possuir competências suficientes para cumpri-las. E essas competências incluem habilidades que vão além de saber a “localização, normalização, indexação, padrões, protocolos, utilização de tecnologias e modernos instrumentos como metadados e marcação de textos” (CUNHA, 1999, p. 260). É preciso tratar bem seu usuário, fazendo-o sentir-se “rei” dentro da biblioteca.

Vale ressaltar, que em uma biblioteca universitária, especialmente em uma que oferece o curso de Biblioteconomia, essa responsabilidade se destaca, pois é esperado que seja um “modelo”.

Ademais, os estudos de usos e usuários realizados em uma biblioteca devem ter como objetivo, segundo Moraes (1994), identificar as informações que os usuários necessitam, saber como e por quais meios eles buscam essa informação, além de descobrir qual a utilização é feita dela: enfim, deve analisar tanto os aspectos intrínsecos quanto os extrínsecos. Portanto, para ter melhores parâmetros, é preciso usar abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise de suas características individualizadas, como o que apregoa Figueiredo (1994a), que diz que estudos de usuário são

...investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994a, p.7).

E isso é complementado com as afirmações de Choo (2003, p.116):

o uso efetivo da informação encontrada depende de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida, assim como de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática.

Parece claro, então, que a existência de uma biblioteca só fará sentido se o uso de seu acervo e a transferência do conhecimento existente nela seja possibilitado para o usuário final, *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, v.1, n.1, mar. 2011.

que tenha ou não um objetivo específico. Além disso, a função social da biblioteca deve ser respeitada e garantida por meio de ações que estabeleçam uma interface mediadora entre os indivíduos e o conhecimento de que eles necessitam (MIKSA, 1992; OLIVEIRA, 1998).

4 Procedimentos metodológicos

Os procedimentos metodológicos incluíram diferentes abordagens. Primeiramente, realizou-se um levantamento bibliográfico que embasou e ofereceu consistência ao estudo. Esse levantamento pretendeu visualizar a importância da gestão em bibliotecas, tanto em nível administrativo, de materiais, de informações e recursos humanos. Nesse percurso, observou-se a inexistência de trabalhos específicos no campo da investigação mais ampla, que era uma comparação entre bibliotecas universitárias dentro de um mesmo conglomerado. Entretanto, o material encontrado possibilitou acesso a conceitos de bibliotecas universitárias, além de identificar as apreciações de diferentes autores sobre o uso e importância delas.

Concomitante a isso, traçou-se um perfil do acervo de cada uma das bibliotecas, obtido por meio de entrevistas realizadas com suas bibliotecárias responsáveis, que descreveram com exatidão o acervo informacional. Esses perfis foram apresentados aos respondentes que confessaram não conhecer o acervo das bibliotecas comparadas, especificamente aos que manifestaram interesse em conhecê-los.

Elaborou-se um questionário semi-estruturado, que foi testado e avaliado. Esse questionário foi aplicado como entrevista pessoal semi-estruturada. O roteiro final teve dezessete perguntas, com questões abertas e fechadas, objetivando, principalmente identificar: 1) o perfil dos respondentes quanto ao uso; 2) a frequência e horários mais utilizados; 3) os materiais consultados pelos usuários; e 4) a preferência por alguma das bibliotecas comparadas.

Utilizou-se, ainda, um pequeno coletor de dados, que foi deixado no setor de empréstimo de cada uma das unidades, com três questões: curso, turno e serviço utilizado especificamente naquela visita. Essa técnica, conhecida como Incidente Crítico, foi sistematizada por Flanagan em 1941 (1973, p.99), que afirma que esse instrumento permite obter dados importantes:

Qualquer atividade humana observável que seja completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico, um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça claro ao observador e onde suas conseqüências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos (FLANAGAN, 1973, p. 100).

Assim, essa técnica permitiu que o usuário respondesse sobre o serviço utilizado na biblioteca naquela visita específica, pois esse instrumento é mais indicado para saber com maior precisão sobre um evento específico do que sobre eventos genéricos (respostas a perguntas como “que tipo de serviço você frequentemente utiliza na biblioteca?”). Nessa investigação, os “incidentes críticos” são tão somente as situações coletadas e tabuladas por meio do pequeno coletor, nas três bibliotecas selecionadas para o estudo, uma vez que o estudo a partir dessa técnica não foi aprofundado. O número de dados coletados, para cada unidade, foram os seguintes:

- 1) ECI: 112 formulários;
- 2) FALE: 140 formulários; e
- 3) FAFICH: 140 formulários.

Foi possível, por meio do coletor, comparar as respostas obtidas no questionário com os eventos efetivos de uso.

Essa investigação envolveu dois por cento dos alunos de graduação de cada Escola/Faculdade, proporcionalmente a cada um dos turnos – diurno (manhã e tarde) e noturno. Assim, foram entrevistados 21 (vinte e um) alunos graduandos em Biblioteconomia, da ECI, sendo 12 (doze) alunos do turno diurno e nove (9) alunos do turno noturno; 50 (cinquenta) alunos graduandos em Letras, da FALE, sendo 23 (vinte e três) alunos do turno diurno e 27 (vinte e sete) do turno noturno; e 68 (sessenta e oito) alunos graduandos dos cursos de História, Comunicação, Psicologia, Ciências Sociais e Filosofia, da FAFICH, sendo 61 (sessenta e um) do turno diurno e sete (7) do turno noturno.

Finalmente, após tabulação e análise dos dados coletados nas entrevistas e no instrumento coletor, foi possível chegar a importantes resultados.

5 Resultados

A pesquisa mais ampla apresentou uma gama de resultados, os quais nos possibilitaram identificar vários aspectos relevantes e esclarecer diversas questões tais como saber o perfil do usuário frequentador das três bibliotecas, os usos que fazem delas ou o horário de uso.

Evidenciou-se que a Biblioteca da ECI é utilizada principalmente para a consulta ao acervo, empréstimos e devolução de materiais, tanto pela aplicação do incidente crítico quanto pelas entrevistas. A partir do incidente crítico foram obtidos os percentuais de 50% (cinquenta por cento) para o empréstimo, 23% (vinte e três por cento) para a devolução e 19% Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.1, n.1, mar. 2011.

(dezenove por cento) para a consulta. Pela entrevista semi-estruturada, o resultado se confirmou, o que pode ser observado pela TAB. 1, a seguir:

TABELA 1
Tipos de serviços da Biblioteca da ECI utilizados pelos alunos da ECI, FALE e FAFICH - 2006

SERVIÇOS BIBLIOTECA ECI / ALUNOS	ECI	FALE	FAFICH
Consulta acervo / empréstimo	34%	12%	8%
Devolução de material	30%	5%	5%
Leitura / estudo	17%	8%	13%
Orientação do bibliotecário	11%	3%	4%
Utilizar apenas o espaço físico. Qual?	8%	3%	-
Sala de referência	80%	-	-
Sala de estudo	-	100%	-
Varanda para fumar	20%	-	-
Não Uso	-	69%	70%

Ao fazer uma análise na TAB. 1, percebe-se o alto índice de “não uso” da biblioteca da ECI pelos respondentes das outras Faculdades, da FALE e da FAFICH, com 69% (sessenta e nove por cento) e 70%, (setenta por cento) respectivamente.

A partir do resultado anterior, fez-se uma análise mais detalhada dos motivos apresentados. Essa análise determinou diferentes razões para esse fato, que estão tabuladas na TAB. 2, a seguir.

TABELA 2
Razões do não uso da biblioteca da ECI pelos alunos das três Escolas/Faculdades - 2006

MOTIVOS	FREQUÊNCIA
Tipo de acervo	29%
Não conhece a biblioteca	26%
Falta orientação dos funcionários	19%
“Mau humor” dos funcionários	16%
Longe	4%
Layout ruim	2%
Não precisa utilizar	2%
Poeira/descuido	2%

A TAB. 2 demonstra que o “não uso” principalmente acontece por: 1) tipo de acervo; 2) desconhecimento da localização da biblioteca da ECI e da própria Escola; 3) falta de oferecimento de orientação pelos funcionários; e 4) forma de atendimento dos funcionários.

Nesse ponto, o estudo deparou-se com um importante dado, que é foco primordial deste artigo. Durante a aplicação da entrevista e na análise dos dados coletados, ficou claro que a maioria dos usuários, graduandos da ECI, apesar de usarem a própria unidade, estavam Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.1, n.1, mar. 2011.

insatisfeitos com sua biblioteca e com o atendimento oferecido a eles. Nas palavras usadas pelos próprios respondentes, os funcionários foram considerados “mal-humorados” e o serviço de referência é “insatisfatório”.

Durante as entrevistas, que pelo fato de serem semi-estruturadas permitiram intervenção, o respondente que fazia alusão a esse tipo de insatisfação era estimulado a verbalizar esse sentimento, fornecendo casos específicos que pudessem comprovar tal procedimento.

Analisando as razões apresentadas, ficou evidenciada a expressiva insatisfação dos usuários. Em relação à alegação de “mal-humorados”, a explicação para tal resultado pode ser devido ao número reduzido de colaboradores alocados na biblioteca: os funcionários ficam sobrecarregados com outras funções e impacientes com o tempo gasto no atendimento de referência.

Contudo, o resultado de análise mais relevante aponta que os colaboradores da biblioteca da ECI parecem esperar que os alunos-usuários (os estudantes de Biblioteconomia) se comportem como futuros profissionais (bibliotecários), exigindo-se dele mais independência dentro da biblioteca. Esse sentimento é explicitado, verbalmente, nas palavras dos respondentes e usuários insatisfeitos, estudantes de Biblioteconomia.

Um ponto a ressaltar é que a biblioteca da ECI atua como uma biblioteca-escola e é palco de aulas práticas de algumas disciplinas. Sabe-se da existência de exercícios avaliativos nas dependências da biblioteca, aplicados por professores dessas disciplinas, durante os quais é exigido dos funcionários da biblioteca ter uma atitude distante diante da solicitação de ajuda por parte dos alunos.

Entretanto, deve-se destacar que esses alunos são os reais usuários dessa biblioteca e ela, para cumprir sua missão, deveria servir a seus usuários, criando condições favoráveis para impulsionar o conhecimento e estimular o seu uso, agindo como facilitadora do acesso a esse conhecimento. Porém, o que parece acontecer é a impossibilidade dos atendentes dessa biblioteca distinguir quando o usuário é um aluno das disciplinas, cujos professores fizeram tal solicitação, e quando não, ficando impedidos de agir de forma condizente com seu papel dentro da biblioteca.

Pela análise da investigação, quando os respondentes consideram o serviço de referência “insatisfatório” isso se explica pela utilização dos funcionários da Cruz Vermelha nessa atividade. Esse fato contradiz tudo que se tem pesquisado sobre o assunto, pois há consenso de que o serviço de referência deve ser praticado por bibliotecário, com

competências especializadas. O bibliotecário de referência é responsável por demonstrar como se equivoca a idéia de que uma biblioteca é apenas um depósito de informações: esse profissional será o mediador entre o que existe no acervo e a necessidade do usuário. Para todo estudante de Biblioteconomia, principalmente aqueles que têm em seu currículo disciplina que trata desse serviço específico, é inconcebível aceitar que pessoas não qualificadas estejam atuando nesse setor da biblioteca. Dessa forma, os estudantes, usuários da biblioteca da ECI, esperam que essa unidade sirva de modelo às outras, dentro da UFMG.

Outro dado importante evidenciado pelo estudo revelou que o estudante de Biblioteconomia é o maior usuário das três bibliotecas.

TABELA 3
Frequência de não uso das bibliotecas da ECI, FALE e FAFICH – 2006

FREQÜÊNCIA	ALUNOS ECI	ALUNOS FALE	ALUNOS FAFICH
Não uso da Biblioteca da ECI	0%	82%	79%
Não uso da Biblioteca da FALE	33%	0%	64%
Não uso da Biblioteca da FAFICH	24%	72%	3%

A evidência apontada pela TAB. 3 de que o aluno de Biblioteconomia é frequente nas três bibliotecas do conglomerado pode ser explicada pelo caráter interdisciplinar da grade curricular desse curso, confirmado no site da UFMG (<www.ufmg.br>, 2006), no qual se especificam as disciplinas de fundamentação geral, as disciplinas instrumentais e as disciplinas de formação profissional:

Matérias de fundamentação geral: Comunicação, Aspectos Sociais, Políticos e Econômicos do Brasil Contemporâneo, História da Cultura. Matérias instrumentais: Lógica da Língua Portuguesa e Literatura da Língua Portuguesa, Língua Estrangeira Moderna, Métodos e Técnicas de Pesquisa. Matérias de formação profissional: Informação Aplicada à Biblioteconomia, Produção dos Registros do Conhecimento, Formação e Desenvolvimento de Coleções, Controle Bibliográfico dos Registros do Conhecimento, Disseminação da Informação, Administração de Bibliotecas.

Pelo exposto, fica visível o caráter multidisciplinar do curso de Biblioteconomia ofertado pela ECI-UFMG. Ao se fazer uma análise dos dados coletados, isso foi levado em consideração. Foi possível inferir dados qualitativos a partir das entrevistas realizadas, uma vez que, como já dito anteriormente, elas foram do tipo semi-estruturado, com perguntas fechadas e abertas. Percebeu-se que os estudantes de Biblioteconomia se relacionam com as bibliotecas de forma diferenciada, pois para os alunos da FALE e da FAFICH, uma biblioteca Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.1, n.1, mar. 2011.

é lugar de estudo, pesquisa e lazer. Os alunos de Biblioteconomia, entretanto, mesmo percebendo uma biblioteca dessa forma, parecem vê-la de forma mais ampliada, como uma extensão da sala de aula, ou seja, a visita e a participação nessas unidades agregam valor ao seu conhecimento adquirido em sala de aula. Além disso, os futuros bibliotecários-usuários têm um interesse profissional por essas unidades e observam todas as características delas, seja sua luminosidade, sua cor, sua organização ou seu acervo.

6 Considerações Finais

Assim como toda a literatura sobre o assunto atesta, também esse estudo confirma que o uso de uma unidade de informação está diretamente relacionado com o tipo de acervo e a adequação do mesmo ao seu usuário.

Atestou-se a importância dos bibliotecários de referência, evidenciando que eles devem estar cientes de sua condição de construtor da imagem da biblioteca, uma vez que o contato direto com o usuário lhe garante esse papel. Isso encontra respaldo nas palavras de Peters (1990), quando ele diz que o sucesso da gestão da informação se encontra 5% na tecnologia e 95% na psicologia, em relação aos fatores psicológicos e humanos. Percebeu-se que investir em *hardware* e *software* para gerenciar informações com certeza facilitará a busca, mas não solucionará as necessidades daquele usuário que precisa de um atendimento individualizado, até mesmo para saber exatamente o que quer. Para esse indivíduo, somente um profissional qualificado para atendê-lo no serviço de referência. Portanto, para esse papel, somente profissionais bem qualificados.

Não se deve esquecer, que o treinamento de usuários é importante e, por essa razão, os estudos de usuários não podem avaliar apenas o aspecto quantitativo em detrimento ao qualitativo, como fica explicitado nas palavras de Casado (1994 *apud* MELLO; MARTINS, [200-], p. 7-8), quando relata esta situação de transformação:

La demanda es la formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación. Generalmente, el usuario cree que desea aquello mismo por lo que se muestra interesado, pero, a veces, lo que encuentra carece de valor para él. Otras veces, pide información que no necesita y no pide aquello que realmente le haría falta para el desarrollo de sus actividades. Es interesante detenerse en este punto para señalar uno de los graves problemas que afectan a los centros de información, a la hora de evaluar la efectividad de sus servicios [...].

Os gestores da biblioteca têm de estar atentos aos anseios de seus utentes e garantir que seus colaboradores estejam disponíveis para atendê-los de forma cordial, agradável e

Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.1, n.1, mar. 2011.

eficiente. Eles precisam atrair e conquistá-los afetivamente e efetivamente. Isso será conseguido investindo-se em treinamentos e agregando valor aos serviços prestados, prestando atendimento às consultas dos usuários sobre seleção de fontes de informação, estratégias de pesquisa/busca e avaliação da informação, entre outros serviços necessários.

Ademais, há de se considerar que a idéia de biblioteca associada à imagem de “escola” vem desde a Idade Média, com as primeiras universidades, mas que, àquela época, a biblioteca era considerada apenas um depósito de livros. Hoje, a biblioteca ainda tem esse caráter educativo e o bibliotecário, nesse contexto, é um professor. Entretanto, o conceito atual de biblioteca amplia essa relação de acervo/depósito, pois a função dela está também relacionada com a de suprir informações, desenvolver o espírito de pesquisa, desenvolver o ensino e atender às necessidades dos usuários.

Nesse sentido, é concebível pensar que em uma biblioteca, onde há o oferecimento de curso de Biblioteconomia, considere seu usuário um “aluno-usuário”, mas não é aceitável que, nessa perspectiva, ela não dê aos seus utentes todas as prerrogativas de um usuário qualquer. Assim, os funcionários nessa unidade devem encontrar condições que permitam uma ligação e uma integração entre a biblioteca universitária (que é) e o papel de biblioteca-escola que desempenha. Ela deve incorporar tanto a missão de servir a seus usuários, impulsionar o conhecimento e estimular o seu uso, agindo como facilitadora do acesso a esse conhecimento, quanto propiciar um ambiente de aprendizado, baseado no construtivismo, que é mais que um modo de ensino, pois pode ser considerada uma teoria do conhecimento. Dessa forma, ela seria também responsável pelo aparecimento de um novo tipo de estudante, que tenha consciência do mundo que o cerca, tornando-o mais criativo, crítico e participativo, mas que seja construído de uma maneira indolor e sem traumas.

Se pensarmos em todo o estudo de Piaget sobre o construtivismo, no qual ele expõe que “conhecer” demanda esquemas de assimilação e acomodação, conseguidos por meio de um constante processo de reorganização, esse tipo de ação de ensino é viável numa biblioteca. As técnicas bibliotecárias preparam seus alunos para essa percepção de organização e análise, quando se pensa na subjetividade de algumas dessas técnicas. Muitas das disciplinas dos cursos de Biblioteconomia têm o intuito de estimular a procura, a busca constante e a elaboração de respostas múltiplas.

Crê-se, ainda, que novas pesquisas podem e devem ser feitas a partir do tema – a biblioteca de um curso de Biblioteconomia como uma biblioteca-escola. Faz-se necessário conhecer e analisar como se desenvolve essa relação nas outras bibliotecas que possuem

cursos de Biblioteconomia e identificar se há reincidência dos problemas encontrados na biblioteca da ECI, buscando revelar caminhos para as soluções e adequações que promovam um melhor atendimento aos usuários.

Finalmente, salienta-se a importância de um novo estudo de usuários dentro da biblioteca da ECI, com o objetivo de avaliar como a reforma impactou a satisfação do usuário, no intuito de re-adequação de seus serviços e atendimento.

Referências

BRASIL. Ministério da Educação. Universidade Federal de Minas Gerais. *UFMG*. Belo Horizonte: UFMG, 2006. Online. Disponível em: <www.ufmg.br>. Acesso em: 18 out. 2006.

CARVALHO, Elizabeth Leão de; GIRALDES, Maria Júlia C.; BERBEL, Neusi Aparecida N. *Uso da biblioteca central da Universidade Estadual de Londrina por alunos de pós-graduação em ciência de alimentos*. Campinas: UEL, [200-]. 22p. Disponível em: <http://209.85.135.104/search?q=cache:B4DEd0Nz00cJ:snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t125.doc+%22FIGUEIREDO%22%22Uma+biblioteca+%C3%A9+rec onhecida,+essencialmente+como+uma+institui%C3%A7%C3%A3o+de+trabalho+intensivo,+%22&hl=pt-BR&gl=br&ct=clnk&cd=1>. Acesso em: 2 nov. 2006.

CASADO, Elías S. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 279p. *apud* MELLO, Rachel Fullin de; MARTINS, Valéria dos S. G. *Estudo do usuário não presencial na Biblioteca Central da UNICAMP*. Campinas: UNICAMP, [200-]. 11 p.

CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac, 2003.

CUNHA, Murilo B. da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 3, p. 255-266, set./dez. 1999.

DE MASI, Domenico. *O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial*. 4. ed. Tradução Yadyr A. Figueiredo. Brasília: UnB, 2000. 354p.

FERREIRA, Sueli M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996.

FIGUEIREDO, Nice M. Estudos de usuários. In: _____. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994a. cap. 1, p. 7-19.

FIGUEIREDO, Nice M. *Tópicos modernos em Ciência da Informação*. São Paulo: Centro Cultural Teresa D'Avila, 1994b. 146p.

FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. *Arq. Bras. Psicol. Apl.*, v. 25, n. 2, p. 99-141, 1973.

Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.1, n.1, mar. 2011.

- FORD, Geoffrey. *User studies: an introductory guide and select bibliography*. Sheffield: University of Sheffield, CRUZ, 1977 *apud* FIGUEIREDO, Nice M. Estudos de usuários. In: _____. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994a. cap. 1, p. 7-19.
- FUJITA, Mariângela S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. . *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v.15, n. 2, p. 97-112, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1520504.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2006.
- MCGARRY, Kevin. *O contexto dinâmico da informação: uma análise introdutória*. Tradução Helena Vilar de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.
- MELLO, Rachel Fullin de; MARTINS, Valéria dos S. G. *Estudo do usuário não presencial na Biblioteca Central da UNICAMP*. Campinas: UNICAMP, [200-]. 11 p. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster026.doc>>. Acesso em: 3 nov. 2006.
- MIKSA, Francis L. Library and information science: two paradigms. In: Conference on conceptions of library and information science. *Anais...* Londres, 1992.
- MIRANDA, Ana Cláudia C. de. *Bibliotecas universitárias: gerenciamento de materiais informacionais*. Natal: Tribunal de Justiça, 2006. Disponível em: <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=48>>. Acesso em: 2 nov. 2006.
- MORAES, Ilara H. S. *Informações em saúde: da prática fragmentada ao exercício da cidadania*. São Paulo-Rio de Janeiro: Hucitec, 1994.
- MUELLER, S. P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. *Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG*, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.
- OLIVEIRA, Marlene de. *A investigação científica na Ciência da Informação: análise da pesquisa financiada pelo CNPq*. Tese (Doutorado). Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação. Brasília: UnB, 1998.
- PETERS, Tom. *A gestão em tempo de mudança: uma revolução nos métodos de gerir a empresa*. Lisboa: Presença, 1990. 694p.
- PRADO, Heloísa de Almeida. *Organização e administração de bibliotecas*. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992. 221p.