

# Biblioteca Universitária - Estudo de Usuário

ABIGAIL DE OLIVEIRA CARVALHO \*

**A Biblioteca Universitária como parte integrante do sistema educacional e os fatores que afetam sua interação com o Usuário. Identificação de expectativas e necessidades gerais e prioritárias de usuários. Sugestões de procedimentos para estudo sistemático do usuário.**

## 1. PRESSUPOSTOS

Biblioteca é um sistema aberto, parte de um sistema mais amplo e seus papéis são determinados pelas relações com o mundo exterior, ou com o supra sistema imediato. O sistema mais amplo e a interação dos elementos que o compõem devem ser entendidos antes de que sejam iniciados estudos de necessidades dos usuários da biblioteca. A partir da definição dos objetivos do sistema educacional especificam-se os objetivos da biblioteca universitária — um sub-sistema desse sistema educacional. A biblioteca tem seus próprios objetivos que devem contribuir para os objetivos do sistema na sua totalidade.

---

\* Professora do Departamento de Ciências Administrativas da U.F.M.G.

Afirmar que a biblioteca visa a satisfazer aquilo que os usuários pensam que são suas necessidades é uma maneira unilateral de colocar o problema. Outra, é pressupor que educadores e administradores conheçam a priori as necessidades dos usuários e que a biblioteca deva dar-lhes o que a direção acredita que sejam suas necessidades.

Se necessidade é um conceito que depende de valores da sociedade, é preciso ouvir o educador, o administrador da universidade, o usuário, todas as categorias de pessoas envolvidas no processo educacional, a fim de definir as necessidades dos usuários de uma biblioteca universitária e buscar atingir uma interação satisfatória.

Os dois grupos mais expressivos de usuários de biblioteca universitária, estudantes e professores, serão tratados, nesse texto, como um *todo*, mesmo sabendo-se que *cada* usuário é um indivíduo que tem expectativas e necessidades específicas. Vamos atentar para as características comuns e esquecer que perguntas e respostas são individuais, que cada situação de busca de informação é única e que o mesmo usuário pode ter diferentes necessidades em diferentes situações. Além disso, estudantes e professores serão considerados usuários sem se levar em conta sua condição de usuário de fato ou de usuário potencial.

## 2. FATORES QUE AFETAM A INTERAÇÃO BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA-USUÁRIO

A organização de uma biblioteca universitária e seus objetivos são afetados pela filosofia de educação da direção da Universidade.

Os enunciados seguintes, se aceitos, determinarão os objetivos da biblioteca:

- a educação deve responder sempre às necessidades da sociedade em mudança;
- biblioteca é uma parte integrante da experiência educacional;
- o aumento de volume e a importância de conhecimentos registrados requerem organização eficaz e eficiente;
- conhecimentos teóricos e práticos são ambos importantes;
- especialização não implica em atomização. A abordagem interdisciplinar é uma forma de evitar fragmentação;
- há dois processos básicos de ensino: o passivo e o ativo; o ativo dá mais oportunidade ao desenvolvimento da criatividade.

Exemplo de uma situação real em que aquilo que o estudante *quer* não corresponde à diretriz educacional adotada:

Verifica-se que estudantes querem informações específicas em poucas palavras, ou lista seletiva de leitura na sua língua materna — no nosso caso o português. Isso é o que eles supõem que sejam suas necessidades no momento. Educadores, incluindo-se bibliotecários, baseados em teorias, julgam que o desenvolvimento, quer de criatividade, quer de maturidade mental, pode ser atingido através de buscas, acertos, enganos, (através de “browsing” de documentos). Podem ainda crer que o conhecimento de uma segunda língua, inglês por exemplo, é essencial.

Nesse caso como satisfazer ao estudante e como alcançar os objetivos educacionais ao mesmo tempo? Se os estudantes se tornam apáticos no uso de serviços da biblioteca porque não encontram o que querem, isso significará uma falha da biblioteca. Se a biblioteca abandonar sua função de prover os estudantes

com oportunidades de exercitar a iniciativa, não estará contribuindo para o atendimento de objetivos educacionais do sistema. A solução, obtida através de um esforço integrado, pode ser, por exemplo: um curso intensivo de língua estrangeira; seminários sobre as finalidades e objetivos da universidade, sobre criatividade; tentativa de encontrar outras formas de transferência de informação não centradas em livros.

Dentre os fatores que afetam a interação biblioteca-usuário há aqueles que se referem mais à biblioteca — eficiência e eficácia de sua organização, relevância das informações fornecidas, canal de comunicação usado; e há os que se referem mais ao usuário — personalidade, motivação, atividades exercidas, especialização.

### 3. NECESSIDADES GERAIS — PRIORIDADES

Com base em leituras, em observações e experiências, como estudante e professor, usuário de biblioteca, tentamos determinar as expectativas e necessidades gerais ou básicas do usuário num relacionamento padrão, sem levar em conta os fatores específicos que atuam em cada situação de busca de informação.

- A biblioteca universitária deve ser organizada:
- para prover usuários;
  - com a informação (conteúdo) de que ele precisa;
  - em forma adequada (nível, linguagem, texto completo ou resumo...);
  - através de canal adequado (formal e informal);
  - no momento preciso;
  - com menor esforço;
  - a baixo custo.

Entendemos que esses objetivos da biblioteca correspondam às necessidades dos usuários.

Algumas dessas necessidades são substanciais: valor potencial do documento. Outras são necessidades de canais de comunicação: formais (filmes, fitas...) ou informais (relações interpessoais).

Outras, ainda, são necessidades universais de qualquer usuário, em qualquer organização: obter o serviço em tempo hábil, com menos esforço (conforto, proximidade...) a baixo custo. Tais necessidades serão providas por organização eficaz e eficiente.

Pressupomos que:

- as necessidades referentes a tempo, esforço, custo devam ser satisfeitas como exigência mínima.
- as necessidades de substância ou conteúdo sejam mais importantes do que as de canal.

Um conteúdo errado, num bom canal, é inútil, ou mesmo prejudicial. Um bom conteúdo, através de canal inadequado, pode satisfazer até certo ponto. Pressupomos que o processo educativo seja atingido mais pela mensagem do que pelo canal.

É fácil afirmar que as necessidades de substância, de conteúdo são prioritárias, mas é difícil estabelecer o que é um bom conteúdo ou uma informação relevante. "Relevância" é conceito muito complexo — e não é tema do presente estudo. As necessidades de conteúdo variam.

Exemplos:

- para o professor, como pesquisador, informação atualizada e "serviço de alerta" são importantes;

- para o professor, como professor, informação organizada metodologicamente e publicações do tipo “reviews” são mais importantes;
- para estudantes, informação que lhes permita aprender por descoberta é mais conveniente; (acreditamos que a informação precisa e limitada que responda a suas necessidades de alcançar objetivos cognitivos específicos é mais fácil de ser dada, embora, talvez, limite a criatividade);
- o grau de revocação (“recall”) pode ser mais importante do que o alto grau de precisão, ou vice-versa, dependendo da disciplina ou da situação do usuário: quantidade ou qualidade de informação?

Estudantes e professores requerem mais contato pessoal como meio de obter informação. As descobertas de Thomas Allen (1) no campo da comunicação permitem o desenvolvimento de sistemas baseados em pessoas e não somente em literatura. Allen e sua equipe verificaram que em uma dada unidade de trabalho havia comunicadores identificáveis: “stars”. Esses comunicadores, “stars”, atuavam como “gate-keepers”. Eles facilitavam o fluxo de informação de fora para dentro e transmitiam informação a seus colegas. Um sistema de informação, mesmo que seja automatizado, não pode substituir em processo de criatividade um diálogo interpessoal entre usuário e fonte.

Acreditamos que os resultados das pesquisas sobre a atuação do “gate-keeper” possam ser aplicados com sucesso em situação acadêmica. “Gate-keepers” seriam localizados entre estudantes e professores e usados como reforço ou suporte na transferência da infor-

mação. A função de monitor-estudante que coopera com o professor numa disciplina — pode ser enriquecida com algumas tarefas de transferência de informação, coordenadas pela biblioteca.

As necessidades de canal foram consideradas por nós secundárias em relação às de conteúdo, mas, uma vez que não é dispendioso satisfazê-las por comunicação interpessoal (como seria por canal mecânico), por que não tentar satisfazer, simultaneamente, uma e outra, de conteúdo e de canal?

#### 4. ANÁLISE SISTEMÁTICA DE EXPECTATIVAS E NECESSIDADES DE USUÁRIOS

A interação entre biblioteca e usuários deve ser estudada de acordo com o modelo de comunicação. A retroalimentação é parte integrante do modelo, a fim de evitar o estabelecimento de hiato entre biblioteca e usuário.

É conveniente conhecer o comportamento real, a experiência prévia do usuário para prever o comportamento futuro e assim conduzir uma análise sistemática das interações biblioteca-usuário. Não se pode construir a fonte de informações sem investigar previamente se há possibilidade de uso dessas fontes e sem definir as linhas da comunicação da biblioteca com o sistema global.

As pessoas são impelidas pelas suas tendências, desejos, aspirações e necessidades. A fim de conhecer o comportamento, a experiência prévia do usuário — considerado não apenas como usuário mas como pessoa — métodos científicos de investigação devem ser aplicados periodicamente: observação sistemática, questionários, entrevistas.

Um bom procedimento para conhecer o usuário é criar um sistema de avaliação contínua de necessidades e aspirações, a partir do que ele usa ou não, realmente.

Sugerimos que algumas medidas de aprendizagem na escola, através de exames ou avaliação oral e escrita, sejam acompanhadas por questões que mostrem de que maneira o estudante adquiriu determinadas informações. Por exemplo:

Onde obteve V. informações para responder à questão X?

Através de aulas do Professor

Através de contactos pessoais com

Professor  
Bibliotecário  
Colega  
Outros

Através de documento escrito indicado por

Catálogos  
Índices  
Resumos  
Professor  
Bibliotecário  
Colega  
Outros

Através de documento que V. descobriu,  
folheando-o em

Biblioteca  
Livreria  
Casa  
Outros

Através de audiovisuais

Filmes  
Fitas  
Discos  
Televisão

Um registro permanente de observações e de queixas seria outro procedimento para detectar neces-

sidades de usuários. A reclamação pode ser feita oralmente ou por escrito em folhas em que se destaquem diferentes categorias de exigência. A frequência e a intensidade da reclamação devem ser registradas também. Esse registro torna-se um meio de identificar áreas de insatisfação.

Os dados referentes ao que os usuários querem representam um instrumento para a análise de suas necessidades. Devemos conhecer os desejos de informação do usuário, não simplesmente para satisfazê-los, mas para realizar uma abordagem metodológica visando a atingir integração entre usuário e biblioteca e, no caso de biblioteca universitária, entre usuário e processo educacional e social.

## 5. CONCLUSÕES

A biblioteca universitária não somente satisfaz as expectativas atuais do usuário, mas desenvolve nele necessidades de novas buscas, ao mesmo tempo que se propõe a atingir os usuários em potencial.

Há bons conceitos de “marketing” que podem ser aplicados a uma biblioteca universitária. A biblioteca deve “vender” benefícios e não apenas produtos. Não é fácil oferecer benefícios em área educacional. Admitimos que conhecer é melhor do que ignorar, mas não podemos prová-lo, não podemos demonstrar as conseqüências da informação no processo educativo, quais seus efeitos, quais as influências do uso de biblioteca; nem chegamos sequer a um acordo sobre o que seja um *homem educado*. Mas se bibliotecários — com educadores — procuram responder a essas questões, tornam-se hábeis para “vender” ao usuário os benefícios da informação e não a informação em si mesma.

A fim de gerar procura é importante desenvolver no usuário, ou possível usuário, um bom nível de

competência e de habilitação, para que compreenda a biblioteca e a complicada rede que abrange todo o mundo da informação, da qual a biblioteca é parte. Não se pode esperar que o usuário faça procuras, requisições, se ele nem sabe quais são os recursos de que dispõe a biblioteca para ajudá-lo.

A biblioteca dá respostas, atende a expectativas e necessidades e, como parte integrante da universidade, participa do processo educativo, exerce um papel ativo. Uma das funções da biblioteca universitária é ajudar o usuário a *querer e a buscar a informação de que necessita* para seu desenvolvimento integral.

**The University Library and the factors affecting its interaction with the user are examined as part of the educational system. The general and priority needs of the user are identified. Suggestions for proceeding toward a systematic analysis of needs of users are presented.**

## BIBLIOGRAFIA

1. ALLEN, T.J. & COHEN, S.I. Information flow in research and development laboratories. *Administrative Science Quarterly*, 14(1):12-9, Mar. 1969.
2. ARAÚJO, Vânia M.R.H. Usuários: uma visão do problema. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 3(2):175-92, Set. 1974.
3. FORD, Geoffrey. Research in user behaviour in University Libraries. *Journal of Documentation*, 29(1):85-106, Mar. 1973.
4. FOSKETT, D.J. User Psychology. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON TRAINING FOR INFORMATION WORK. ROME, 15-19 NOV. 1971. *The Proceedings*. Rome, The Italian National Information Institute and International Federation for Documentation, 1972, p. 385-96 (FID 486).

5. HOLROYD, Gileon. Assessment in Education for Librarianship: a teacher's view. *J. Librarianship*, 2(2): 116-25, Apr. 1970.
6. ———. On the sociology of knowledge. *J. Librarianship*, 4(1):48-56 Jan. 1972.
7. ———. Education: some questions in search of answers. *The Assistant Librarian*, 64(6):82-5, Jun. 1971.
8. LIMA, Maria Leticia de Andrade. Usuários de uma Biblioteca universitária: Estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. *Ciência da Informação*, 3(1):51-6, 1974.
9. LIN, Nan & GARVEY, W.D. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A. *Annual review of information science and technology*, Washington, American Society for Information Science, 1972, p. 5-37 v. 7.
10. LINE, Maurice. Draft definitions; information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, 26(2):87, Feb. 1974.
11. PAISLEY, Willian J. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A. *Annual Review of Information Science and Technology*. Chicago, Encyclopaedia Britannica, 1968, p. 1-30, v. 3.
12. WARD, P.L. Evaluation of library services. In: REDFERN B. ed. *Studies in library management*. London, Clive Bingley, 1972, p. 57-83.
13. WOOD, D.N. User studies: a review of literature from 1966 to 1970. *Aslib Proceedings*, 23(1):11-23, Jan. 1971.
14. YATES, B. The Pilkington Technical Communication System. *Aslib Proceedings*, 22(10):507-10. Oct. 1970.
15. ———. The place of the information service within the organizational structure. *Aslib Proceedings*, 25(11): Nov. 1973.