

REALIZAÇÃO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS NA PRÁTICA PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIA: ESTUDO DE CAMPO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFMG

Maria Inês Moreira Sepúlveda
Carlos Alberto Ávila Araújo

Resumo: Os estudos de usuários têm se tornado uma temática muito presente na pesquisa acadêmica da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Ao mesmo tempo, sua importância é constantemente realçada na literatura referente ao planejamento de bibliotecas, prática profissional do bibliotecário e desenvolvimento de coleções. Apesar disso, foi constatado que, na prática, os estudos de usuários não são desenvolvidos nas bibliotecas. O objetivo principal dessa pesquisa foi verificar se os bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais realizam estudos de usuários, a partir de entrevistas com bibliotecárias-chefes de sete bibliotecas. Os resultados apontaram que os estudos de usuários não são realizados sistematicamente e que, para a aquisição de materiais bibliográficos, as unidades pesquisadas utilizam outros critérios.

Palavras-chave: Estudo de Usuários. Biblioteca Universitária. Bibliotecário Acadêmico.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários têm sido, ao longo dos últimos anos, uma temática com presença significativa no campo de Biblioteconomia e Ciência da Informação, constituindo, algumas vezes, a temática mais estudada ou estando presente entre as temáticas mais importantes de estudos, em alguns programas de pós-graduação brasileiros (ARAÚJO, 2007).

Ao mesmo tempo, na literatura sobre planejamento de bibliotecas, desenvolvimento do acervo e prática profissional do bibliotecário, o tema também se mostra muito presente e sempre com importância destacada.

A pesquisa surgiu da percepção da distância entre teoria e

prática profissional em relação ao estudo de usuários da informação. O objetivo geral foi verificar se as atividades de estudo de usuários são praticadas pelos profissionais bibliotecários.

Assim, a ampliação da compreensão científica das experiências e atividades realizadas na prática profissional dos bibliotecários justifica a reflexão sobre a importância da aplicação de estudo de usuários nas bibliotecas do SB/UFMG.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS

A discussão a seguir apresenta o modo como a temática dos estudos de usuários aparece sob três aspectos: planejamento, função social e prática profissional.

2.1 No planejamento de serviços

Para Almeida (2000), os estudos de usuários são essenciais para a avaliação dos serviços desenvolvidos pela biblioteca e, como tal, fazem “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões”. Para a autora, a partir dos dados coletados sobre serviços ou atividades, podem-se estabelecer critérios de mensuração do desempenho desses, determinando tanto a qualidade do serviço ou atividade, quanto o grau de satisfação de metas e objetivos; avaliar as necessidades de informação dos usuários, bem como o índice de satisfação dos mesmos com os serviços e produtos que lhes são oferecidos; desenvolver estudos relativos ao não público dessas unidades de informação, investigando as razões de não utilizar serviços dos quais, teoricamente, seria considerado público-alvo.

A autora aponta algumas vantagens da incorporação do planejamento à prática profissional, já que decisões planejadas produzem a melhoria da qualidade dos serviços e produtos, garantindo a realização dos objetivos, pois o grau de incerteza é reduzido, as ações arbitrárias ficam limitadas, os riscos são minimizados, a rentabilidade dos recursos é maximizada e as

oportunidades são aproveitadas.

Resumindo, a autora considera que, “o planejamento opera economicamente, pois”:

[...] minimiza custos, pela sua ênfase em operações eficientes e compatíveis com as condições existentes; substitui atividades fragmentárias e não coordenadas por um esforço de grupo; substitui o fluxo desigual de trabalho por um fluxo uniforme; substitui julgamentos bruscos e irrefletidos por decisões premeditadas; traz segurança e favorece a produtividade; faz o tempo trabalhar a seu favor e facilita o controle (ALMEIDA, 2000, p. 4).

A avaliação dos serviços também faz “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões”. Conforme Almeida (2000, p. 14-15), essa etapa consiste em:

- Identificar e coletar dados sobre serviços ou atividades, estabelecendo critérios de mensuração do desempenho desses e determinando tanto a qualidade do serviço ou atividade, quanto o grau de satisfação de metas e objetivos;
- Avaliar as necessidades de informação dos usuários, bem como o índice de satisfação desses usuários com os serviços e produtos que lhes são oferecidos;
- Desenvolver estudos relativos ao não público dessas unidades de informação, investigando as razões de não utilizar serviços dos quais, teoricamente, seria considerado público-alvo.

O estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação. Almeida (2000, p. 74) ressalta que “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos

serviços existentes”.

Sobre a caracterização e a importância desses estudos, Dias e Pires (2004, p. 11) definem como “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”. Essa, também é a definição utilizada por Figueiredo (1994, p. 7), que complementa:

estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.

Miranda (2007, p. 90) destaca que “as indicações recebidas daqueles que frequentam a biblioteca, colhidas por meio do estudo de usuários, são relevantes na seleção do acervo”. Partindo do pressuposto que a gestão da coleção é fator básico para que as bibliotecas alcancem seus objetivos, a autora explica que:

[...] a formação, desenvolvimento e organização do acervo devem ser encarados como um processo permanente no qual as atividades de seleção, aquisição e avaliação de materiais devem permanecer em contínua sintonia com as necessidades de informação da comunidade de usuários (MIRANDA, 2007, p. 87).

Há que se considerar ainda a advertência feita por Lancaster (2004, p. 14) de que precauções devem ser tomadas para evitar o risco de os serviços da biblioteca serem avaliados apenas em relação às demandas feitas pelos usuários atuais, excluindo “material ou informações que, por uma razão ou outra, nunca se transformam em demandas”, além disso, se “as necessidades potenciais dos atuais não usuários” forem ignoradas

[...] existirá o perigo de criar uma situação que se autopropetua. Isto é, a biblioteca está constantemente melhorando sua capacidade de responder ao tipo de demanda presente, e, ao fazer isso, talvez esteja reduzindo sua capacidade de atrair para os recursos disponíveis novos usuários ou novos usos.

Assim sendo, a política de desenvolvimento de coleções estabelece as diretrizes para o processo de seleção e aquisição do acervo da biblioteca, pretendendo atender aos interesses e necessidades de informação de seus usuários, além de consistir num item fundamental para a tomada de decisões.

Dias e Pires (2004, p. 13) destacam como razões para a realização de estudo de usuários os seguintes fatores:

- O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
- Verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;
- Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma);
- Planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;
- Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material.

2.2 A função social da biblioteca

Rabello (1980, p. 30) enfatiza que, a biblioteca deve “ser considerada em função do usuário”, lembrando que o papel social da biblioteca fundamenta-se em “atender às necessidades dos usuários por conhecimentos, facilitando-lhes o seu acesso a esses”.

Para a autora (1980, p. 31), a interação entre o usuário e a

biblioteca se cumpre quando existe uma reciprocidade de ações entre ambos, ou seja, quando o usuário busca a biblioteca para atender a uma necessidade e essa se prepara para atendê-lo, de forma que, ao atingir esse entendimento, a biblioteca se justifica socialmente. Essa interação, segundo a autora, pode ser visualizada na Figura 1.

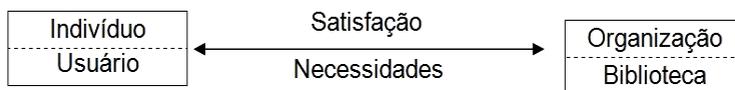


FIGURA 1 - Interação usuário-biblioteca
Fonte: Rabello, 1980, p. 31.

A pesquisadora buscou em Shera¹ e Nitecki², a fundamentação de seu trabalho. Shera afirma que a biblioteconomia é constituída pela aquisição, organização e disseminação [da informação]. Segundo ele, a biblioteconomia tem como conceitos básicos: indivíduos, registros gráficos e organização técnica, sendo assim:

esses conceitos podem ser representados sob a forma de um triângulo, cujos lados seriam constituídos pelos indivíduos e registros gráficos e a base pela biblioteca e suas formas de tornar os registros acessíveis aos leitores (RABELLO, 1980, p. 20).

Nitecki define a biblioteconomia relacionando livro, usuário e conhecimento. Sob seu ponto de vista, a finalidade da biblioteconomia é: “[...] permitir, de diferentes formas, que os leitores tenham acesso ao conhecimento disponível através de bibliotecas” (RABELLO, 1980, p. 20).

A autora, baseando-se nesses autores, ressalta que a finalidade da biblioteca é transferir informação ao usuário, apontando as três áreas fundamentais de conhecimento da biblioteconomia: materiais

¹ SHERA, J. H. *The foundations of education for librarianship*. New York, Becker and Hayes, 1972.

² NITECKI, J. Reflection on the nature and limit of library science. *The journal of library history*. Tallahassee, v. 3, n. 2, p. 103-119, 1968.

que vão ser comunicados; métodos usados para sua organização e usuários (RABELLO, 1980, p. 21).

2.3 Na prática profissional

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) descreve, brevemente, os profissionais da informação como aqueles que:

disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso e a geração do conhecimento; desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria (BRASIL, 2002).

A CBO (BRASIL, 2002) classificou as atividades intrínsecas ao profissional da informação em nove classes, sendo que suas atividades principais podem ser divididas em duas áreas básicas de atuação, a administrativa e a de organização, tratamento e disseminação da informação. Portanto, gerenciar unidades, redes e sistemas de informação; desenvolver recursos informacionais; desenvolver estudos e pesquisas; realizar difusão cultural; desenvolver ações educativas e prestar serviços de assessoria e consultoria são atividades administrativas; e disponibilizar informação em qualquer suporte, tratar tecnicamente recursos informacionais e disseminar informação podem ser consideradas tarefas relativas à organização, tratamento e disseminação da informação.

A lista de atividades é bastante extensa e para conseguir cumprir com todos os requisitos necessários ao bom funcionamento da unidade de informação, o profissional deve, necessariamente, apoiar-se em estratégias que o auxiliem na tomada de decisões e na efetivação dos objetivos da biblioteca.

Apesar da importância desse tipo de estudo, Figueiredo (1994, p. 28) destaca que

até recentemente, estudos de usuários não eram ferramentas de planejamento bibliotecário, pois se constituíam mais de **estudos acadêmicos, conduzidos por não profissionais e sem a participação dos administradores de bibliotecas** (grifo nosso).

A autora se surpreende com a pouca frequência de realização de estudos com o intuito de verificar como os serviços são utilizados e seu sucesso, o que pode se justificar pelo fato de o bibliotecário acreditar que “pode fazer uma estimativa razoável de quem são os usuários, sem a necessidade de um estudo formal.” A autora cita Martin³, que enumerou alguns motivos pelos quais não tem sido estudado o problema de sucesso ou insucesso do usuário na obtenção de informação/documento da biblioteca, a saber:

- Indiferença dos bibliotecários em acompanhar o que sucede ao usuário na biblioteca, por não considerar esta uma tarefa profissional;
- Os bibliotecários, na verdade, não desejam estudos que avaliam a adequação ou inadequação dos seus serviços;
- Os problemas técnicos e o tempo envolvido num projeto de pesquisa para avaliação de serviços o tornam de difícil execução;
- Do ponto de vista dos usuários, eles não desejam ser identificados como ineptos quanto ao uso da biblioteca;
- Os usuários têm conhecimento vago quanto aos serviços providos pela biblioteca e, portanto, não são capazes de fazer julgamento adequado;
- A condução de estudos para um nível mais adiante, ou seja, **avaliar as mudanças ocorridas após o uso da biblioteca, ou a avaliação dos benefícios gerados pelo uso da biblioteca**

³ MARTIN, L. A. User studies and library planning. *Library trends*, v. 24, n. 3, p. 483-496, jan. 1976.

(grifo da autora), envolvem aspectos sociológicos e psicológicos, além da experiência dos bibliotecários (FIGUEIREDO, 1994, p. 28).

Essa percepção é compartilhada por Almeida (2000, p. 2-3), relatando que, para o bibliotecário, o planejamento é uma atividade eventual, justificada pela falta de tempo para tal.

Percebe-se, assim, uma valorização dos estudos de usuários sobre a atuação profissional e as atividades de biblioteca, tanto na pesquisa acadêmica quanto na literatura, embora se observe a pouca realização destes estudos no contexto das práticas biblioteconômicas. A percepção desta situação motivou, dessa forma, a realização de uma pesquisa, que busca ver, afinal, como ocorrem os estudos de usuários na prática bibliotecária.

3 METODOLOGIA

A abordagem metodológica deste trabalho começou pela definição do tipo de estudo que, nesse caso, envolve a modalidade de pesquisa capaz de abranger o alcance da prática bibliotecária. Optou-se, então, pelo estudo de campo.

O Sistema de Bibliotecas da UFMG (SB/UFMG) é composto por 26 bibliotecas presentes nas diversas unidades acadêmicas da UFMG e relacionadas com as diversas áreas do conhecimento.

Para a definição do *corpus* da pesquisa, optou-se pela escolha de uma biblioteca relativa a cada uma das grandes áreas do conhecimento definidas pelo CNPq.

Os critérios utilizados para a escolha de cada biblioteca em cada grande área foram o tamanho e, eventualmente, razões práticas ou especificidade do acervo. A questão da praticidade incidiu na escolha da área de Ciências Agrárias, na única biblioteca sediada em Belo Horizonte, que é a da Escola de Veterinária; bem como sobre a escolha da Biblioteca da Escola de Música, na área de Linguística, Letras e Artes, uma vez que seu acervo é formado majoritariamente

por partituras musicais. As outras bibliotecas escolhidas estão entre as dez maiores do SB/UFMG, sendo: Biblioteca Central, Biblioteca da Escola de Veterinária, Biblioteca do Campus Saúde, Biblioteca da Escola de Engenharia, Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Biblioteca da Faculdade de Direito, Biblioteca da Escola de Música e Biblioteca do Colégio Técnico, totalizando oito unidades.

Para a coleta de dados, optou-se pela realização de entrevistas parcialmente estruturadas, que foram feitas com os bibliotecários-chefes das bibliotecas selecionadas. Esta escolha se deu pelo fato de serem eles os profissionais responsáveis pela biblioteca e, portanto, aqueles que, supostamente, conhecem e dominam todas as questões referentes à unidade, estando aptos para responderem aos diversos aspectos do funcionamento das bibliotecas, previstos nas entrevistas.

Em uma das bibliotecas selecionadas para o estudo, a entrevista foi cancelada por duas vezes pela entrevistada e não houve tempo para remarcar-lá. Foram entrevistadas, dessa forma, para a pesquisa, sete bibliotecárias-chefes.

As perguntas possibilitaram mais de uma resposta. O roteiro da entrevista baseou-se em critérios que apontassem o processo de planejamento e de tomada de decisão dos bibliotecários do SB/UFMG quanto aos serviços e produtos oferecidos, ou seja, como esses profissionais se pautam para elaborar a política de desenvolvimento de acervo; como definem os critérios de seleção e aquisição, avaliação e descarte dos materiais bibliográficos e não bibliográficos; como ocorre na prática a interação do profissional com os usuários; qual a importância dada pelos bibliotecários na promoção dos seus serviços; qual a importância dada à instrução dos usuários quanto à utilização e serviços da biblioteca; observar se a biblioteca ultrapassa seu espaço em busca do usuário; saber se a biblioteca antecipa-se no atendimento das necessidades de informação dos usuários e, principalmente, entender como é traçado o perfil dos usuários; se existe a preocupação em atender e orientar o usuário quando esse chega à biblioteca; se a organização do acervo, o

layout da biblioteca e a sinalização utilizada facilitam a utilização pelo usuário; se existe atendimento a usuários com necessidades especiais e se o estudo de usuários é realizado no SB/UFMG.

4 RESULTADOS ENCONTRADOS

As perguntas iniciais da entrevista tiveram como finalidade saber como se dá o desenvolvimento do acervo, isto é, se existe uma política de desenvolvimento de acervo e, em caso positivo, saber se essa política foi baseada em estudo de usuários. Ao serem indagadas sobre a definição dos critérios de seleção e aquisição, avaliação e descarte dos materiais bibliográficos e não bibliográficos, as entrevistadas informaram que a BU formou um grupo com o objetivo de preparar a Política de Desenvolvimento de Acervo do SB/UFMG, mas que essa política ainda não está aprovada.

Em relação ao descarte, as entrevistadas ressaltaram que o material bibliográfico das bibliotecas do SB/UFMG é patrimoniado e, portanto, fica sujeito à legislação federal. Por isso, cada biblioteca precisa montar uma comissão para avaliar o material e decidir se esse material pode ou não ser descartado.

Já em relação às formas de aquisição, as bibliotecárias entrevistadas responderam que, muitas vezes, se orientam a partir de mais de um fator para o estabelecimento de critérios. Cinco fatores foram apontados por elas. O mais frequente deles, com cinco respostas, constitui-se dos títulos mais solicitados, isto é, aqueles que são mais emprestados, mais reservados ou mais consultados. Outros fatores apontados, com três respostas cada, foram: a bibliografia básica utilizada nos cursos de disciplinas e sugestões dadas pelos usuários, sendo que uma das entrevistadas apontou que o bibliotecário de referência atua como intermediário das sugestões. Houve ainda uma entrevistada que disse que a seleção é feita pelos professores da sua unidade e outra que apontou que o critério principal é a atualidade dos títulos, pois em sua área sempre surgem assuntos novos.

As perguntas referentes às sugestões para aquisição de material bibliográfico tiveram como intuito captar como se dá a relação da biblioteca com o usuário. Quanto a essa questão, todas as entrevistadas afirmaram receber sugestões dos usuários. Quando se perguntou de que forma isso ocorre, seis responderam que as sugestões advêm do contato direto com o usuário, sendo que esse contato é verbal e por iniciativa do próprio usuário. Outras duas responderam que as sugestões ocorrem por meio do Sistema Pergamum, e uma relatou que o colegiado do curso encaminha correspondência para o diretório acadêmico solicitando que os alunos enviem sugestões para a biblioteca. Uma entrevistada, ainda, contou que a caixa de sugestões é uma maneira de realizar esse contato com o usuário.

Ainda com o objetivo de apreender como ocorre, na prática, a interação do profissional com os usuários, foi perguntado como são realizados a orientação, o controle e a supervisão do fluxo de usuários na biblioteca. Cinco bibliotecárias compreenderam a pergunta como contagem do número de usuários que frequentam a biblioteca, sendo que uma notou que o fluxo de usuários aumentou muito nos últimos quatro anos, fato justificado, segundo ela, pelo aumento da qualidade do acervo. Duas entenderam a pergunta como treinamento de usuários. Apenas uma bibliotecária demonstrou em sua resposta a preocupação em atender e orientar o usuário quando esse chega à biblioteca.

A questão da divulgação do acervo e dos serviços da biblioteca, junto aos usuários, teve como finalidade saber a importância dada pelos bibliotecários à promoção dos seus serviços e à ação de manter os usuários informados do material que vai sendo incorporado ao acervo. Somente uma bibliotecária-chefe respondeu que não existe a divulgação. As outras usam mais de um meio de divulgação. Destas, quatro utilizam boletins impressos e/ou eletrônicos, sendo que uma delas envia o boletim por *e-mail*. Outras três realizam a divulgação por meio de aulas, duas por meio de exposição do material na biblioteca e outras duas por meio de

quadros e painéis informativos.

As perguntas relacionadas à realização de cursos quanto à utilização e serviços da biblioteca tiveram o intuito de perceber qual a importância dada à instrução dos usuários. Todas responderam que são realizados cursos, principalmente, para os calouros da graduação e para os cursos de pós-graduação. Os cursos são voltados para a utilização da biblioteca e, também, para acesso a bases de dados e, principalmente, para o Portal Capes. Todas responderam que os cursos têm boa aceitação, mas quatro respostas apresentaram particularidades. Uma das bibliotecárias-chefes informou que os alunos veteranos participam da apresentação da biblioteca para os calouros. Outra falou que, devido à dificuldade de conciliar o tempo da aula e a disponibilidade dos alunos, vincularam a confecção da carteira de usuário aos treinamentos. Duas lembraram que os alunos já chegam treinados, pois fazem as disciplinas do ciclo básico no ICB e recebem treinamento na Biblioteca Central, mas como o processamento técnico é diferente entre as bibliotecas do SB/UFMG, eles necessitam de novo treinamento. No caso dessas duas unidades, esse treinamento ocorre dentro de disciplinas obrigatórias do currículo.

Ao procurar saber se existe alguma atuação da biblioteca fora de seu espaço físico (se a biblioteca promove, por exemplo, palestras, conferências, exposições ou outro tipo de evento), o intuito foi descobrir se a biblioteca ultrapassa seu espaço em busca do usuário. Cinco bibliotecárias responderam que atuam fora de seu espaço, sendo que uma delas fez referência a reuniões de chefias e a outra em ações da escola. As outras três mencionaram as aulas e treinamentos em salas de aula ou auditório, sendo que uma delas ainda citou a participação nas reuniões da congregação.

Outras três disseram que promovem exposições, sendo que uma delas citou, também, campanhas de silêncio e de lixo. Uma bibliotecária falou que promove outros tipos de eventos, como apresentações e amostras. Três bibliotecárias afirmaram que não atuam fora de seu espaço, sendo que uma alegou dificuldade em

chamar o aluno e outra disse que não vê necessidade, pois os usuários vão frequentemente à biblioteca.

Ao perguntar se alguma disciplina utiliza o espaço da biblioteca para aulas ou atividades, apenas uma respondeu que não. Uma das respondentes disse que, principalmente, dois professores utilizam sempre a biblioteca para atividades, sendo que um deles costuma estar presente junto com os alunos. O outro professor costuma encaminhar os alunos com a incumbência de procurar os bibliotecários. Duas responderam que isso ocorre “de vez em quando”, sendo que uma delas salientou que tem problemas de espaço para atender à demanda.

Outra pergunta versava sobre o fato de a biblioteca manter arquivo das questões de referência. Apenas duas responderam afirmativamente, sendo que uma disse que arquiva por um período. Das que responderam negativamente, uma justificou que as questões são muito voláteis e outra que são muito mutantes. Outra respondeu que isso vai ser reestruturado. Outra, ainda, respondeu que se baseia na observação do usuário para manter uma coleção de referência, que são os livros mais utilizados e podem ser emprestados por uma noite.

As perguntas relacionadas à Disseminação Seletiva da Informação (DSI) tiveram como objetivo saber se a biblioteca antecipa-se ao atendimento às necessidades de informação de seus usuários e, principalmente, entender como é traçado o perfil dos seus usuários. Nenhuma das bibliotecas pesquisadas promove a DSI. Quando perguntado como é traçado o perfil do usuário para o atendimento de suas expectativas e necessidades de informação, quatro bibliotecárias-chefes responderam que não existe processo para detectar as necessidades de informação dos usuários; uma delas acrescentou que fará um projeto no curso de especialização em que está matriculada com esse objetivo; duas disseram que atendem às reivindicações e sugestões dos alunos; e a outra respondeu que os usuários se antecipam em relação as suas necessidades de informação que, no caso dessa biblioteca, não mudam muito. As outras três basearam suas respostas no tempo de trabalho, na experiência, na

idade dos usuários e na prática de atendimento às demandas.

Quando perguntadas se a organização do acervo, o *layout* da biblioteca e a sinalização utilizada facilitam a utilização pelo usuário, todas responderam afirmativamente. As razões apontadas por elas foram: o fato de a maioria das bibliotecas se localizar apenas em um andar; o fato de todas as regras e formas de organização estarem escritas; a ausência de reclamações; a existência de sinalização (duas respostas); a organização por assunto; o sistema de cores utilizado na biblioteca.

As perguntas a respeito do atendimento de usuários com necessidades especiais e sobre a existência de produtos ou serviços diferenciados para atender a esses usuários foram feitas com a intenção de saber se a biblioteca está atenta às necessidades de informação do usuário especial e se os profissionais se preocupam com sua inclusão. Cinco das respondentes asseguraram que atendem os usuários com necessidades especiais, três delas citaram o mesmo usuário, que será atendido pelas três unidades, sendo que na avaliação de uma delas, é necessário melhorar esse atendimento. Outra ponderou que atende se o usuário procurar a biblioteca, mas critica a infraestrutura da biblioteca, a falta de preparação dos profissionais e até a adequação dos espaços de circulação do campus. Duas disseram que não atendem usuários com necessidades especiais, no entanto, uma delas justificou que isso se deve às características do curso. A outra comentou que já teve dois usuários portadores de deficiência visual, mas que apenas pediam ajuda para pegar o material na estante, depois se lembrou de que existem usuários com deficiência física, mas confessou que a biblioteca não tem infraestrutura para atendê-los, mencionando que a mesma funciona em seis andares e existem problemas com elevador. Ela observou que, apesar da boa vontade em atendê-los, esse fato gera uma dependência que não é desejável.

A última pergunta dizia respeito à realização ou não de estudo de usuários na biblioteca em questão. Três bibliotecárias-chefes responderam que não realizam estudo de usuários. Destas, uma

mencionou que esses estudos deveriam ser feitos e que as bibliotecas deveriam utilizar mais ferramentas de *marketing* e outra disse que o estudo de usuários é um serviço do setor de referência e que tem previsão de acontecer em breve, pois o setor será reestruturado. A terceira relatou que, às vezes, aparece um aluno da Escola de Ciência da Informação (ECI) pedindo para aplicar uma pesquisa, mas que, normalmente, essa pesquisa é constituída de apenas um item, o que sugere que ela esteja mais ligada a disciplinas de administração de unidades de informação. Ela ressaltou, além disso, que esses alunos normalmente não dão retorno do resultado da pesquisa.

Das respondentes que afirmaram realizar estudo de usuários, todas esclareceram que esses estudos são feitos por estudantes da ECI. Três delas disseram que são realizados por iniciativa dos alunos, sendo que duas mencionaram que os alunos buscam a biblioteca para realizar estudo de usuários como projeto do estágio de conclusão do curso de Biblioteconomia. Uma delas mencionou que o último estudo foi realizado por uma aluna do curso de especialização. Outra bibliotecária relatou que no ano passado, a iniciativa de procurar a escola partiu dela e que o estudo foi realizado por alunos de uma das disciplinas de administração de biblioteca, ressaltando, no entanto, que não é a favor dessa estratégia.

Destacam-se, ainda, as seguintes observações feitas por essas profissionais: uma delas nota que por ser feito por alunos, os estudos não incluem todos os usuários e são feitos esporadicamente. Outra justificou a dificuldade da realização do estudo de usuários pelos seguintes motivos: falta de funcionários na biblioteca, usuários que não gostam de responder e falta de retorno dos resultados. E, por fim, uma afirmou que já conhece bem os usuários, pois mantém contato direto com eles, mas que foi através de um estudo de usuários que ela descobriu que os alunos de um dos cursos da escola estavam frequentando pouco a biblioteca, porque o acervo estava desatualizado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebeu-se pelas respostas das bibliotecárias-chefes que no SB/UFMG predominam, na prática profissional, os aspectos técnicos, focados no sistema. Nesse sentido, o acervo é algo objetivo, destinado a suprir as necessidades das disciplinas e os usuários são elementos das unidades, que devem se adequar aos serviços prestados e, para isso, são treinados.

A professora Odília Clark Peres Rabello observou, há quase 30 anos, que o campo relativo ao usuário de biblioteca se desenvolvia “ao acaso”, não existia preocupação com o embasamento teórico.

Ainda hoje, essa questão apontada por Rabello mostra-se presente, já que o estudo de usuários é um dos temas mais pesquisados em Ciência da Informação, porém, na prática, o usuário é ouvido apenas pelos estudos acadêmicos, ou seja, os profissionais que atendem esses usuários continuam tratando a questão do estudo de usuário como uma coisa secundária na prática profissional, ou como diria Rabello, o estudo do usuário continua “ao acaso”, sem fundamentos metodológicos que permitam ouvir e realmente conhecer o usuário como um indivíduo.

Outro aspecto relevante que se apresentou como resposta da última questão foi a menção de estudo de usuários sendo realizados por alunos da ECI, confirmando a declaração de Figueiredo (1994, p. 28), de que o estudo de usuários constitui mais de “estudos acadêmicos, conduzidos por não profissionais e sem a participação dos administradores de bibliotecas.”

Importante ressaltar que, apesar de não utilizarem o estudo de usuários como instrumento na prática profissional, as entrevistadas afirmaram conhecer os usuários da biblioteca, apontando que esse “conhecer” é fruto da observação e da experiência. Portanto, entende-se que, na prática, prevalece o uso de senso comum, pois, ao contrário da teoria, que determina o emprego de métodos específicos para o estudo de usuários, não utilizam de método para esse fim.

Finalmente, percebeu-se que o estudo de usuários continua acontecendo na teoria (em disciplinas de graduação e nas pesquisas

acadêmicas da área), mas ainda está distante da prática profissional, mais voltada para os aspectos técnicos da profissão.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000. 112 p.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Resende (Org.). *Informação cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. 2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/busca/descricao.asp?codigo=2612>>. Acesso em: 9 set. 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p. (Série Apontamentos).

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 356 p.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. *Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007. Disponível em:

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies>>. Acesso em: 22 nov. 2009.

RABELLO, Odília Clark Peres. *Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca*. 1980. 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.

USER STUDIES IN PROFESSIONAL PRACTICE OF LIBRARIANS IN LIBRARIES SYSTEM IN UFMG

Abstract: *The user studies have been made in this very topic in academic research in the area of Library and Information Science. At the same time, its importance is constantly highlighted in the literature related to planning in libraries, professional practice of librarianship and collection development. Nevertheless, it appears that in practice, studies of users in libraries are not developed. The main objective of this research was to determine whether the librarians at the Libraries System on UFMG use to implement user studies. Librarians' chiefs of seven libraries were interviewed. The results indicate that the user studies are not systematically performed and other criteria for the acquisition of bibliographic materials have been used at the units surveyed.*

Keywords: *Users studies. University library. Academic librarian.*

Maria Inês Moreira Sepúlveda

Mestre em Ciência da Informação pela Escola de Ciência da Informação

Carlos Alberto Ávila Araújo

Doutor em Ciência da Informação

Professor Adjunto da Escola de Ciência da Informação da UFMG

RECEBIDO: 06-03-2012

ACEITO: 25-09-2012