BRASIL
UNIÃO DE TODOS

ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

NICE MENEZES DE FIGUEIREDO

Brasília, 1994

MCT
Ministério da Ciência e Tecnologia

CNPq
CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO

IBICT
INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA

FBB
FUNDAÇÃO BANCO DO BRASIL

Esta publicação está sendo editada com recursos da Fundação Banco do Brasil.

Equipe técnica:
Coordenação editorial: Margaret Palermo
Editoração eletrônica: Cláudia Rossi
Composição: Cleber da Costa Matos e Jocimar Souza Santos
Capa e arte-final: Nair Costa Barreto
Produção gráfica: Ieda Maria de Jesus

Figueiredo, Nice Menezes de.
Estudos de uso e usuários da informação/Nice Menezes de Figueiredo. –
Brasília: IBICT, 1994.
154 p.
ISBN - 85.7013.040 - X
1. biblioteca – estudo de usuário. 2. catálogo – uso da informação. 3. sistema de informação – avaliação.
I. Título.
CDU 025.5-052

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
SAS Quadra 5, Lote 6, Bloco H
70070-000 Brasília, DF
Tel.: (061) 217-6161
Fax: (061) 226-2677
Telex: 612481 CICT BR
CGC: 33.645.831/0023-41

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

Nas últimas décadas temos nos dedicado, entre outras atividades acadêmicas, a produzir textos didáticos para a área de biblioteconomia/ciência da informação. Com o decorrer do tempo, estes textos, que seguiram linhas de estudo e de interesse pessoal, vieram a constituir um conjunto coeso do desenvolvimento de cada tópico tratado.

Publicados em artigos de periódicos nacionais especializados e em anais de congressos, estes textos se acham dispersos e de recuperação trabalhosa. Resolvemos então reuni-los e publicá-los, oferecendo a visão global sobre o tópico.

O campo de estudos de uso/usuários é apresentado nestes textos principalmente na forma de artigos de revisão, através dos quais introduzimos no país os conhecimentos até então existentes no exterior sobre o assunto. Um artigo de estudos de uso de catálogos, um tipo especial de estudo de usuários, faz parte destas revisões. A seguir, oferecendo o aspecto prático, apresentam-se artigos que fornecem exemplo de formulários para coleta de dados estatísticos e estudos de uso de bibliotecas, o que deve servir de prólogo aos estudos de usuários propriamente ditos. O artigo para coleta de dados em bibliotecas universitárias já havia sido publicado anteriormente, mas os artigos para coleta em bibliotecas escolares, públicas e especializadas são ainda originais.

Com esta publicação, esperamos estar contribuindo para melhor disseminar os conhecimentos/aplicação destes tópicos. O que, sem dúvida, servirá de base para uma melhor atuação do bibliotecário brasileiro.

ESTUDOS DE USUÁRIOS

INTRODUÇÃO

Estudos de usuários 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.

Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação.

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.

A maioria dos estudos neste campo foi realizada a partir da segunda metade da década de 40. Na Conferência da Royal Society, em 1948, foram apresentados trabalhos que vieram contribuir para criar preocupação para estudos orientados às necessidades dos usuários. A Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, em 1958, também muito contribuiu para o desenvolvimento desta área de investigação, com diversos trabalhos apresentados sobre estudos de usuários.

O que houve realmente, pode-se dizer, foi uma mudança de atitude em relação aos usuários: até então, adotava-se uma atitude passiva, aguardava-se que os usuários aparecessem e soubessem como fazer uso da informação disponível. A mudança foi no sentido de a biblioteca tornar-se mais ativa, dinâmica, com a criação de novos serviços, ou com o aperfeiçoamento de outros já prestados. Exemplos práticos desta atitude frutificaram: com base em estudos de usuários, serviços de bibliografias, índices e resumos foram reformulados de acordo com as necessidades expressadas pelos usuários. Da mesma maneira, serviços novos, como o da disseminação seletiva da informação, e os serviços de alerta, na forma de fichas,

boletins, conteúdos de periódicos etc., foram criados com base em perfis de usuários, isto é, a maneira mais direta e objetiva de atender às necessidades individuais de cada usuário (1:1).

Existem várias maneiras de se caracterizarem estudos de usuários; uma das maneiras mais convenientes é dividi-los em dois tipos:

1) estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;

2) estudos orientados ao usuário, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.

A maioria dos estudos de bibliotecas individuais tem sido realizada em bibliotecas públicas e acadêmicas; poucos estudos de bibliotecas especializadas foram registrados na literatura. Este tipo de estudo geralmente cobre todos os serviços prestados pela biblioteca, ou pode restringir-se a um serviço (SDI, por exemplo, ou o serviço de referência) ou ainda aos instrumentos disponíveis para uso dos usuários (o uso dos catálogos, da coleção de índices e resumos etc.) (2:61).

Os estudos orientados aos usuários propriamente ditos não são limitados a uma instituição, mas investigam o comportamento de uma comunidade inteira na obtenção de informação (*information gathering habits*, entre os americanos, e *information gathering behaviour*, terminologia mais inglesa) (2:62). Assim, estudos deste tipo foram realizados sobre as maneiras de obtenção de informação por parte dos cientistas, médicos, engenheiros, físicos, psicólogos e outros profissionais.

Os objetivos principais dos estudos compreendidos entre 1948-1970 foram:

1. determinar os documentos requeridos pelos usuários;

2. descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras da busca, por exemplo:
   a. citações em periódicos, livros, relatórios;
   b. citações em bibliografias;
   c. citações em serviços de índices e resumos;
   d. uso de serviços mecanizados de recuperação da informação;
   e. uso de serviços de recuperação da informação computadorizados (*on-line*);
   f. uso de maneiras informais (conferências, conversas, cartas);
   g. exame rápido de obras (*browsing*);
   h. leituras casuais.

3. Estudar a aceitação das microformas;

4. estudar o uso feito dos documentos;

5. estudar as maneiras de obtenção de acesso aos documentos;

6. determinar as demoras toleráveis (1:2).

De maneira geral, os grupos de usuários estudados foram, primeiramente, os cientistas das ciências puras; a seguir, os engenheiros. Na década de 60 a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como dos educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais, e dos altos escalões da administração governamental (1:3).

Durante o chamado primeiro período dos estudos dos usuários, que se estendeu de 1948 a 1965, a ênfase foi em tentar-se descobrir o uso da informação pelos cientistas e engenheiros, por serem as áreas nas quais os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso mais se ressentirem das inadequações.

Estes estudos utilizaram, principalmente, os métodos de questionários e entrevistas, com propósitos exploratórios, para a obtenção de dados quantitativos sobre os hábitos de obter informação por parte da comunidade científica. A idéia era, através destes estudos, poder-se chegar a planejar serviços adequados de informação para atender às necessidades da maioria dos usuários. Mas os resultados foram contraditórios: a complexidade, a amplitude, as diversidades das necessidades dos usuários foram mais numerosas do que se esperava. Concluiu-se então tratar-se de uma meta remota de ser atingida: o planejamento de um único sistema capaz de atender as diferentes, variadas, diversas necessidades de seus usuários, em todas as circunstâncias.

No segundo período, a partir de 1965, os estudos de caráter amplo, ou de comunidades inteiras de usuários, diminuíram bastante em número. Por outro lado, técnicas mais sofisticadas de observação indireta foram usadas para estudar aspectos particulares do comportamento dos usuários, como a análise de citações, verificações de compilações estatísticas, de uso de coleções etc. Começaram também nesta época os estudos fazendo uso de métodos sociológicos para análise da transmissão informal da informação, reconhecidamente um amplo canal de fluxo da informação entre os cientistas.

Começou-se a adquirir um conhecimento mais profundo de como a informação é obtida e usada. Por outro lado, estes conhecimentos tiveram pequeno efeito no planejamento dos sistemas, pois que nesta época os planejadores estavam mais preocupados em entender e se ajustarem aos novos modelos de computadores disponíveis, e o interesse maior era com as capacidades técnicas do sistema a ser implantado, não com as necessidades dos possíveis usuários.

Este tipo de estudo sociológico foi mais utilizado, na terceira fase, na década de 70; a necessidade de ajustar o sistema com o usuário ainda é sentida, e isto tem influenciado as investigações correntes. Também, nesta fase, percebeu-se ser preciso estudar as necessidades dos usuários de outras áreas, como de ciências sociais e humanidades, em estudos amplos e exploratórios. Este interesse é talvez explicado pelo fato de os próprios cientistas sociais terem-se envolvido nesta área de pesquisa.

A tendência é para estudos de caráter mais restrito nos campos da ciência e tecnologia, dirigidos ao estudo de canais específicos de informação, do ponto de vista do usuário, ou para o esclarecimento de problemas observados em um sistema particular (3:3-5).

As implicações para a biblioteconomia, no que diz respeito aos estudos dos usuários e portanto, mais um exemplo da integração útil e benéfica das técnicas da ciência da informação ao aperfeiçoamento das técnicas bibliotecárias, (*), são visíveis: guiam a política de seleção de uma biblioteca para ser mais de acordo como os interesses dos usuários, dinamizam a aquisição com a busca de publicações de difícil obtenção, como anais de congressos, *preprints* etc., e a organização total da biblioteca propriamente dita, desde a construção de edifícios (coleções centralizadas ou descentralizadas, localização de coleções especiais) até a linha, profundidade dos serviços e produtos a serem oferecidos. De maneira especial, apontam as diretrizes para o serviço de referência e de disseminação da informação, sob todas as formas.

MÉTODOS E METODOLOGIA PARA ESTUDOS DE USUÁRIOS

1. Questionário

a. pessoalmente

b. pelo correio

(*) Vide Figueiredo, N. Biblioteconomia X Ciência da Informação: uma questão de integração. IN: Tópicos modernos biblioteconomia de Brasília. ABDF, 1977. pág. 6-19.

2. Entrevista

a. estruturada

b. não estruturada

c. gravada em fita

3. Diário

a. escrito

b. gravado em fita

4. Observação direta

a. pelo investigador

b. filmado para tela ou vídeos (*)

5. Controlando a interação do usuário com o sistema computadorizado (1:4)

a. Através de um intermediário é possível obter-se uma avaliação e realimentação contínuas; é uma maneira personalizada e flexível de avaliação de serviço. Também fornece a oportunidade de o bibliotecário ser aceito ao mesmo nível do usuário.

b. Através da análise das saídas do computador é possível saber-se do comportamento e problemas do usuário, bem como da atuação do sistema, coletando-se estatísticas sobre o uso do vocabulário para a busca, freqüência de uso de um documento, inclusive o tempo gasto na busca. Os dados coletados com esta análise poderiam revelar:

1. deficiências ou insuficiências do sistema representadas pela alta revocação de documentos não relevantes ou baixa revocação de documentos relevantes;

(*) Para explicações detalhadas sobre estes métodos, vide: Figueiredo, N. Avaliação de serviços em bibliotecas. IN: Tópicos modernos de biblioteconomia. Brasília, ABDF, 1977. pág. 31-43.

2. a necessidade de aprimoramento da estratégia da busca, a fim de evitar dificuldades para os usuários na operação do sistema;

3. necessidade de alteração das políticas de indexação, de desenvolvimento de vocabulário, e de dar importância a maior uniformidade, inclusão de dispositivos de precisão etc.;

4. necessidade de treinar os usuários nos processos de pesquisa;

5. atualização dos requisitos dos perfis;

6. freqüência de descritores e, portanto, assuntos que se acham em demanda ou mudança de interesses (4:195).

6. Análise de tarefas (*Task analysis*) e resolução de problemas (*Problem solving*)

Este método consiste na reunião de especialistas numa área determinada, os quais preparam problemas específicos para serem aplicados ao grupo testado, logicamente pertencente àquela mesma área de conhecimento.

De acordo com uma fórmula pré-preparada, o grupo testado é solicitado a registrar todas as maneiras e fontes utilizadas para resolver o problema proposto; é feita também uma avaliação das fontes, bem como o registro dos problemas encontrados para o uso destas fontes.

Esta parece ser uma das maneiras correntes mais aceitas para estudo do comportamento humano, pois mostra como as pessoas agem em situações normais, portanto, um método mais válido do que detalhados estudos artificiais de laboratório, que procuram entender as complexidades da percepção e aprendizado humanos. Este método demonstra o que um indivíduo, numa situação normal de sua vida ou profissão, deve fazer ao perceber um problema, tomar uma decisão para resolvê-lo e gerar os resultados desejáveis (5:151-52).

7. Uso de dados quantitativos

a. Empréstimos: por língua, assuntos, data;

b. empréstimos entre bibliotecas;

c. análise da retirada de volumos das estantes;

d. circulação de periódicos (1:12a);

e. análise de questões de referência;

f. contagem de citações bibliográficas (2:66-67)

8. Técnica do incidente crítico
(*Critical incident technique*)

É uma técnica incorporada a um estudo fazendo uso de questionários ou entrevista. Consiste em indagar-se do indivíduo questionado uma lembrança de alguma experiência ou acontecimento recente relevante (por exemplo, a última busca realizada na literatura) e fazê-lo relatá-la em detalhes. Esta técnica tem se mostrado de grande importância, pois que, apesar de ser notoriamente sabido que as pessoas não merecem confiança quando falam sobre o que elas fazem, geralmente podem se lembrar de um acontecimento recente específico, de maneira acurada (2:64).

DESCOBERTAS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os resultados dos estudos de usuários, embora nem sempre generalizáveis, oferecem contudo uma visão ampla dos problemas e tendências dos usuários na consulta das bibliotecas e/ou de suas coleções.

De maneira geral, bibliotecas e centros de informação não são considerados as fontes primeiras para informação técnica e científica, pois que o cientista usualmente consulta várias fontes antes de ir à biblioteca.

O quadro a seguir mostra os métodos preferidos pelos cientistas na busca de informação:

1. biblioteca pessoal;

2. procurar o material no edifício onde se acha;

3. visitar uma pessoa próxima, com notório saber;

4. telefonar a uma pessoa, com notório saber;

5. usar uma biblioteca fora da organização;

6. consultar um bibliotecário de referência;

7. escrever uma carta;

8. visitar uma pessoa distante mais de 20 Km (6:14).

Uma das razões mais simples porque o cientista e o técnico não usam a biblioteca é que eles não sabem da existência de bibliotecas ou centros voltados aos seus interesses; outros são vagamente sabedores dos serviços mas não sabem os pontos de acesso ou os benefícios em potencial. Outros, ainda, fazem uso dos serviços mas não os exploram de maneira aprofundada, por não terem conhecimento da capacidade do sistema. Há uma forte tendência para um usuário pedir não o que ele precisa na verdade, mas sim pedir por aquilo que ele pensa a biblioteca ou sistema serem capazes de fornecer.

Aos bibliotecários cabe parte desta falha: eles não têm sabido fazer pesquisa do seu mercado, promover os seus produtos e serviços profissionais, nem tampouco têm sabido como treinar os seus usuários, de maneira que eles possam fazer amplo uso dos recursos todos montados para o seu uso (2:27).

Uma descoberta altamente generalizável é a de que os serviços de informação são basicamente escolhidos para uso devido ao seu acesso físico e uso fáceis – princípio do menor esforço – muito mais do que por ter a informação que possa vir a ser útil ao usuário. A distância geográfica é importante, bem como o acesso fácil ao local da biblioteca; estes dois fatores, comprovadamente, têm importância fundamental no uso ou não do centro (2:72; 6:13).

Por outro lado, os fatos que levam os cientistas a procurar informação foram estabelecidos como:

1. atualização periódica;

2. solução de um problema de momento;

3. levantamento retrospectivo;

4. revisão de um conhecimento (*brush up*);

5. infomação sobre outras áreas.

Diversas variáveis foram constatadas como existindo para motivar o uso de bibliotecas: a função do indivíduo na organização, o tamanho da organização, a qualificação do indivíduo, local do emprego, especialidade ou disciplina acadêmica, o nível da experiência do indivíduo, a fase do trabalho requerendo busca etc.

Foram também identificados diversos canais de informação para a área de ciência e tecnologia: periódicos, serviços de índice e resumos, artigos de revisão, citações, livros, relatórios, catálogos comerciais, colegas, fornecedores, clientes, anúncios, consultores. Esses canais são classificados em formal, ou escrito, e informal, ou oral. Foi possível estabelecer que o cientista e o engenheiro dispensam cerca de 20-25% do seu tempo procurando informação nos canais anteriores, e de acordo com as variáveis mencionadas (1:12).

Assim, a maioria dos estudos concluiu que a utilidade dos vários canais é determinada pela responsabilidade funcional do indivíduo na organização, ou o seu tipo de trabalho: pesquisador, professor, cientista, engenheiro, administrador. Em geral foi observada uma certa relutância em usar índices e resumos, pela complexidade dos mesmos.

Aqueles profissionais envolvidos em pesquisa e desenvolvimento, inclusive na universidade, fazem consideravelmente maior uso dos canais formais, particularmente dos periódicos científicos e dos resumos, do que o pessoal da indústria, envolvido em projetos, testes, análise de produtividade. Estes adotam mais os métodos informais: a comunicação entre colegas, troca de idéias com vendedores, clientes, enquanto que a literatura que mais utilizam são os periódicos comerciais, os boletins internos, ou um manual. Isto se explica pelo fato de precisarem de informação sobre procedimentos, técnicas, materiais, equipamentos, e este tipo de informação aparecer na literatura com atraso de dois anos em relação aos fatos correntes. Os executivos ou administradores também usam mais a informação informal do que a formal (6:14).

Por outro lado, os cientistas, para vencer esta barreira do tempo, entre a pesquisa e a sua publicação nas fontes formais, organizaram-se nos conhecidos "colégios invisíveis", grupo de cientistas interessados em áreas bem específicas do conhecimento, que trocam idéias entre si e se mantêm atualizados na forma de comunicação oral, inclusive telefone, ou então escrita, por meio de troca de *preprints*, reimpressões, manuscritos, noticiários; realizam também reuniões locais, conferências com convidados, palestras etc. (6:15).

Foi também comprovada a existência de comunicação informal entre os engenheiros, através dos "guardiães tecnológicos", em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento; geralmente, os guardiães da informação são indivíduos mais velhos e experientes, "que sabem tudo" e que assim reúnem em torno de si uma plêiade de engenheiros jovens que os consultam para discutir problemas técnicos (6:15).

Pode ser observado também que, de certa maneira, os canais informais são o elo para o canal formal: um cientista conta a outro a fonte mais indicada para uma pesquisa ou para resolver um problema particular de engenharia. Por outro lado,

notou-se que a comunicação oral ocorre mais quando do início de um projeto, na fase de interpretação dos resultados, e da pré-publicação (6:15).

As bibliotecas deveriam explorar melhor estes fatos, procurando facilitar estes contatos entre os especialistas com a manutenção de diretórios, listando o pessoal interessado nas mesmas áreas e técnicas.

Poderiam também, já que a coleção particular do cientista é a sua fonte primeira de informação, colaborar da melhor maneira possível a fim de que o cientista possa fazer o melhor uso da sua coleção particular, sugerindo métodos e técnicas de organização.

Outra atividade que poderia ser desenvolvida pelos centros de informação seria a preparação de revisões críticas, altamente necessárias e demandadas pela comunidade científica (2:73).

Outros três fatores descobertos e que podem ser generalizados são dependência grande em um número relativamente pequeno de periódicos em uma área; obsolescência a partir de 3-5 anos para a coleção científica/tecnológica; a língua inglesa é a de uso generalizado, material em outra língua tem pouco uso (6:18).

As conclusões a que chegou Woods no seu artigo de revisão dos estudos de usuários foram:

1. facilidade de uso é um critério mais importante do que o valor em potencial da informação;

2. devem ser desenvolvidos meios para facilitar a comunicação informal ou contato pessoal entre os cientistas;

3. os usuários precisam receber instrução de como usar índices, resumos e catálogos;

4. sistemas mecanizados de recuperação da informação não suplantam, ainda, os métodos tradicionais;

5. serviços de tradução devem ser estabelecidos, o conhecimento da existência dos mesmos deve ser levado aos usuários;

6. artigos de revisão são muito demandados e os centros de informação devem prepará-los periodicamente;

7. o descarte da coleções (regra de 80/20%) deve ser aplicado para prover espaço;

8. As bibliotecas devem "vender" seus produtos e serviços aos usuários (6:12-20).

LIMITAÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

A literatura na área de estudos de usuários, atualmente, está bem mais reduzida numericamente. O ARIST (Annual Review of Information Science and Technology) que vinha publicando desde o seu v. 1 de 1966, um capítulo anual sobre estudos de usuários, deixou de fazê-lo em 1973, 1975 e 1976, sendo os últimos dados contidos nos volumes de 1974, 1978, 1986, 1990.

Estes estudos são difíceis, pois devem levantar respostas lógicas, as quais possam ser interpretadas, quantitativamente, e resultar em aplicações práticas de interesse dos usuários. Devem ser estudos válidos e de confiança, existindo no entanto, para isto, uma série de problemas metodológicos.

Há, assim, o problema causado pelo fato de que, quando se questiona um usuário, obtém-se um dado, mas quando se observa de maneira indireta esta pessoa, os resultados obtidos diferem. Notaram-se dados contraditórios entre os coletados por questionário/entrevista e os obtidos por contagens estatísticas (2:70).

Os estudos mais antigos apresentaram problemas como populações diversas ou mal definidas, envolvendo amostragens não comparáveis, como de países, assunto, organizações e conhecimentos individuais diversos (2:71).

Foi também registrado o problema de se indagar dos usuários sobre as suas necessidades de informação, quando eles realmente não sabem quais serviços e produtos poderiam existir à sua disposição, o conteúdo, extensão, profundidade dos mesmos – e o fato já sabido que o usuário propõe a sua demanda, isto é, satisfaz as suas necessidades de informação, de acordo com o que julga o sistema pode lhe fornecer, como já foi mencionado (2:72).

O uso da observação direta e do diário, embora dê melhores resultados do que o questionário e a entrevista, apresentou o problema de colocar-se muito trabalho sob a responsabilidade do indivíduo sendo observado; também, muitos fatores irrelevantes apareceram. Mas o maior problema é que existe, de maneira comprovada, uma forte tendência para as pessoas se comportarem de maneira diferente da usual, quando sabem estar sob observação. Daí, a perda de validade destes métodos para um estudo científico, pois os diários não são mantidos de maneira

consistente e conscienciosa, e a observação direta ocasiona mudança de atitudes (2:64).

Um dos métodos considerados mais promissores é o da análise da saída dos computadores, porque é uma maneira discreta, sem os efeitos adversos da observação direta, e a atitude do pesquisador no terminal é importante para ser examinada, não requerendo ainda muito tempo do avaliador.

Há necessidade, portanto, de aperfeiçoamentos nesta área de estudo, principalmente o melhoramento das metodologias adotadas, bem como o surgimento de técnicas novas. De maior importância, a criação de modelos teóricos, pois os estudo têm sido baseados em levantamentos empíricos, nenhuma teoria foi proposta ou tentada, nem tampouco criaram-se conceitos sobre o uso da informação.

Uma tendência nova que está aparecendo na literatura é a investigação sobre o efeito da informação, numa tentativa de se descobrir o papel ou a contribuição da informação para a inovação, para a criação, ou para os trabalhos em andamento. Isto porque existe a necessidade crescente de se justificarem os sistemas de informação sob o ponto de vista de custo-benefício.

Este, aliás, já fora um problema levantado por Menzel no primeiro artigo de revisão do ARIST, sobre estudos de usuários, em 1966: a dificuldade de se medir o efeito da informação, pois que não há relação entre a obtenção da informação e/ou o uso feito dela. A este problema de ordem teórica, emitido em 1966, veio juntar-se, com o tempo, um outro de ordem extremamente prática: o efeito produzido pelos caríssimos sistemas postos à disposição dos usuários, nas diversas áreas do conhecimento humano.

Este problema está intimamente ligado a críticas existentes na literatura quanto aos estudos de usuários em geral: da possibilidade de se estabelecerem as necessidades de informação dos usuários, refletidas apenas pela análise da busca a um documento, já que muitos estudos de usuários tentaram nada mais do que medir esta demanda para um documento, e não verdadeiramente as necessidades de informação do usuário (2:71). Pode-se assim dizer que, em geral, os estudos de usuários se limitaram ao levantamento do primeiro estágio da pesquisa: a demanda pela informação, mas muito pouco é sabido sobre o uso que o pesquisador faz da informação, uma vez obtida, na forma de um documento, de uma conversa etc.

É fácil de se explicar o porquê dos estudos de usuários abordarem somente este aspecto, ou primeiro estágio: o estudo da segunda fase, ou da utilização da informação, envolve a psicologia dos usuários e questões fundamentais da natureza da pesquisa científica em relação ao comportamento humano: a relação entre a moti-

vação, busca da informação, uso da informação, e a relação entre fatores de personalidade, criatividade e produtividade.

Estudos realizados provaram serem desanimadoras as perspectivas para, no momento atual, a psicologia fornecer as respostas definitivas a estes problemas de motivação, processos cognitivos, ou da relação informação/criação intelectual. A contribuição da psicologia seria mais na área experimental, desde que uma grande atenção tem sido dispensada nesta área à formalização de problemas, projetos e execução de experimentos, análise e interpretação de dados (7:148).

É agora sabido que o planejamento de sistemas de informação não pode ser deixado apenas aos peritos em computação, bibliotecários e administradores.

Por outro lado, aqueles que realizam estudos de usuários têm responsabilidade de assegurar que as questões sejam relacionadas ao que é técnica e financeiramente possível de ser realizado na prática (7: 155).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRITTAIN, J. M. *User studies. User behaviour and user instruction: series of lectures and seminars*. 9º Congresso Brasileiro and V Jornada Sul Riograndense de Biblioteconomia e Documentação. Porto Alegre, 3-8 de julho, 1977.

2. LANCASTER, F. W. Assessment of the technical information requirements of users. IN: Rees, A., ed. *Contemporary problems in technical library and information centers mangement:* a state of the art. (Washington) ASSIS, 1974. p. 59-85.

3. MARTYN, J. Information needs and uses. In: Cuadra, C., ed. *Annual Review of Information Science and Technology* v. 9 (Washington) ASSIS, 1975.

4. FIGUEIREDO, N. M. de Evolução e avaliação do serviço de referência. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, 2 (2) Julho-Dezembro, 1974: 175-190.

5. ————. *A conceptual methodology for error prevention in reference work*. Doutoramento. The Florida State University, School of Library Science, 1975. 312 p.

6. WOOD, D. N. User studies: a review of the literature from 1966-1970. *Aslib Proceed*, 23 (1) Jan. 1971: 1 1-23.

7. BRITTAIN, J. M. *Information and its users: a review with special reference to the social sciences*. Butterworth Press, 1970.

8. Notas de aula do curso Seminar in Information Science. Prof. Gerald Jahoda, Florida State University, School of Library Science, Setembro-Dezembro 1973.

ASPECTOS ESPECIAIS DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

ESTUDOS DE USO DE BIBLIOTECAS

O estudo de comunidade, como método de estudo científico de um fenômeno social, apareceu na metade do século XX, na Inglaterra. É considerado científico como método e social como aplicação.

Nos anos 30 havia um interesse considerável em se saber como e o que as pessoas liam, e qual o uso feito das bibliotecas em geral. Naquela época, era bastante acentuado o conceito educacional da biblioteca pública e acreditava-se ser a função da biblioteca pública elevar, educar e recrear as pessoas. Mas um engano por parte dos bibliotecários de então foi o de pensar que os seus usuários representavam o universo[1].

Os primeiros estudos de usuários de bibliotecas públicas foram realizados na década de 30 por bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago. Existe uma crítica a respeito desses estudos, pois que, segundo Wellard, nas bibliotecas públicas da época já havia uma figura chave para indicar as necessidades, preferências e motivações para o uso da biblioteca. Esta figura era o bibliotecário do serviço de aconselhamento de leitura (*reader's advisory service*) e sua existência teria dispensado as equipes que realizaram os estudos iniciais neste campo. Esta é uma das causas de os estudos de usuários de bibliotecas públicas serem distintos ou considerados à parte do corpo de pesquisa na área de biblioteconomia; isto ocorreu pelo fato de os pesquisadores terem sido principalmente cientistas sociais (os professores da Escola de Biblioteconomia de Chicago)[2].

Outros aspectos que distinguem os estudos de usuários nesse campo são:

1. as pesquisas foram dirigidas à identificação da demanda da informação e não à demanda de documentos;

2. o meio ambiente social da biblioteca foi levado em consideração;

3. a ênfase da pesquisa foi com relação aos problemas sociais e de trabalho dos usuários e às tarefas desempenhadas por eles.

Uma outra crítica relacionada com esses primeiros estudos foi de que consideraram o hábito de leitura como uma ação isolada, não como uma atividade integrada com as outras atividades do leitor.

Entretanto, a leitura não pode ser estudada como uma atividade social isolada, mas sim correlacionada com comunidade local e a vida cultural existente na comunidade[1].

Para esse tipo de estudo são necessárias, segundo Wellard, sete questões básicas:

1. que proporção da população da comunidade usa a biblioteca?

2. a que grupos sociais pertencem estes usuários?

3. que outras fontes de leitura existem na comunidade, além da biblioteca pública?

4. quais os assuntos mais lidos?

5. quais os assuntos de maior interesse?

6. que grupos de indivíduos lêem quais livros?

7. quais os títulos mais lidos e por quem?[1]

Devem ser acrescentados, a estas questões básicas, os dados referentes ao meio ambiente no qual a biblioteca pública atua, como segue:

1. **Localização física**
   Mapa da região mostrando fronteiras, áreas, condições físicas e industriais; a localização da biblioteca;

2. **População**
   Mapa da região mostrando densidade da população, distribuição dos usuários – os que emprestam livros – em relação à densidade.

3. **Desenvolvimento cívico**
   Levantamento das residências, escolas, igrejas, clubes, teatros, cinemas.

4. **Desenvolvimento econômico**
   Levantamento das organizações comerciais e industriais.

5. Desenvolvimento social

Caracterização do tipo de vida, necessidades, atividades de lazer[1].

Hoje em dia já se sabe as características gerais do uso que uma comunidade faz das fontes de informação existentes.

Estas características gerais de uso são:

1. a mídia de massa (jornais, rádio, TV) não fornece aos cidadãos a informação necessária para a resolução de problemas;

2. as fontes mais usuais de informação são a família e os amigos;

3. o conhecimento de fontes potenciais de informação é baixo;

4. o uso de agências profissionais de informação é baixo; elas só são utilizadas quando os problemas atingem uma fase crítica – e não como uma medida de prevenção da crise;

5. a "lei do menor esforço" tem uma importância fundamental na utilização de qualquer fonte de informação.

Do ponto de vista do administrador, o estudo da comunidade é tão básico para a administração da biblioteca pública quanto o diagnóstico do médico para a prática da medicina. Além do que, segundo alguns autores, esses estudos representam ou significam uma "marca de profissionalismo bibliotecário"[2].

Com relação aos estudos de usuários de bibliotecas universitárias, por volta dos anos 30 também existia um interesse acentuado em se saber como os estudantes usavam a biblioteca. São considerados os melhores estudos nesse campo os de Branscomb[3], em 1940, e o de Knapp[4], em 1958.

De acordo com o levantamento que realizamos em 1971[5], os estudos de uso de bibliotecas universitárias apresentam o seguinte quadro:

1. são relativos a uma universidade;

2. as unidades de avaliação adotadas nos estudos não são comparáveis; uns estudos avaliam empréstimos, outros, a coleção; os alunos de graduação; os calouros apenas etc.;

3. as comparações efetuadas não são válidas pois as variáveis analisadas não são as mesmas;

4. as estatísticas nas quais foram baseadas as avaliações não eram adequadas ou confiáveis.

Outras críticas com relação a esses primeiros estudos de usuários de bibliotecas universitárias levantam o ponto de que eles procuraram apenas mostrar o usuário, mas não o identificaram de maneira correta. Assim, quem é o usuário: aquele que vai à biblioteca para tirar uma cópia xerox, ou para utilizar o catálogo, ou utilizar o recinto da biblioteca para estudar com material próprio?

Os resultados que obtivemos desses estudos mostram um conhecimento inadequado, fragmentado e não comparável dos usuários de bibliotecas universitárias. As questões que usualmente foram feitas aos usuários versaram sobre:

A. Professores

1. o que emprestam: assunto e quantidade. Com base nesses dados, fizeram-se comparações entre empréstimos de departamentos diferentes e entre empréstimos no mesmo departamento feitos por professores de níveis diferentes.

B. Estudantes

1. quantos livros emprestam em um dado período, subdividido por assunto;

2. influência do uso da biblioteca nos resultados obtidos nos estudos;

3. como é utilizado o catálogo da biblioteca;

4. como esse auxílio é pedido para localização/orientação para o uso;

5. quem empresta mais: calouros X veteranos; homens X mulheres;

6. ocupação dos pais;

7. renda familiar;

8. escolaridade dos pais;

Outros fatores levantados nos estudos:

1. propósito da ida à biblioteca;

2. as razões do uso do material;

3. áreas da biblioteca que utilizou.

As descobertas a respeito do uso das bibliotecas universitárias foram, de alguma maneira, surpreendentes e levaram a algumas decisões de caráter administrativo. As principais descobertas foram:

1. menos de 30% dos estudantes de qualquer universidade e menos de 40 % de estudantes de qualquer curso foram encontrados utilizando a biblioteca na semana do estudo;

2. a maioria de estudantes homens não retirou livros ou material da biblioteca durante todo um semestre;

3. o uso da biblioteca não tem relação significativa com os resultados acadêmicos do aluno;

4. grande proporção de alunos utiliza material próprio, necessitando apenas do espaço para estudar;

5. o uso da biblioteca pelos estudantes depende, primeiramente, do estímulo do corpo docente;

6. os professores pouco freqüentam a biblioteca;

7. desde que muito do uso da biblioteca depende da atitude do professor, tornou-se importante coletar dados sobre os hábitos de uso da biblioteca pelos professores;

8. tornou-se necessário também divulgar entre os professores o que é e como a biblioteca pode contribuir para a instrução;

9. as bibliotecas se comunicam de maneira deficiente, não tornando os seus usuários em potencial cientes dos seus serviços/coleções;

10. a delegação, por parte dos professores, das tarefas de busca bibliográfica ao pessoal bibliotecário é muito baixa.

Um estudo realizado por Rzasa & Moriarty, em 1970, e que obteve 6 568 respostas serviu de base para amplas medidas administrativas nas bibliotecas universitárias, como seguem:

1. estabelecimento de programas dirigidos à obtenção dos materiais requeridos

pelos cursos da universidade, para atender necessidades dos docentes e dos alunos de pós-graduação e graduação;

2. providências para maior espaço físico destinado ao uso de material próprio por parte dos alunos, quer na biblioteca, ou fora dela, no campus;

3. aumento do investimento de assinaturas de periódicos eruditos para satisfazer necessidades básicas dos professores e estudantes de pós-graduação;

4. aumento das coleções de reserva e de livros de referência, para atender necessidades dos três grupos de usuários: docentes, estudantes de pós-graduação e de graduação[6].

ESTUDO DE USUÁRIOS

Uma nova linha de estudos surgiu no fim da década de 40, mais precisamente em 1948, durante a Conferência da Royal Society que focalizou a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas. Trabalhos de Bernal e Urquhart introduziram esta linha de investigação de interesse à ciência da informação.

Através dos anos foram realizados centenas de estudos nessa linha e, apesar das críticas e das limitações apontadas, pode-se levantar algumas generalizações ou, segundo alguns autores, tendências detectadas por esses estudos. Assim, dentre os conhecimentos considerados generalizáveis a partir do estudo do uso da informação por parte de cientistas e técnicos, destacam-se:

1. acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação; o canal mais acessível, embora não o melhor, é escolhido primeiro e assim, considerações sobre qualidade e confiabilidade são secundárias. Por outro lado, a percepção da acessibilidade da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para o usuário;

2. muitos profissionais sentem existir um volume excessivo de informação, isto é, existe na realidade mais informação do que a desejada. Nesse caso, o que é solicitado então é que haja seletividade por parte do sistema de informação. Esta seletividade é caracterizada pela produção de revisões críticas da literatura e por avaliação e síntese da informação adequada, em áreas especializadas de assunto;

3. há necessidade de que a informação fornecida seja corrente, especialmente na área das ciências. Os serviços de informação precisam assim disseminar de maneira mais rápida e eficiente os resultados de pesquisas científicas;

4. os canais informais de comunicação são considerados mais importantes do que os canais formais para satisfazer muitos tipos de necessidade de informação. Arquivos pessoais têm demonstrado ser de grande importância pois, como muitos estudos mostraram, são a fonte primeira de busca. Vem a seguir a preferência pela conversa com os colegas na própria instituição e fora dela. Somente após estes passos iniciais é que a biblioteca será considerada. A preferência pelos arquivos pessoais é justificada por retratarem o interesse individual do cientista e serem fáceis de manusear, estarem em local conveniente e serem constantemente atualizados. As conversas com colegas, por outro lado, propiciam trocas de idéias entre cientistas com os mesmos interesses e, acima de tudo, propiciam o *feedback* imediato, ou seja, a aprovação dos pares, tão importante nas ciências;

5. a educação de usuários ou de usuários em potencial é uma área negligenciada;

6. a falta de promoção ou de *marketing* adequado para os produtos elaborados pelos serviços de informação é um outro problema relacionado com a negligência na educação do usuário[7].

Lancaster relata observações importantes para planejadores e administradores de sistemas de informação e que são resultados de estudos de usuários:

1. os cientistas já possuem hábitos enraigados para buscar informação e é necessário que os sistemas se adaptem a estes hábitos e não tentem forçar ou vice-versa;

2. diferentes usuários em potencial têm necessidades diferentes de informação e as necessidades de um mesmo indivíduo podem sofrer grande variação com o tempo; este tipo de problema foi clara e amplamente demonstrado nos estudos de relevância/pertinência;

3. de maneira semelhante, a utilidade de um documento é relativa não somente à combinação do assunto deste documento com os interesses do usuário, mas são importantes também as variáveis de nível, língua e formato da informação;

4. deve haver um acompanhamento ou a possibilidade de o sistema de informação propiciar a acessibilidade ao documento, isto é, obter a cópia desejada, e não somente fornecer a referência bibliográfica e deixar ao usuário o problema da localização do documento;

5. é necessário que o usuário tenha confiança no serviço de informação; para que isto seja alcançado, é necessário que haja continuidade na prestação de serviços e que o pessoal tenha capacidade para dialogar inteligentemente com o usuário;

6. existe evidência de que muitos indivíduos não reconhecem ter necessidade de informação e se reconhecem isto, podem não ter contudo capacidade de converter ou traduzir esta necessidade em demanda a um serviço de informação[7].

ANÁLISES, CRÍTICAS, DIRETRIZES, LIMITAÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

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.

Inicialmente, os estudos de usuários dirigiram-se para o uso das bibliotecas: quem, o que, quando, onde. Apenas um pequeno grupo de estudos tentou saber **como** as bibliotecas são utilizadas, uns poucos procuraram penetrar no **por que** os usuários as utilizam e quais **os efeitos** do uso da biblioteca na vida, estudo, trabalho etc. dos usuários[8].

Poucos estudos de usuários têm sido aplicados diretamente para o planejamento de sistemas de informação. Muitos estudos foram realizados não com este objetivo principal, e quando assim o foram, não produziram dados em uma forma que pudessem ser aplicados pelos analistas de sistemas[9].

É importante, assim, que **o que** a biblioteca deseja descobrir quanto ao seu uso seja determinado antes do início do estudo de usuário. Por sua vez, os dados obtidos têm de se dirigir a problemas administrativos e, portanto, devem propiciar o processo de tomada de decisão por parte da administração da biblioteca ou do sistema.

Têm sido menos freqüentes estudos de como os serviços são utilizados e com qual sucesso – o que é surpreendente – pois que, o bibliotecário alerta pode fazer uma estimativa razoável de quem são os usuários, sem a necessidade de um estudo formal. Martin enumera alguns motivos pelos quais não tem sido estudado o problema de sucesso ou insucesso do usuário na obtenção de informação/documento da biblioteca:

1. indiferença dos bibliotecários em acompanhar o que sucede ao usuário na biblioteca, por não considerar esta uma tarefa profissional;

2. os bibliotecários, na verdade, não desejam estudos que avaliam a adequação ou inadequação dos seus serviços;

3. os problemas técnicos e o tempo envolvido num projeto de pesquisa para avaliação de serviços o tornam de difícil execução;

4. do ponto de vista dos usuários, eles não desejam ser identificados como ineptos quanto ao uso da biblioteca;

5. os usuários têm conhecimento vago quanto aos serviços providos pela biblioteca e, portanto, não são capazes de fazer julgamento adequado;

6. 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**, envolvem aspectos sociológicos e psicológicos além da experiência dos bibliotecários[8].

Conclui Martin dizendo que a justificativa para muitos estudos de usuários é a de "conhecer melhor meus usuários". Mas paradoxalmente, no entanto, a maioria dos estudos levanta características de grupos, não de indivíduos (como sexo, idade, nível educacional e ocupação). Desta maneira, classificam-se os usuários mas eles não são individualizados[8].

Alguns conselhos, orientações e diretrizes para a realização de estudos de usuários são encontrados na literatura e originados de experiência de algumas dezenas de anos e centenas de estudos sobre o assunto. Dentre muitos, destacamos os seguintes:

1. não se deve esperar muito de estudos que indaguem às pessoas sobre atividades as quais elas não costumam dar ou ter julgamento de valor, isto é, perguntar a leigos a respeito da eficiência de serviços profissionais recebidos;

2. é necessário determinar, desde o início da montagem do projeto de pesquisa para o estudo de usuários, exatamente qual a informação desejada que advirá do estudo;

3. determinando-se de início os objetivos do estudo e os dados necessários, a extensão e o custo da investigação também estarão determinados;

4. quanto mais questões forem propostas, mais caro e complexo tornar-se-á o estudo; portanto, cada questão deve ser rigorosamente analisada para verificar-se da sua necessidade e, principalmente, de como serão utilizados os resultados das respostas geradas pela questão;

5. tem que haver um acompanhamento quando da aplicação do questionário; devem ser entregues na entrada ao usuário e verificados na saída dos mesmos da biblioteca;

6. o ideal – a experiência já o demonstrou – é um questionário de duas páginas que leve dez minutos para ser preenchido, mas no caso de entrevistas, pode-se levar mais tempo;

7. as questões devem ser objetivas e concretas. Não perguntar: "Quão freqüentemente usa a biblioteca?',' mas sim "Quando foi a última vez antes de hoje, que utilizou a biblioteca?" Não "Para o que usa a biblioteca", mas, "O que veio buscar hoje na biblioteca?";

8. aplicar o questionário na base de amostragem, fazer três avaliações por ano, por uma semana e em períodos diferentes, se houver variações marcantes no uso em diferentes épocas do ano;

9. aplicar entrevista na biblioteca para os usuários e fora da bilioteca para os usuários em potencial ou não-usuários[8];

10. as questões devem refletir as prioridades e problemas do usuário e não as do inquiridor;

11. devem ser feitas somente questões que os usuários estejam em condições de responder; questões generalizadas sobre necessidades futuras de informação devem ser evitadas;

12. estudos longitudinais são preferíveis, pois têm a vantagem de estabelecer diretrizes em mudanças, assim como também dão ao usuário mais oportunidade de lembrar suas atividades;

13. somente resultados significantes devem ser relatados, implicando na aplicação rigorosa de testes estatísticos de significância;

14. deve ser dada uma indicação de como os resultados serão aplicados[10];

15. os usuários acham difícil lembrar seus hábitos ou citar as mais importantes fontes na literatura para a sua área. Isto porque, sabe-se que é mais fácil **reconhecer** do que **lembrar-se** de um item utilizado. Assim, diante de uma listagem de artigos relevantes para o seu trabalho, o usuário reconheceria mais facilmente aqueles que já leu do que se lembraria deles de memória;

16. os usuários ficam em muito melhor posição para expressar suas necessidades de informação quando adquirem experiência com um protótipo do sistema de informação sendo planejado[9].

Foram detectadas várias limitações nos estudos de usuários, dentre as quais citamos:

1. as conclusões dos estudos são do **comportamento declarado** de usuários, não do comportamento observado;

2. os estudos perguntam o que os usuários fazem, em vez de abordar apenas um único "incidente crítico";

3. as observações, quando ocorrem, são de maneira aberta, não discreta, o que acarreta mudança de comportamento do usuário;

4. são levantadas demandas expressas, não necessidades reais;

5. os estudos omitem os não-usuários, que são muito mais significativos, quantitativamente, do que os usuários;

6. estudam o uso da biblioteca, à parte de outras fontes de informação ou de educação na comunidade[7];

7. os estudos têm formato de *survey* (levantamento) e não de pesquisa experimental e, portanto, **mostram o que é mais do que o que deveria ser** o serviço ou a bilioteca avaliada[8].

Tendo em vista esses problemas, Ford faz a recomendação que "pesquisa no futuro deve ser concentrada 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 em opinião. Precisamos saber mais sobre o contexto no qual as necessidades de informação aparecem; isto pode envolver estudos de atitude, temperamento e situações da vida global do usuário, para que o comportamento para a busca da informação seja mais bem entendido"[10].

Um administrador oferece estes pensamentos altamente práticos e relevantes com relação ao que foi exposto anteriormente: "estes estudos (de usuários) servem como um estimulante para o administrador, para que ele possa chegar a certas conclusões e pensar sobre estudos informais e atividades que possam ser iniciadas para melhorar o relacionamento entre o sistema e os seus usuários. Novos

métodos devem ser continuadamente testados, pois as linhas de comunicação tornam-se embaraçadas e enleadas com o tempo. Também as condições mudam e um método apropriado em uma época não o é mais em outra. Por este motivo, deve haver um constante *feedback* para que os serviços do centro de informação possam ser planejados e ir ao encontro das necessidades presentes e continuadas dos seus usuários"[11].

Brittain declara que dados sobre necessidade de informação são somente uma parte do ciclo no planejamento de atividades que podem precisar ser atualizadas e reavaliadas. E isso, segundo Katter, segue uma seqüência típica:

1. descubra e relate as necessidades;

2. derive e estabeleça os objetivos do sistema;

3. descreva recursos disponíveis e limitações;

4. produza, a seguir, um conceito operacional do sistema;

5. realize uma fase funcional e faça análise de tarefas (*task analysis*);

6. destes resultados, produza especificações detalhadas para o projeto;

7. com base nas especificações, descreva sistemas e alternativas;

8. para cada alternativa, realize análise de custo-eficácia para cada elemento, componente e procedimento;

9. aplique análise de compensação (*trade off*) com os dados de custo-eficácia para selecionar a melhor alternativa;

10. produza especificações detalhadas do projeto para a alternativa selecionada e produza uma versão operacional preliminar do sistema;

11. coloque em funcionamento e faça teste de sensibilidade e avaliação;

12. utilize os resultados do teste para modificar o sistema e completar o teste final de aceitação;

13. produza, desenvolva e instale o sistema[9].

Brittain sugere também um modelo de como um estudo de usuário poderia ser

conduzido no futuro, com relação a introdução de um novo serviço, por exemplo, de resumos. Assume-se que o valor do serviço secundário de resumos já foi estabelecido, e que o lugar deste serviço no contexto dos requisitos de informação e todas as outras informações e serviços disponíveis já foi investigado. Estudos de usuários realizados previamente, em parte seriam capazes de lançar luzes sobre esses aspectos. Na verdade, muitos estudos de usuários pararam neste ponto: não foram adiante para considerar os parâmetros detalhados do serviço. É aqui que os estudos de usuários têm alguma coisa para contribuir no futuro.

O estudo começaria descrevendo e levantando os parâmetros de um serviço de resumos. Isto incluiria:

1. campo a ser coberto;

2. número de serviços de resumos no campo;

3. cobertura da literatura primária;

4. entre os serviços existentes, principais grupos e subgrupos de usuários.

Os seguintes tipos de dados seriam requeridos:

1. observação de usuários;

2. questionamento dos usuários;

3. classificação dos usuários (por, exemplo, pesquisadores, práticos, administradores);

4. observação e questionamento de intermediários, por exemplo: pessoal da biblioteca, pessoal do centro de informação entre outros;

5. a natureza da experiência de assunto no campo em questão, e o valor da informação para pesquisa, prática de laboratório, tomada de decisão etc.

A fim de ser planejado um novo serviço de resumos ou replanejado um já existente, seria necessário, adicionalmente aos dados coletados dos usuários, obter dados sobre a quantidade de material a ser coberto, o tipo de entrada etc. Esses aspectos naturalmente envolveriam alguns dados gerados pelos usuários, mas também outros tipos de dados (por exemplo, parâmetros estatísticos da literatura)[9].

Só podemos encerrar estas considerações, repetindo o que foi muito sabiamente preconizado por Schleyer: "temos que nos dedicar mais à pesquisa para saber se

o usuário brasileiro pode ser comparado aos usuários americano e europeu (os mais estudados) para criar nossos próprios modelos e adaptar nossas bibliotecas aos nossos usuários. Só que a procura de respostas, de soluções, de uma melhor compreensão do processo informacional deve ser uma pesquisa consciente de todas as dificuldades, e relacionada com o contexto brasileiro, procurando não repetir os erros do passado ou de outrem"[12].

NECESSIDADES X DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

Este é um dos tópicos mais complexos nesta área de estudos de usuários, havendo dezenas de estudos e considerações específicas sobre o mesmo na literatura. Limitaremos a nossa apresentação relatando a opinião de diversos autores através dos anos.

Line, em um artigo de 1974, declarando que os estudos de usuários têm sido mais voltados às necessidades do que aos usos ou demandas, tentou estabelecer definições, como seguem:

Necessidade: o que um indivíduo deve (*ought*) ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc. No caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa. Pode haver um julgamento de valor implícito na maneira como o termo é utilizado: necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola. Entretanto, uma necessidade recreacional pode ser tão necessária como uma necessidade educacional; as duas podem estar em conflito – por exemplo, ficção popular pode ser educacionalmente perigosa. O conceito da necessidade pode ou não ser identificado como um desejo; uma necessidade identificada de pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de "edificação" poderia muito bem conflitar com um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial.

Desejo: o que um indivíduo gostaria (*would like*) de ter, se o desejo for ou não realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Os indivíduos podem necessitar de um item que eles não desejam ou desejarem um item que eles não necessitam, ou mesmo não deveriam ter (*ought not*). Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial.

Demanda: o que um indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para um item de informação acreditado ser desejado (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo, depois de tudo). Os indivíduos podem demandar informação que eles não necessitam e, certamente, podem ter necessidade e desejo por informação que eles não demandam. A demanda é parcialmente dependente da ex-

pectativa, a qual, por sua vez, depende parcialmente da biblioteca ou do serviço de informação ser passível de satisfazê-la. Uma demanda é um uso em potencial.

Uso: o que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual (*browsing*) ou acidental (por exemplo, uma conversa), isto é, uma informação reconhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, e apesar de não ter sido manifesta numa demanda. Os indivíduos podem utilizar somente o que está disponível: o uso é portanto dependente, fortemente, da provisão e acessibilidade da biblioteca ou serviço de informação. Um uso geralmente representa uma necessidade de algum tipo, apesar de, como dito anteriormente, um necessidade poder estar em conflito com uma outra (da mesma maneira que o uso da heroína pode representar uma necessidade psicológica, mas ser fisiologicamente perigoso). Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades. A identificação torna-se progressivamente mais difícil, do uso palpável (*hard*) até de uma necessidade muitas vezes nebulosa e não articulada.

Requisito: (*Requirement*) É um termo útil de ligação: pode significar o que é necessário, o que é desejado, ou o que é demandado e pode, portanto, ser aplicado para cobrir todas as três categorias. Muitos estudos de necessidade têm sido, de fato, estudos de requisitos[13].

Lancaster listou os fatores mais importantes que, possivelmente, influenciam a necessidade e a demanda a um serviço de informação:

1. crescimento da literatura na área coberta;

2. custo da literatura na área coberta;

3. o tamanho da população a ser servida;

4. o nível educacional da população a ser servida;

5. a acessibilidade física, intelectual, psiológica do serviço de informação;

6. o custo do serviço de informação;

7. a facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido;

8. a experiência do usuário com o serviço;

9. a rapidez do serviço;

10. o valor da solução para um problema de informação;

11. a probabilidade de que uma solução exista na literatura[7].

Paisley, por sua vez, apresentou os fatores relevantes afetando as necessidades de informação:

1. a coleção completa das fontes disponíveis de informação;

2. os usos para os quais a informação será utilizada;

3. o conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características pessoais do usuário;

4. os sistemas social, político, econômico e outros que afetam de grande maneira o usuário e o seu trabalho;

5. as conseqüências do uso da informação, isto é, produtividade[10].

Lancaster, novamente, definiu as categorias de necessidade/demandas dos usuários dos serviços de informação:

a. Localizar, obter cópia de documentos cujo autor/título é conhecido.

Também chamada: necessidade de item conhecido
Serviço de informação: capacidade de fornecer documentos
Catálogo/Catálogo Coletivo/Serviço referencial/Empréstimo/Cópia/COMUT.

b. Localizar documentos sobre um assunto ou para responder uma questão.

Também chamada: necessidade de assunto conhecido
Serviço de informação: capacidade de recuperar informação.

Pode se dividir em:

1. necessidade de informação para solução de problema ou para tomada de decisão – **iniciada pelo usuário;**

2. necessidade de informação sobre novos desenvolvimentos – **iniciada pelo serviço de informação.**

Também chamada: *current awareness*
Serviço de informação: serviços de alerta
Lista de aquisições/sumários correntes/DSI;

3. Necessidade de informação para solução de problema ou para tomada de decisão.

Pode se subdividir em:

3.1 necessidade de um item apenas ou dado fatual
Serviço de informação: serviço de referência rápida.

3.2 necessidade de um ou mais documentos sobre um assunto, usualmente os mais recentes
Serviço de informação: serviço de referência.

3.3 necessidade de uma busca ampla que recupera tanta informação quanto possível sobre um assunto, em dado período.
Serviço de informação: serviço de busca retrospectiva.[7].

Após estas considerações iniciais de ordem técnica e prática, vejamos o que os autores têm a dizer sobre o aspecto teórico do problema, o qual, por sua vez, tem a ver com a utilização propriamente dita dos sistemas de informação. Lancaster inicia essa apresentação, dizendo que é necessário distinguir entre as necessidades de informação da comunidade servida e as demandas reais feitas ao serviço de informação. As necessidades podem ser consideradas mais numerosas do que as demandas – que são as necessidades expressas – porque nem todas as necessidades de informação são convertidas em demandas. É importante pois, que sejam reconhecidas as discrepâncias entre necessidades e demandas.

Assim, há necessidade de se identificar diferenças entre necessidades e demandas em termos quantitativos, isto é, quantas necessidades são convertidas em demandas, e em termos qualitativos – que tipos de necessidades não são convertidas em demanda e que fatores determinam que uma necessidade seja ou não convertida em demanda. Também, é preciso saber quão bem as demandas dos usuários refletem, de maneira correta, sua necessidade real de informação. Ao se avaliar somente o nível no qual as demandas dos usuários são satisfeitas faz-se uma avaliação superficial, pois se ignoram as necessidades não expressas e assume-se que as demandas correspondem às necessidades, o que não é a realidade.

Também, restringindo a avaliação somente às demandas, ignoram-se as necessidades dos usuários que não são convertidas em demandas, e ignoram-se as necessidades daqueles na comunidade que não fazem demandas ao serviço de informação[7].

Um outro ponto de vista é de um administrador, Martin, que diz que estudos de necessidades de usuários seriam mais valiosos se não fossem um mero estudo acadêmico, categorizando os usuários. Mas necessidade, diz ele, é um conceito escorregadio para definir e, mesmo se pudéssemos definir, seria difícil identificar porque: muitas pessoas não param para refletir nas suas necessidades; outras não podem articular o que desejam, ou são tímidas para isto.

O investigador da área, prossegue Martin, procurando resolver este problema, apresenta-se ao usuário sugerindo tipos de necessidades – projetando o que ele, investigador, acredita serem os desejos e aspirações dos usuários que respondem ao questionário. O usuário, por sua vez, ao responder, o faz concordando com respostas socialmete aceitáveis.

Assim, parece que determinar o interesse distinto da necessidade, parece ser mais fácil, desde que as pessoas podem, até certo ponto, determinar o que tem interesse para elas. O problema neste caso é que as respostas honestas podem variar desde o trivial até ao mais nobre, do socialmente aprovado até ao mais autocentrado, e isto já tornaria os estudos de usuários mais uma pesquisa indicada para uma empresa comercial que deseja fornecer aquilo que tem certeza que vende, e não para uma instituição educacional que, supostamente, tem uma finalidade social que justifique o gasto de dinheiro público[8].

Lipetz faz uma digressão elucidativa sobre avaliação e necessidade, que parece oportuna para a nossa discussão. Embora sejam conceitos conhecidos, diz ele, não são absolutamente simples; "um valor" ou uma "necessidade" não é alguma noção que exista como absoluta, imutável, independente e que se matém sozinha em um vácuo. Esclarece ele que, para ter um significado prático, um valor ou uma necessidade devem sempre envolver algum conhecimento ou entendimento de um contexto que responde às questões: quem, onde, quando e para qual finalidade? E conclui dizendo que qualquer determinação de valor ou necessidade que derivar de um dado estudo terá relação somente com o meio ambiente, o tempo e a clientela, ou os objetivos da situação particular que foi estudada. Nunca poderá ter relevância ou aplicabilidade total a outra situação porque duas organizações, ou bibliotecas, ou situações humanas, nunca são totalmente semelhantes. Sempre poderá haver um nível de semelhança, mas, novamente, a determinação deste nível é sempre imperfeita e subjetiva[14].

Brittain declara que o problema de definir necessidades, demandas e requisitos de informação tem sempre perseguido os estudos empíricos. Uma definição satisfatória de necessidade nunca apareceu, diz ele; "uso" e "demanda" são relativamente fáceis de definir, porque a demanda que um usuário faz de um serviço de informação pode ser registrada da mesma maneira que os usos feitos de serviços e do-

cumentos. O conceito de "necessidade" é mais abstrato e pode referir a uma ou a alguma combinação de necessidades:

1. expressas pelo usuário;

2. que o usuário não pode expressar;

3. atuais expressadas, ou não;

4. futuras e potenciais, expressadas ou não.

O termo requisito é muitas vezes utilizado como um termo global, algumas vezes para indicar usos, demandas e necessidades e é difícil de ser definido. Brittain ainda cita Rees que sugere que muitos estudos que tinham a intenção de ser estudos de necessidades de informação são na realidade estudos de uso, ou, na melhor das hipóteses, de demandas[9].

Um outro autor, Faibisoff, apresenta o seguinte ponto de vista: há pessoas que podem expressar demandas e há aquelas que têm desejo de informação mas não são capazes de especificar o que é que elas "necessitam". Há os usuários que podem saber que informação relevante para o seu trabalho está disponível e fazem uma demanda para o serviço. Num outro extremo está o indivíduo que faz poucas demandas, mas tem muitas necessidades. Esta pessoa pode ter uma necessidade sentida mas não expressa – por causa da inércia ou porque não tem detalhes específicos suficientes sobre a necessidade para traduzi-la para uma demanda, ou pode ter uma necessidade não sentida (nesse caso, a pessoa pode não estar consciente da necessidade até quando ela lhe é mostrada, quando então, a pessoa pode aceitar que tem uma necessidade). Necessidades reais podem passar sem serem expressas se os usuários as consideram irrealistas (isto é, não capazes de serem satisfeitas pelo sistema), conclui Faibisoff[15].

Ford, por sua vez, comenta que já houve muita discussão na literatura sobre este conceito de necessidade e não deseja acrescentar mais nada. Deixa bem claro, no entanto, que não aceita estes dois fatores:

1. a demanda expressa em um ambiente formal de sistema de informação não é, necessariamente, indicativa de "necessidade";

2. o uso registrado de um documento não é, necessariamente, indicativo de valor[10].

As apresentações a seguir reputamos como talvez as mais importantes e realmente esclarecedoras deste aspecto de estudos de usuários; procuram reunir o

conhecimento ou a discussão teórica sobre o assunto, juntamente com medidas práticas que devem ser tomadas nos sistemas de informação ou nas pesquisas futuras sobre este tópico. São de autores ingleses.

A primeira é de Totterdell no projeto Hilingdon. Ele afirma que não há maneira de se avaliar um padrão para necessidade de biblioteca, por causa de fatores tais como dificuldade inerente ao problema de medir estas necessidades, da diversidade das necessidades, da natureza especial das necessidades da biblioteca. Depois de discutir exaustivamente esses conceitos, Totterdell sugere que os bibliotecários abandonem o trabalho oneroso, ingrato e mesmo impossível de conceitualmente separar "necessidades" de "desejos" e que tudo seja tratado como necessidades que se relacionem com o papel da biblioteca. Este papel é definido como o de "transmissor da cultura" no sentido antropológico: "o complexo total, que inclui conhecimento, crença, artes, moral, costume e outras capacidades, e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade".

Analisando pois o conceito de necessidade sob esse aspecto, Totterdell propõe três formas fundamentais de necessidades para a compreensão da atividade bibliotecária: **necessidade não ativada ou não sentida**, é a forma mais difícil de avaliar e pode, portanto, ser simplesmente ignorada. Sabe-se que muitas necessidades dos adultos, relacionadas com educação, recreação, ou informação são aprendidas, adquiridas ou pelo menos ativadas pela família, escola, instituições educacionais e pelos pares, particularmente durante a infância e a adolescência. As crianças são também expostas a fatores que desenvolvem necessidades.

Necessidades não expressas são aquelas que as pessoas sentem ou estão delas conscientes, sem contudo fazer uso de uma biblioteca para as satisfazerem, isto é, não são expressas em um contexto de biblioteca. Isso porque a biblioteca não é realmente o melhor lugar para satisfazê-las, ou por causa de ignorância ou apatia por parte do indivíduo, da má atuação da biblioteca, ou, ainda, por causa da boa atuação de outras agências paralelas à biblioteca.

Necessidade expressa. Há dois aspectos de uso da biblioteca resultantes de uma necessidade expressa: intencional e não intencional. O uso não intencional reflete uma necessidade que poderia ser satisfeita pela biblioteca, mas que não estava na mente do usuário utilizá-la para este caso. Portanto, o uso é muitas vezes e, certamente, potencialmente maior do que a necessidade expressa.

Totterdell oferece um corolário final para estas três formas de necessidade: há três áreas de eficiência na biblioteca: primeira, a satisfação das necessidades expressas; segundo, a promoção e direcionamento das necessidades não expressas; e te ceira, a participação da biblioteca no desenvolvimento de necessidades não

ativadas. Podemos ver assim a importância capital do *marketing* das coleções/serviços da biblioteca para responder, encaminhar e criar necessidades dos usuários e, principalmente, dos usuários em potencial da biblioteca[16].

Seguindo de maneira semelhante este pensamento, Totterdell declara de maneira enfática em outro trabalho que os bibliotecários não podem mais se justificarem por fazer a odiosa distinção entre necessidades e desejos – ou vontades. Esta prática, afirma ele, tem sido por demais vezes a excusa para relegar demandas embaraçosas da primeira para a segunda categoria – na qual podem ser convenientemente ignoradas[17].

Wilson, finalmente, sugere que seja reformulado o termo "necessidade de informação" para "procura de informação para a satisfação de necessidades". Se aceitamos que toda a gama de necessidades humanas pessoais está na raiz da motivação para o comportamento na busca da informação, temos também de reconhecer que estas necessidades nascem do papel que um indivíduo desempenha na sua vida social. Diz ele: é o papel social do indivíduo que diz respeito ao sistema de informação. Necessário, também, incluir nesses estudos os aspectos do meio ambiente sócio-cultural-físico dentro do qual o papel é desempenhado.

Continua Wilson, reportando-se aos estudos do passado, que se concentraram nos meios pelos quais as pessoas acham informação (muitas vezes estes "meios" foram analisados em termos do ponto de vista do pesquisador, de como o usuário "deveria" buscar informações, mais do que nas finalidades atendidas pela informação). Isto fez com que os estudos não fossem conduzidos de maneira satisfatória para o serviço de informação, desde que as implicações não foram muito claras.

Conclui Wilson dizendo que há necessidade de se mudar o foco da pesquisa: de um exame das fontes e sistemas utilizados pelo usuário, para explorar o papel da informação na vida diária do usuário, no seu meio ambiente[18].

OS NÃO-USUÁRIOS

Lancaster inicia esta discussão retomando o debate anterior, isto é, de demandas *versus* necessidades, dizendo que, em muitas situações, são conhecidas apenas as demandas dos usuários atuais, pouco ou nada é sabido das necessidades de informação dos que não estão fazendo uso do serviço de informação. Aparentemente, continua ele, não são todas as necessidades de informação dos usuários reais na verdade convertidas em demanda – mas nós não sabemos muito sobre as diferenças entre as necessidades que são convertidas em demandas e aquelas que não o são. Também, pouco sabemos sobre os fatores que determinam quando ou não uma necessidade de informação é convertida em demanda.

A discussão torna-se cada vez mais complexa, à medida que Lancaster vai acrescentando outros fatores, como o de que tendemos a crer que as necessidades expressas dos usuários refletem as suas reais necessidades, mas há evidência de que as necessidades expressas são bem distanciadas das necessidades reais (como já vimos na parte anterior desse artigo). Conclui então Lancaster dizendo que os estudos de usuários mostram as necessidades expressas apenas e não as necessidades todas de informação, o que se constitui, segundo ele, no topo do *iceberg*.

Outro fator dentro desse problema é serem muito menos visíveis, ou completamente invisíveis, segundo Lancaster, as necessidades existentes por detrás das demandas dos usuários reais, que não são convertidas em demandas, e as necessidades daqueles que não fazem o uso do serviço de informação. E ele racionaliza dizendo que isto é muito claro de entender, pois que demanda é muito mais fácil de identificar do que necessidades, e usuários reais são mais facilmente estudados do que os não-usuários. A conclusão a esse respeito é que corremos o risco de assim agindo, orientar os serviços para mais perto das necessidades dos usuários reais e nos afastarmos mais dos não-usuários.

Lancaster lança ainda um outro fator bastante perturbador: os serviços podem ser dirigidos mais para as necessidades expressas, e afastados das:

1. necessidades reais, atrás das expressas;

2. necessidades dos usuários reais que não são nunca convertidas em demandas.

Finalmente, em assim sendo, os serviços de informação são dirigidos para atender às demandas mais freqüentes dos usuários reais, favorecendo-os em relação aos não-usuários, e mesmo favorecendo os usuários mais assíduos do que os menos assíduos[7].

Katz apresenta uma outra visão do problema, dizendo que quando se fala de satisfação do usuário de um serviço de informação, é importante reconhecer que se fala de uma minoria. As estimativas variam, mas é sabido, segundo ele, que somente 10-30% da população vão à biblioteca e muito menos utilizam o serviço de referência. Katz classifica o não-usuário de serviço de referência em uma das três categorias:

1. o não-usuário total que tem outros meios (ou assim ele acredita) de informação;

2. o usuário infreqüente que pode nunca ou somente ocasionalmente pedir auxílio de referência;

3. o não-usuário total que não tem outras maneiras de obter informação e não está ciente do que existe nas bibliotecas disponível para ele.

Katz finaliza esclarecendo que o não-usuário do número dois é o homem comum, com educação secundária ou menos do que isto, que simplesmente não encontra necessidade de outros meios de obter informação se não pela mídia de massa, a vizinhança e amigos; o do número três é geralmente o indivíduo com educação limitada, renda limitada e, possivelmente, com ambições limitadas[19].

Como estes não-usuários encontram informação? Alguns não encontram mesmo, outros usam outros canais, que simplesmente estão à mão. O canal informal é muito mais conveniente pois é muito mais fácil falar com uma pessoa que sabe das coisas, do que usar um catálogo, um índice ou um bibliotecário de referência. Além do mais, Katz comenta que o canal informal propicia um diálogo, mais do que um monólogo – que é propiciado pelo livro – e pode haver um esclarecimento através de troca de idéias.

Lubans, fazendo analogia com um não-consumidor, assim definiu o não-usuário de biblioteca:

1. não conhece o seu produto;

2. não pode encontrar o seu produto;

3. não precisa do seu produto;

4. não entende o que o seu produto pode fazer por ele;

5. não espera bom serviço;

6. tem problema com o seu produto;

7. não conhece a sua marca;

8. não confia na sua marca;

9. pensa que o valor do seu produto não é competitivo;

10. simplesmente prefere outro produto competitivo.

Assim sendo, parece que tornar o não-usuário em usuário não parece muito difícil:

1. informe-o do que a biblioteca tem para ele;

2. faça-o confiar no seu produto;

3. embale o seu produto de forma aceitável;

4. forneça não somente respostas, mas respostas úteis a ele[20].

Segundo Martin, para muitos, tempo e dinheiro para estudos formais devem ser dirigidos àqueles que não usam a biblioteca. A questão básica seria: Haverá pessoas na comunidade que não possuam necessidades e/ou interesses para os quais o conhecimento registrado é requerido? Quantos possuem esta necessidade, e:

1. procuram outras fontes;

2. quantos tentaram e não acharam a biblioteca capaz de satisfazê-los e por que;

3. não sabem que existem materiais para satisfazê-los, e nem que a biblioteca possui estes materiais[8].

Para fazer um estudo de não-usuário é necessário identificar os grupos que não estão fazendo uso da biblioteca e porque, realizando uma pesquisa abordando três aspectos, como sugeriu McDiarmid, em 1940:

1. quais são os não-usuários?

2. quais são os seus interesses e necessidades?

3. quais são as suas atitudes em relação à biblioteca?

Martin aconselha que qualquer estudo deste tipo, para ser válido, tem que envolver uma amostragem aleatória de uma população dispersa e heterogênea e envolver questionários e entrevistas mais profundas e em número não inferior a mil. O tamanho da amostragem pode ser reduzido pela concentração em subgrupos, os quais, claramente, a biblioteca não está atingindo. Finaliza Martin dizendo que esses estudos, quando realizados, foram de grande valor e afetaram o planejamento dos serviços[8].

Muitos autores atribuem o aparecimento dos centros de informação para a comunidade ao insucesso das bibliotecas em dirigir os seus serviços para as necessidades do público e à percepção do público perante a biblioteca como uma fonte de material de leitura, apenas[10]. Ou, segundo Katz, foi um esforço para adaptar a biblioteca às necessidades das pessoas, em vez de pedir para que elas adaptassem as suas necessidades à biblioteca e ao bibliotecário[19].

Em estudo realizado nos Estados Unidos, mais especificamente na Nova Inglaterra, sobre os padrões de busca da informação pelos cidadãos da comunidade, 87% daqueles que utilizavam bibliotecas responderam e o fizeram devido à percepção de que os materiais existentes nas bibliotecas eram relevantes para a resolução dos seus problemas. Foi descoberto também que os moradores utilizavam mais as fontes de informação interpessoal ou informal, vindo a seguir as fontes institucionais, na ordem: agências de negócios, profissionais, do governo, e em 4º lugar, a biblioteca. No entanto, as bibliotecas eram mais usadas como uma fonte de informação em situações que tratavam de assuntos sobre problemas relativos a empregos (obtenção ou mudança), educação e escolas. Para aquelas situações nas quais as bibliotecas não foram citadas como uma fonte de informação consultada, os questionados no levantamento deram como razão para isso:

1. não precisa de bibliotecas 26%
2. não pensou que bibliotecas pudessem ajudar 14%
3. teve informação bastante em outras fontes 11%
4. não ocorreu ir à biblioteca 10%
5. não deu a razão 8%
6. em experiência anterior não encontrou o que queria, pensou que seria o mesmo agora 7%
7. falta de tempo 6%
8. bibliotecas não possuem o que preciso/quero 3%
9. localização inconveniente 3%
10. coleção da biblioteca não é corrente 2%
11. outros motivos 10%

Como se pode ver, 50% dos respondentes dizem que os seus problemas não requeriam uso da biblioteca, ou os materiais/serviços oferecidos não eram adequados para a resolução das suas necessidades de informação[21].

Totterdell declara que um desenvolvimento natural dos estudos de usuários é procurar-se olhar mais atentamente para os não-usuários e suas necessidades. É sabidamente difícil chegar-se às razões para o não uso da biblioteca e a extensão

da responsabilidade da biblioteca sobre isto. Para os próximos anos, diz Totterdell que o caminho a ser explorado é aquele de estudos profundos de não-usuários. Em todo o caso, já existem muitas pistas de onde deve ser colocada a ênfase para se atrair os não-usuários às bibliotecas. O projeto Hillingdon, dirigido por Totterdell, mostrou que enquanto muitas pessoas não vêem e provavelmente jamais verão o serviço bibliotecário relevante às suas necessidades – e aqui há uma lacuna considerável entre o conceito do bibliotecário sobre a biblioteca como uma fonte de informação, e a visão do público sobre esse aspecto do papel da biblioteca – não é menos verdadeiro que existe uma considerável massa de usuários em potencial e, em muitos casos, usuários passados que poderiam ser atraídos à biblioteca e têm sido, ou estão sendo impedidos por várias razões que podem ser atribuídas a falhas por parte da biblioteca. Falha por não criar uma atmosfera acolhedora necessária para vencer os temores e as suspeitas sobre "bibliotecas" que existem em muitas cabeças; falha em não relacionar adequadamente a coleção à demanda; falha em não considerar os padrões reais de uso no arranjo da coleção e falha em não fazer publicidade dos serviços o quanto necessário. Conclui Totterdell dizendo que todas essas falhas podem ter um efeito no nível do uso da biblioteca, e nem todas essas falhas são devidas à falta de recursos[16].

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. WELLARD, J. H. *Book selection; its principles and practice*, London, Grafton, 1937.

2. EVANS, C. A history of community analysis in American Librarianship. *Library Trends*, **24** (3): 441-57, January, 1976.

3. BRANSCOMB, B. H. *Teaching with books*; a study of college libraries. Chicago, ALA, 1940.

4. KNAPP, P. E. *The Monteith College Library Experiment*. Metuchen, N. J. Scarecrow, 1960.

5. FIGUEIREDO, Nice M. de. The use and users of academic libraries: a review. Final paper for Measuring Library Use Course. Philadelphia, Drexel University, Graduate School of Library Science, 1970. 20 p. Datil.

6. RZASA, Philip B. & MORIARTY, J. H. The types and needs of academic library users: a case study of 6586 responses. College & Research Libraries, p. 403-9, November 1970.

7. LANCASTER, F. Wilfrid. *Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation*. 2ª ed. New York, Willy-Interscience, 1979. p. 313-18.

8. MARTIN, L. A. User studies and library planning. *Library Trends*, **24** (3): 483-96, January, 1976.

9. BRITTAIN J. M. Information needs and application of the results of user studies. In: DEBONS, A. & CAMERON, William J. *Perspectives in information science*. Leyden, Noordhoff, 1975.

10. FORD, G. *User studies: an introductory guide and select bibliography*. Sheffield, University of Sheffield, CRUS, 1977.

11. COOVER, Robert W. User needs and their effect on information center administration. *Special Libraries*, 60 (7): 446-56, September 1969.

12. SHLEYER, J. R. Estudos de usûarios: introduçao a problemática e à metodologia. In: *Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v. 1, Brasília, ABDF, 1982. p. 50-71.

13. LINE, Maurice B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. *Aslib Proceedings*, **26** (2): 87, February 1974.

14. LIPETZ, Ben-Ami The library catalog: evaluations and use studies. In: LANCASTER, F. W. & CLEVERDON, C. W., ed. *Evaluation and scientific management of libraries and information centers*. Leyden, Noordhoff, 1977. p. 13-26.

15. FAIBISOFF, Sylvia G. & ELY, Donald P. Information and information needs. *Information Reports and Bibliographies*, **5** (5): 2-16, 1976.

16. TOTTERDELL, B. & BIRD, J. *The effective library*; report the Hillingdon Project on Public Library Effectivenes. M. Redfern, ed. London, The library Association, 1976. Cap. 3.

17. TOTTERDELL, B. Library and their users. In: HARRISON, K. E. ed., *Prospects for British Librarianship*. London, The Library Association, 1976. p. 150-51.

18. WILSON, T. D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, **37** (1): 3-15, March 1981.

19. KATZ, William A. *Introduction to reference work. v. II: reference services and reference processes*. New York, McGraw Hill Book Company, (cl. 1974). 2ª ed.

20. LUBANS, Jr. J., Non-use of academic library. *College & Research Libraries*, **32** (5): 362-66, September 1971.

21. CHEN, C. C. et alii. *Citizen information seeking patterns: a New England study:* Executive Summary Report for the White Conference on Library and Information Services. U. S. Office of Education, Office of Libraries and Learning Resources, 1979.

22. FIGUEIREDO, Nice M. de. *Avaliação de coleções e estudo de usuário*. Brasília, ABDF, 1979. 96 p.

ESTUDO DE USUÁRIOS COMO SUPORTE PARA PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

INTRODUÇÃO

Para planejamento e avaliação de sistemas de informação é requerida uma ampla gama de dados quantitativos, inclusive referentes às necessidades de informação dos usuários. Acreditamos que, apesar de todas as críticas e limitações feitas aos estudos de usuários, já se pode levantar uma série de generalizações ou tendências quanto ao comportamento de usuários de informação. Essas tendências são extremamente relevantes e devem ser consideradas pelos planejadores/administradores desses sistemas.

Assim, realizamos levantamento da literatura em que foram identificados alguns trabalhos redigidos especialmente com a finalidade de mostrar como os resultados de estudos de usuários podem/devem ser aplicados como diretrizes para o planejamento de novos sistemas de informação e para a avaliação de sistemas já existentes.

Com a realização continuada de estudos de usuários, a partir do final da década de 1940, foi sendo criada uma massa de centenas de estudos sobre padrões de coleta de informação, sobre o fluxo da informação nas organizações e sobre necessidades e demandas de informação de cientistas, tecnólogos, psicólogos, sociólogos, economistas, administradores da área governamental e outros.

Esperou-se que tal corpo de conhecimento verificado pudesse vir a ter aplicação para planejamento ou avaliação de sistemas de informação. Contudo, conforme Brittain[1] tal não foi o caso, pois que: "poucos resultados de estudos de usuários têm sido aplicados no planejamento de sistemas de informação". Segundo ele, isto é explicado pelo fato de que:

"Muitos estudos de usuários não foram primariamente realizados com este objetivo e, quando a aplicação de resultados foi o objetivo, muitos estudos não produziram resultados na forma que pudessem ser utilizados pelos analistas de sistemas".

Outro aspecto levantado por Brittain foi a falta de universalidade das descobertas geradas por esses estudos, o que seria de importância vital para a aplicação dos resultados dos estudos de usuários. Este fato é também explicado porque muitos estudos contêm fatores que, ou não são comparáveis, ou são de baixa qualidade

e/ou confiabilidade, além de poderem ser meramente exploratórios ou para testar hipóteses, sendo portanto, de interesse ou aplicação meramente locais.

Esta mesma preocupação, quanto à utilização dos estudos de usuários, parece encontrar ressonância em nosso meio. Rabello[2] em artigo cujo título denuncia esta inquietação (Usuários – um campo em busca de sua identidade?) pondera que: "os estudos de usuários e seus resultados ainda não provocaram um impacto significativo nas bibliotecas". Explica o fato como sendo: "o estado incipiente de desenvolvimento na área é o grande responsável pela pouca aplicação prática dos resultados".

Todavia, entre nós, a falta de aplicação dos resultados dos estudos de usuários para planejamento ou avaliação de sistemas de informação deve-se muito mais à falta de conhecimento sobre os estudos realizados. Os resultados desses estudos, na maioria das vezes, são publicados em relatórios de pesquisa ou publicações de difícil acesso, físico ou intelectual, como no Arist e a maioria dos trabalhos que selecionamos para esse artigo.

Assim, é objetivo desta contribuição apresentar material que identificamos na literatura e que, baseado em resultados de estudos de usuários, faz análise, traz implicações, faz recomendações e traça diretrizes para os administradores/planejadores de sistemas de informação.

TEXTOS SELECIONADOS

Textos foram selecionados por tratarem especificamente das implicações dos resultados de estudos de usuários para o planejamento/avaliação de sistemas de informação. É feita a citação do texto em questão e, em seguida, passa-se à análise apresentada por cada autor.

CARTER, L. F. et alii. *National document handling sistems for science and technology*, New York, Willey, 1967.

Carter, no capítulo IV, intitulado "Document users", apresenta uma análise dos estudos de usuários realizados até a época, discute as descobertas e relata as implicações desses estudos para o planejamento de sistemas de informação, como segue:

1. **Princípio do menor esforço** – as pessoas, em geral, despendem a menor quantidade possível de energia para atingir as suas metas particulares. Não devemos esperar que as pessoas se afastem deste padrão de comportamento quando buscam informação técnica ou científica.

Implicação – O sistema deve ser fácil de usar. Deve possibilitar a provisão do número certo de documentos no formato certo, à pessoa certa, no momento certo, com um mínimo de esforço por parte do usuário.

2. **Resistência à mudança** – exceto quando uma pessoa está altamente motivada, as mudanças no seu comportamento ocorrem de maneira muito lenta.

Implicação – As mudanças no sistema, que afetam diretamente o usuário, devem ser evolucionárias, não revolucionárias – o usuário deve perceber que a mudança no sistema tornará claramente mais fácil usá-lo.

3. **Quantidade de informação necessária** – Há uma larga e variada gama de informação necessária e/ou consumida. A variedade é tanto entre disciplinas como internamente em cada uma delas. Esta variedade é relacionada a fatores tais como motivação, capacidade individual e natureza das atividades desenvolvidas.

Implicação – O sistema deve ser planejado de tal maneira que a extensão dos seus serviços venha responder às necessidades tanto dos mais motivados, como também dos menos motivados e produtivos membros da comunidade.

4. **Cientistas pesquisadores preferem fazer suas próprias buscas** – A maioria dos pesquisadores prefere fazer, pelo menos, parte de suas buscas e solicitar cópia dos documentos. Desde que isto parece estar relacionado com a sua própria necessidade de garantia de que uma busca adequada foi realizada, eles devem continuar esta prática no futuro.

Implicação – O sistema deve ser planejado para facilitar busca eficiente pelo cientista e fornecer cópia de todos os documentos, nacionais ou estrangeiros, dentro de um tempo razoável especificado.

5. **Publicações profissionais e comerciais** – A maioria dos cientistas, engenheiros e técnicos têm publicações profissionais e comerciais dentro de suas próprias áreas, bem como de áreas correlacionadas. Muitas dessas publicações são assinaturas pessoais feitas através de associações profissionais, mas, muitas vezes, são fornecidas pelo empregador. Essas publicações desempenham o importante papel de manter os profissionais em dia com pesquisa e desenvolvimento (P&D) corrente e, freqüentemente, servem de estímulo para novas idéias e pesquisas. Muitos artigos de periódicos são lidos somente porque estão disponíveis. Os cientistas pesquisadores consideram essa como a mais importante fonte de informação, apesar de a comunicação oral não ser, significativamente, menos importante que os artigos de periódicos, como fonte de informação.

Implicação – Providências devem ser tomadas para que o cientista e o técnico tenham fácil acesso a publicações correntes profissionais e comerciais da sua área e campos correlacionados.

6. **Atraso na informação** – Cerca de 20% de cientistas e técnicos admitem existir lacunas na informação ou duplicação de trabalho causadas pela inexistência ou inabilidade de localizar informação em publicações formais ou informais.

Implicação – O sistema deve providenciar disseminação de informação sobre projetos de pesquisa correntes e relatórios não publicados, e reduzir o atraso advindo da divulgação do conhecimento somente através de publicações formais.

7. **As necessidades dos usuários variam** – Os requisitos de informação variam para cada cientista, engenheiro e técnico individualmente, e de acordo com o papel, disciplina, projeto e meio ambiente no qual estão envolvidos no momento.

Implicação – O sistema deve ser capaz de apoiar uma variedade de configurações dos diferentes usuários.

8. **Qualidade da informação** – A quantidade de informação disponível em muitas áreas excede a capacidade do indivíduo de consumi-la. Há uma necessidade expressa para **melhor**, mais do que para **mais** informação.

Implicação – O sistema deve providenciar para que haja uma melhoria na qualidade da documentação disponível, condensando informação e descartando arquivos/documentos não utilizados.

9. **Idade dos artigos de periódicos** – A freqüência na qual um artigo de periódico é utilizado é inversamente relacionada de maneira linear à idade do artigo. Aproximadamente 95% de todos os periódicos consultados têm menos de 20 anos de idade, e aproximadamente 50% têm menos de cinco anos.

Implicação – O sistema deve providenciar o armazenamento de documentos usados de maneira infreqüente por causa da idade para facilitar a disseminação dos mais usados e melhor preservar os antigos.

10. **Conhecimento dos serviços de informação** – Muitos não têm conhecimento sobre fontes de informação, como utilizá-las, e quais serviços estão disponíveis para auxiliá-los em seus problemas de informação e de tomada de decisão.

Implicação – O sistema deve ser planejado e operado de maneira que os seus

serviços e responsabilidades possam ser claramente entendidos pela comunidade. O sistema deve providenciar treinamento de usuários reais e de usuários em potencial (estudantes) no uso dos seus serviços.

11. **Qualidade dos serviços** – O usuário fica freqüentemente desapontado com a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas e outras agências de informação, bem como com o pessoal dessas agências. As coleções também são algumas vezes inadequadas.

Implicação – a) O sistema deve providenciar um mecanismo para ter pessoal capacitado. Isto deve incluir revisão periódica do quadro de distribuição de tarefas, especificação de requisitos de treinamento, revisão de níveis de chefia, e patrocinar desenvolvimento, tanto dentro do sistema como no currículo acadêmico. b) O sistema deve providenciar programas de controle de qualidade, planejados para medir a eficácia dos seus serviços.

12. **Estudos de usuários** – Programas de pesquisa para determinar as necessidades dos usuários foram prejudicados pela falta de verbas, falta de planejamento coordenado, falta de qualidade e falta de reconhecimento do seu valor. São quase inexistentes nas agências de informação programas para o estudo sistemático dos padrões de comportamento dos usuários.

Implicação – O sistema deve providenciar um amplo programa de pesquisa que inclua, em caráter particular, a determinação das necessidades e satisfação dos usuários. Tal programa deve ter em vista aperfeiçoar as técnicas para avaliar o comportamento do usuário, tanto quanto para aperfeiçoar o próprio comportamento do usuário.

13. **Publicações estrangeiras** – Os usuários freqüentemente têm dificuldade em obter documentos estrangeiros e as traduções destes documentos.

Implicação – O sistema deve providenciar fácil acesso para todas as publicações estrangeiras importantes, preferencialmente em traduções.

14. **Comunicação oral** – A comunicação oral tem um importante papel na disseminação da informação científica e tecnológica.

Implicação – O sistema deve providenciar a disseminação de informação científica e tecnológica através da mídia de comunicação oral.

COOVER, Robert W. User needs and their effects on information center administration. *Special Libraries. 60* (7): 446-56, Sept. 1969.

Coover analisou dezenas de estudos e identificou os efeitos das necessidades dos usuários na administração de centros de informação. Estudou, de maneira extensa, a metodologia destes estudos, por ser necessária uma compreensão dos métodos para interpretar os estudos e entender as suas limitações.

Alguns dos resultados dos amplos estudos realizados, até aquela época, podem ser aplicados a centros menores. Muitos destes estudos mostraram também que os recursos das bibliotecas e do seu pessoal não eram explorados de maneira completa. Coover viu nestas descobertas algumas implicações para centros locais, tais como determinar quais os segmentos da população de usuários do centro precisam de orientação para melhor se conduzir na busca, e quais as providências que levariam a maior utilização dos recursos existentes.

Outras implicações assinaladas por Coover: os cientistas utilizam bibliotecas para diferentes propósitos e fazem uso também de fontes orais. As fontes orais de informação têm que ser consideradas no planejamento global. O planejador também tem que considerar que cada usuário tem certas necessidades em diferentes épocas.

Os estudos dos centros locais provavelmente não teriam de ser tão formais como os estudos em larga escala. Devem primeiro ser dirigidos à organização total a qual o centro pertence. Considerando as seguintes questões: os objetivos desta organização; os meios de alcançá-los; e os componentes da organização que são diretamente relacionados com a consecução destes objetivos, as respostas a estas questões dariam direcionamento para definir as metas globais do centro. Definidos os componentes, estes poderiam ser investigados para se determinarem as necessidades mais específicas.

Os chefes de departamento ou os líderes de grupos de usuários potenciais deveriam ser entrevistados, para se saber as suas necessidades de informação e como o centro poderia auxiliá-los nisto. Essas entrevistas poderiam ter como um segundo propósito, estabelecer contacto pessoal com os prováveis usuários. Uma vez estabelecidas as necessidades de maneira objetiva, deve haver uma formulação de como satisfazê-las.

Deve ser entendido que qualquer plano nesse sentido será apenas um compromisso; não satisfará todas as necessidades de um grupo de usuários, muito menos as necessidades conflitantes dos vários grupos. O segundo ponto a ser considerado é o estabelecimento de padrões esperados pelos funcionários do centro. Isto significa padrões para diferentes tipos de buscas exaustivas, limitadas etc.

Outra consideração seria sobre as maneiras adicionais de auxiliar o usuário, através de treinamento, arranjo dos materiais, sinalização etc. O uso de pessoal de li-

gação de nível técnico que trabalhe **para** o centro mas **com** o usuário poderia afetar grandemente o tipo de relacionamento entre o centro e o usuário.

Pode-se também pensar em outros serviços como **organização de arquivos informais,** (indicando assuntos especializados nos quais os usuários estão interessados de acordo com conversas informais, estudos da circulação e pedidos para aquisição); **diretório interno dos especialistas** (por assunto); **identificação de organizações científicas e técnicas** as quais os usuários pertençam (anotando as reuniões, temas destas reuniões que são de interesse particular para os usuários etc.).

Deverá ser sempre considerado o aspecto de *feedback* ou retroalimentação do planejamento inicial, quer através de contatos pessoais e análise dos dados coletados, como também reuniões e entrevistas com o pessoal de ligação.

Esses estudos de usuários em larga escala devem servir para dirigir os pensamentos dos administradores para certos problemas que podem ser postos de lado devido à situação de miopia que é natural em posições de chefia.

WILSON, T. D. Information system design implications of research into the information behavior of social workers and social administrators. In: FORUM INTERNACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2: 1977. Copenhague. Theory and Applications of Information Research. *Proceedings*. p. 198-213.

Wilson, após descrever pesquisa sobre comportamento de pessoal na área de serviço social – a qual ele acredita abrir novos caminhos para este tipo de estudo – apresenta as implicações dessa pesquisa para o planejamento de sistemas de informação. As implicações, logicamente, referem-se à área estudada mas parecem ser válidas e devem ser consideradas também para sistemas em outras áreas; se não, vejamos:

1. há uma dependência muito grande nas formas orais de comunicação, através de encontros pessoais ou por telefone. Isto sugere que o especialista da informação nesse meio ambiente deve ser tão "visível" aos seus clientes quanto os clientes o são, um para o outro. Pelo menos, a presença e o papel desse agente serão muito mais identificáveis se ele se comunicar com os outros da mesma maneira que os outros se comunicam entre eles mesmos.

2. Há uma preferência marcante por informação que é clara e sucintamente apresentada, em um formato que torne fácil a identificação dos elementos chaves. A implicação deste fato é para que o típico boletim de informação seja replanejado para um formato de magazine (revista), fazendo uso de cabeçalhos (como

manchetes de jornal) para mostrar a finalidade do documento, mais do que títulos que muitas vezes escondem o conteúdo.

3. O pessoal da área de serviço social tem um conceito unitário de informação, isto é, qualquer coisa que diga respeito ao problema em questão, não importa a origem, é olhada como informação.

Assim, em arquivos pessoais vêem-se documentos de órgãos diversos, separatas de artigos de periódicos, folhetos, relatórios do governo, estatísticas internas, e uma variedade de outros documentos, agrupados sob os cabeçalhos de assunto peculiares às próprias necessidades do indivíduo.

Isto sugere que o especialista da informação deva ter um ponto de vista similarmente eclético de informação, quando seleciona material para uso de seus clientes e quando prepara literatura de revisão ou de documentos básicos.

4. O pessoal de serviço social tem um dia de trabalho muito fragmentado, com 74% do tempo tomado por contactos de cinco minutos. Isto tem também implicação para os boletins de informação.

O típico boletim de resumos não somente é mal planejado como freqüentemente volumoso. Os boletins, como também a disseminação seletiva de informação, (DSI) devem ser breves o bastante para que possam ser folheados em cinco minutos.

Há, para muitos níveis de pessoal, principalmente dos escalões mais altos, um elevado grau de participação em reuniões. Parece ser razoável sugerir-se então que reuniões com temas identificáveis como relevantes ao grupo, possam ser tão importantes como foco de fornecimento de serviço de informação, quanto indivíduos isolados. Este serviço poderia ter o formato de documentos básicos, desenvolvidos para reuniões chaves das quais participariam membros da organização.

UNESCO, *Guidelines of studies of information users* (pilot version). Paris, Unesco, 1981.

O documento preparado pela Unesco detalha mais, ou leva mais adiante os aspectos administrativos levantados inicialmente por Coover. Assim, o planejador de sistemas de informação tem também que responder a **questões**, tais como:

Quais e quantas referências, dados ou documentos têm que ser armazenados?

Quão extenso e como deve ser estruturado o vocabulário (classificação, tesaurus)?

Qual deve ser a profundidade de indexação para cada documento?

De que tipos e formatos devem ser os serviços?

Como deve ser organizada uma relação de retroalimentação com os usuários?

Quais técnicas de armazenamento e recuperação devem ser aplicadas?

Quantos profissionais e quais qualificações são necessários?

Quanto deve o sistema custar?

O documento atesta que, somente pelo registro detalhado das demandas dos usuários, pode-se obter indicadores quantitativos para o planejamento/operação de um sistema de informação. Conclui também que há uma série de dimensões pelas quais as demandas dos usuários podem ser descritas e estas dimensões correspondem exatamente a aspectos pelos quais o sistema e serviços de informação podem ser avaliados.

Tais dimensões ou aspectos, ou, ainda, indicadores quantitativos, devem servir de base ao planejamento de sistemas de informação.

Estas **dimensões** podem ser:

1. **relevância** do documento, no qual irá se basear a informação a ser dada, com relação à área de assunto, disciplina científica, perfis de necessidades, campo do problema, *spectrum* do escopo do interesse etc.

2. Adequação dos **tipos** de serviços prestados (isto é, busca retrospectiva, DSI, resumos, bibliografias, empréstimos, fornecimento de cópias, busca de dados ou referências).

3. Adequação dos **formatos** dos serviços (isto é, bibliografia listando simplesmente os títulos, ou com descritores e resumos) excertos de documentos ou textos completos, saídas de computador, microfichas ou *display* em tela etc.

4. Adequação da **quantidade** dos tipos de serviços desejados (isto é, número estimativo dos pedidos de busca retrospectiva, por período de tempo; número estimativo de assinantes de DSI ou serviços de resumos, quantidade desejada de tais serviços – média desejada de número de referências etc).

5. **Atualidade** desejada da informação (isto é, idade das referências, rapidez na atualização da coleção).

6. **Rapidez** desejada da transferência da informação, (isto é, o tempo admissível de espera para buscas dos serviços de resumos; o tempo máximo admissível para esperar pelos usuários e o tempo mínimo permissível para empréstimo maior, o tempo máximo de busca para referências bibliográficas etc).

7. Adequação dos índices de **seletividade** da informação (isto é, relevância ou revocação) qual o índice que os usuários têm como admissível.

8. Adequação dos índices de **completeza** da informação transmitida (isto é, a extensão em que toda a informação contida numa área de assunto relevante para os usuários é armazenada numa agência de informação – a chamada cobertura).

9. **Facilidade** de uso *(user friendliness)* ou sistemas mais cordiais, que exigem menos esforço e oferecem maior conforto para o usuário, revelado pelo dispêndio de tempo e dinheiro que os usuários fazem ao desejar usar o serviço sem intermediário.

Esta abordagem pode ser assim resumida e/ou explicada:

Se a atuação (eficácia) de um sistema de informação é definida pela extensão na qual este sistema satisfaz as demandas do usuário, uma questão se levanta: como a demanda por informação pode ser medida de maneira que o fornecimento de informação possa ser organizado de acordo?

Conclui-se que a melhor maneira para se definirem as necessidades dos usuários é estabelecer um sistema com um grupo de usuários voluntários para usá-lo em condições reais. O uso feito e as opiniões dos usuários podem ser avaliados de acordo com os diversos métodos já existentes para isto.

FAIBISOFF, Sylvia G. & ELY, Donald P. Information needs. *Information Reports and Bibliographies, 5*, (5): 2-16, 1976.

Faibisoff e Ely apresentaram diretrizes para os planejadores de sistemas de informação, diretrizes estas que emergiram das centenas de estudos de usuários que, sem consideração de disciplina, ocupação ou nível do usuário, contribuíram para o estabelecimento de certos padrões de necessidades comuns a todos eles.

Esses padrões de necessidades têm implicações para o aperfeiçoamento e desenvolvimento de novos sistemas de informação, pois oferecem pistas do que deve ser incluído em um sistema ou, mais significativamente, não deve ser incluído em um sistema. Estas **diretrizes** fornecem a base para consideração e desenvolvimento de sistemas de informação orientados para usuários, e são as seguintes:

1. **Identifique a informação específica** que o usuário realmente necessita ou requer para o que está fazendo.

Esta primeira diretriz parece óbvia, mas o óbvio foi muitas vezes descuidado. É uma premissa e o primeiro requisito no planejamento de um sistema. Isto esclarecido, fica determinada a característica do sistema e a base para o planejamento que precede a implementação.

2. Identifique o usuário em relação à sua **disciplina ou meio ambiente.**

Não é o bastante para o planejador de sistema saber que um indivíduo se enquadra em uma categoria ampla, tal como cientista, cientista social, humanista – mas devem ser identificados os subgrupos dentro de cada categoria, desde que cada um requer um diferente **tipo de informação** para satisfazer suas necessidades. Foram identificados sete subgrupos de cientistas e outros subgrupos foram identificados em outras áreas como economia, ciências sociais, ciências políticas e população em geral, cada um com suas próprias necessidades.

3. Deve haver uma **interação** entre o **especialista da informação** e o **usuário,** quer ele seja parte de uma comunidade de pesquisa, ou do público em geral.

Nunca é demais enfatizar a necessidade de interação sistema/usuário. Exemplos desta necessidade de interação podem ser observados em várias disciplinas: economia, antropologia, engenharia, educação. Essa interação foi também enfatizada em estudo que esquematizou o desenvolvimento de um sistema de informação, ligando o cidadão de nível médio e sua necessidade de informação à fonte de informação adequada. Este profissional de ligação tornaria a biblioteca mais relevante à sua comunidade.

4. A informação deve ser fornecida em um **formato adequado** para seu uso eficaz.

Um sistema bem projetado deve adequar-se sob medida para atender aos requisitos dos seus usuários e não deve colocar nos usuários um peso excessivo, como o de ter de dominar um novo conhecimento. Os autores citam pesquisadores que recomendam enfaticamente que o sistema deve prover aos seus usuários a informação que eles precisam, no formato mais adequado para o uso em vista.

5. Os **registros** existentes devem ser amplos o bastante em alcance para prover a informação requerida e para permitir descoberta acidental.

É essencial planejar sistemas adequados em alcance para fornecer os documen-

tos necessários e os periféricos, para que o usuário possa preencher, pela leitura casual, as necessidades ainda não formuladas.

Os planejadores de sistema ficam geralmente divididos quanto ao dilema de incluir informações demais no sistema, com o possível perigo de sobrecarga *versus* pouca informação ou omissão séria.

Podem ser encontrados autores para apoiar ambos os pontos de vista, mas Faibisoff enfatiza a importância da completeza, mais do que menos, baseada no conhecimento de que muitos usuários não ficam realmente cientes de suas necessidades de informação, se não quando recebem a informação.

Também, se o usuário acredita que a informação que ele está procurando está no sistema, ele perseverá na busca; se os resultados forem negativos, ele não continuará a busca.

6. O sistema deve ser planejado para fornecer a **quantidade certa** de informação no **tempo certo.**

Esta diretriz presume sensitividade por parte do sistema para disseminar a quantidade certa de informação. Isto não é sugerir que a informação seja limitada, editada ou cancelada, mas que há uma distinção entre necessidades e a quantidade de informação necessária para satisfazer aquela necessidade.

Uma premissa que apoiava o planejamento de sistemas de informaçao era a de que quanto mais informação fornecida, mais produção por parte do pesquisador. Isto já foi contestado; todavia, em muitos casos, informação em excesso reduz produtividade sufocando a curiosidade do cientista; e a ausência de informação e as lacunas no conhecimento representam os mais frutíferos impulsos para a produção científica.

Há, na verdade, diferentes abordagens neste aspecto de quantidade de informação requerida pelo usuário, correspondendo a necessidades identificáveis. Por exemplo, há necessidade de manter-se atualizado com a informação na sua área; há necessidade de reciclagem; há necessidade de informação específica diretamente relacionada com um problema nas mãos; há necessidade de conhecimento atualizado e, finalmente, há necessidade de abordagem exaustiva de um tópico.

Foi também observado que esta quantidade de informação necessária varia entre e dentro de disciplinas; esta variedade está relacionada com a motivação individual; capacidade e natureza do trabalho do indivíduo.

Assim sendo, o sistema deve ser planejado para responder às necessidades tanto dos usuários mais motivados, quanto dos menos motivados.

7. A informação deve ser armazenada de tal maneira que seja não só **disponível** mas também **facilmente acessível.**

A busca por informação, como foi visto, não é realizada com a idéia de retorno máximo, mas sim de menor dispêndio de energia e esforço possível. Assim, o sistema deve ser tão simples de usar quanto acessível ao uso.

Estes critérios são mais importantes do que o valor potencial de uma informação representado no momento em que foi feita a seleção da fonte para a busca. Há inumeráveis estudos sobre a necessidade de informação ser acessível, bem como diferentes tipos de acessibilidade: física, psicológica, intelectual, institucional.

8. Devem ser desenvolvidos **padrões** para assegurar a **utilidade futura** das coleções de dados.

Qualquer que seja o formato no qual apareça a informação de hoje, é o arquivo de amanhã. Para melhorar aqueles dados e ter a certeza de que eles estarão disponíveis e acessíveis, certos padrões e diretrizes devem ser desenvolvidos para assegurar sua durabilidade.

Devem existir diretrizes para a documentação, limpeza e padrões para melhorar a utilidade das futuras coleções de dados, para o uso amplo tanto dos pesquisadores atuais, como também dos pesquisadores do futuro.

9. O sistema deve presumir que o usuário não sabe **articular sua necessidade** de informação.

Determinar a natureza precisa dos requisitos de informação dos usuários em qualquer área de assunto é um exercício difícil, simplesmente porque os requisitos são raramente verbalizados pelos próprios usuários, porque eles não têm noção exata deles. Assim, os planejadores não podem ter certeza de que sabem exatamente quais são as necessidades de informação dos usuários do sistema.

O problema com a definição das necessidades de informação é que estas necessidades não existem como entidades universais e objetivas, mas, variam conforme as características dos indivíduos, as circunstâncias e o meio ambiente.

Justamente porque muitas pessoas têm dificuldades para verbalizar suas necessidades de informação e saber como articulá-las, tais necessidades são freqüentemente inferidas.

Se o profissional, o pesquisador e o especialista no assunto têm dificuldades para expressar suas necessidades de informação, esta dificuldade é muito mais pronunciada em se tratando do cidadão médio.

10. O sistema deve se **adaptar aos hábitos** do usuário, e não insistir em que o usuário se adapte ao sistema.

Isto é postulado por Paisley, que sugere que o sistema deve ser compatível com a estratégia de busca do usuário. Uma vez que o usuário sabe como usualmente busca a informação, se o sistema é ajustado a esse modelo, a busca é feita de maneira rápida e é maior a satisfação do usuário com o sistema.

11. Desde que a **comunicação oral** é uma faceta importante na coleta de informação, o sistema deve criar maneiras para facilitar a disseminação de informação oral.

Os canais de informação chamados **colégios invisíveis** são freqüentemente os meios mais importantes de obter informação. É sabido que comunicação interpessoal e outras comunicações informais, muitas vezes não planejadas, têm um papel supreendente nas comunicações entre cientistas. Esse fato deve ser considerado seriamente pelos planejadores de sistema de informação.

CONCLUSÃO

Como ficou bem demonstrado, é imprescindível que os sistemas de informação – que têm como objetivos básicos atender às necessidades e demandas de informação dos seus usuários – realizem estudos de usuários para adequar as suas coleções, serviços e produtos àquelas necessidades e demandas.

Ficou claro também que, enquanto Carter e Coover realizaram revisão da literatura sobre estudos de usuários, Wilson estudou o comportamento do pessoal da área de serviço social, isto é, de uma área de assunto apenas; a Unesco preparou um manual específico com as diretrizes para a realização de estudos de usuários, alertando para a utilização dos resultados já acumulados destes estudos para o planejamento e avaliação de sistemas de informação; Faibisoff & Ely apresentaram relatório sobre estudo encomendado pelo U.S. Office of Education e, na parte final deste relatório, também apresentaram diretrizes para o planejamento e avaliação de sistema de informação com base nos resultados dos estudos de usuários analisados.

Há, portanto, um grande número de sugestões e recomendações na literatura. Algumas já estão ultrapassadas ou não são relevantes para o nosso meio ambiente

ou, ainda, não são viáveis ou aplicáveis. Cabe ao planejador/avaliador analisar as que são oportunas e adequadas à realidade e aos objetivos do sistema a ser implantado ou avaliado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRITTAIN, J. M. Information needs and application of results of user studies. In: DEBONS, A & CAMERON, W. J., ed. *Perspectives in information Science*. Leyden, Noordhoff, 1975. p. 425-71.

2. RABELLO, Odilia C. P., Usuário – um campo em busca de identidade? *Revista da Escola de Biblioteconoia da UFMG, 12* (1): 75-87, Março 1983.

3. MARTIN, Lowell A. User studies and library planning. *Library Trends,* **24** (3): 483-96, January 1976.

ESTUDO DA COMUNIDADE

INTRODUÇÃO

Estudo da comunidade é uma investigação de primeira mão, uma análise e coordenação dos aspectos econômicos, sociais e de outros aspectos interrelacionados de um grupo selecionado (1:430). Análise da comunidade pode ser, portanto, definida como uma divisão da comunidade pelos seus componentes, mas tal análise é de pequeno valor, a não ser que as características peculiares da comunidade e de cada um dos seus elementos, incluindo as características das necessidades e do comportamento individual, sejam identificados e sua significação estabelecida para a biblioteca. O estudo da comunidade envolve, portanto, o estudo de dois elementos: as características da comunidade e os significados destas características (2:441).

Os padrões mínimos estabelecidos para as bibliotecas públicas em 1976 dão ênfase à necessidade do estudo da comunidade. Identificam três maneiras pelas quais a biblioteca pode se tornar parte integral da população à qual ela serve: a) estudo contínuo ou periódico da comunidade; b) participação dos bibliotecários na vida da comunidade; c) correlação dos programas da biblioteca com aqueles de outras organizações na comunidade (3:501). As metas e as diretrizes da Associação de Bibliotecas Públicas (PLA) também enfatizam que a análise da comunidade é necessária, de todas as maneiras possíveis, a fim de que a biblioteca possa prover um serviço efetivo a sua clientela (1:429).

O estudo da comunidade é básico para a administração da biblioteca pois, como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas, na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca. Entretanto, as funções que justificaram uma instituição no seu começo, podem se tornar menos importantes ou necessárias, com o passar do tempo, devido às condições do meio ambiente.

Os tipos de serviços oferecidos, as estruturas organizacionais com as correspondentes operações e procedimentos requeridos para a manutenção daqueles serviços, os níveis e o número de profissionais, os recursos necessários, são fatores que foram considerados quando do planejamento inicial da biblioteca e devem ser

revistos de acordo com os resultados dos estudos da comunidade, para que a biblioteca possa cumprir a sua missão perante a comunidade a que serve.

A biblioteca pública, nos Estados Unidos, durante a primeira parte do século XIX, foi uma instituição criada para servir aos mais educados e motivados para a cultura dentro da comunidade. Porém, no fim do século XIX e começo do século XX, tornou-se um veículo para a equalização das oportunidades educacionais e para auxiliar na assimilação dos imigrantes que, em grandes massas e vindos de diferentes partes do mundo – Europa principalmente –, transferiram-se para viver nos Estados Unidos, atraídos pelas oportunidades econômicos e pelo clima de liberdade proporcionado pelo regime democrático do país. Neste século, a biblioteca pública tornou-se então, não só uma fonte de recursos culturais e educacionais para classes mais privilegiadas, como também, uma instituição de caráter mais aberto, público, de serviço à comunidade em geral.

A questão, portanto, é saber-se o que é a comunidade, e qual é o público a quem a biblioteca pública moderna deve servir. É uma questão que perdura na literatura por décadas. Inúmeros estudos têm tentado examinar a relação entre a missão ou os objetivos aceitos pela biblioteca pública, como preceitua a convenção biblioteconômica, e as realidades do meio ambiente da biblioteca.

Os instrumentos das ciências sociais têm sido utilizados para resolver os problemas e os desafios feitos aos serviços bibliotecários pelos pobres, desempregados, adultos, jovens, crianças, velhos, semi-alfabetizados e outros. As mudanças sociais, como alterações e diretrizes demográficas ocorridas nas cidades e nas áreas metropolitanas, o aumento dos níveis de conhecimento e especialização da população, ocasionando transformações na distribuição de renda e na capacidade de aumento de salários, são fatores que devem ser de interesse da biblioteca.

O primeiro problema é a identificação do que está mudando, ou mais acertadamente, desde que tudo se acha em algum tipo de mudança, qual o aspecto particular da comunidade que está em mudança, quão rapidamente e quanto, e quais os instrumentos da sociologia que devem se preocupar em descrever a mudança. Desta maneira, a biblioteca pública deve constantemente examinar e re-examinar a missão e os objetivos de sua instituição; os processos de mercadologia (*marketing*) e a metodologia para levantamento de situações são métodos já testados e que poderiam ser mais utilizados para melhor se entender o meio ambiente da biblioteca. Como toda organização pública, a biblioteca pública deve ser sensível e reagir ao meio ambiente a que serve, o qual, de sua parte, provê os recursos necessários para a continuada sobrevivência e crescimento da biblioteca (4:586-88).

Na verdade, o conhecimento da comunidade local e as mudanças da sociedade nela refletidas podem afetar as metas e os objetivos de maneira tão profunda que podem levar às adaptações e ajustes que podem vir a criar, para uma entidade já existente, um papel novo ou papéis diferentes daqueles que lhe couberam originalmente. Sob um ponto de vista prático, as políticas de seleção e aquisição não podem ser formuladas de maneira a auxiliar os selecionadores dos materiais para a biblioteca, nem programas e serviços de interesse podem ser planejados sem este conhecimento. Para que a biblioteca se constitua numa força viva, dinâmica e em mudança em qualquer tipo de comunidade na qual exerça a sua ação, é necessário que o estudo e a análise da comunidade sejam uma atividade contínua da administração da biblioteca (1:430).

Estudos de usuários de bibliotecas públicas, ou estudos de comunidade, como são mais conhecidos estes estudos, constituem-se em investigações à parte na área de pesquisa em biblioteconomia. Isto porque os pesquisadores são, geralmente, cientistas sociais, e os objetivos da investigação se referem às necessidades de informação, não de documentos em particular. Por outro lado, o ambiente social é levado em consideração, e a ênfase da pesquisa é para o estudo dos problemas de trabalho, sociais e ocupação dos usuários.

É sabido que as fontes de informação mais usuais do cidadão comum de uma comunidade são a família e os amigos. A comunicação de massa (jornais, rádio, TV) não fornece ao cidadão a informação de que ele necessita para resolver os seus problemas e, por outro lado, o cidadão tem pouco conhecimento do potencial das fontes de informação disponíveis, entre elas, a biblioteca pública. Estas fontes de informação são utilizadas em casos de emergência, pode-se dizer, não para fins preventivos.

Por último, sabe-se que pela lei do mínimo esforço, o cidadão não fará uso da fonte de informação mais adequada, se ela estiver localizada geograficamente distante, se a sua utilizaçao for trabalhosa ou exigir esforço maior do que o pretendido despender para a obtenção da informação (5:37/38).

O completo entendimento da comunidade nas quais as nossas bibliotecas operam, sejam elas urbanas, suburbanas ou rurais, envolve fatores demográficos e um entendimento dos indicadores sociais e físicos, bem como da complexidade da estrutura da comunidade. Assim, análise da comunidade não é apenas um simples processo de determinar o número de pessoas, as suas características gerais, níveis de educação, de economia e composição racial. Esta informação é certamente básica, mas uma análise efetiva da comunidade envolve mais do que isto, como já foi assinalado. Serviços públicos, como as bibliotecas, precisam justificar o seu suporte financeiro na base da sua habilidade em satisfazer as necessidades

da comunidade; os orçamentos não seriam assim alocados com base no ano anterior, mas sim com base nas prioridades dos serviços a serem realizados. Assim, a análise da comunidade está sendo reconhecida como uma atividade essencial na administração governamental e tem contribuído com melhores respostas às necessidades reais dos indivíduos. Às bibliotecas, assim como a outras instituições, tem sido dito repetidamente que elas precisam satisfazer as necessidades dos seus usuários. Na verdade, a sobrevivência destas instituições dependerá da capacidade que venham a ter para atender a estas necessidades. Se elas não as satisfizerem de maneira adequada, outras entidades com mais interesse serão criadas para realizar esta tarefa (6:433-35).

HISTÓRICO DE ESTUDOS DA COMUNIDADE

O primeiro estudo publicado sobre comunidades de biblioteca surgiu em 1908 e o segundo em 1919, mas não foram estudos científicos de caráter rigoroso, foram mais estudos de observação. Os estudos pioneiros, clássicos, de caráter científico, foram publicados em 1929, por Gray e Monroe[7], e em 1931 por Waples e Taylor[8]. O ímpeto maior que surgiu para a realização de estudos da comunidade como um dos instrumentos de administração de bibliotecas veio da Escola de Chicago, durante os anos 30, por professores que se engajaram nesta tarefa eles próprios, desenvolveram técnicas e forneceram exemplos para serem seguidos, enquanto preparavam estudantes para realizar os levantamentos e para ensinar em outras escolas. Isto fez com que a análise de comunidade se tornasse mais uma tarefa acadêmica e que fosse mais executada por peritos do que por bibliotecários, para resolver os seus problemas diários (2:444/448).

Quatro importantes estudos vieram da Escola de Chicago, no começo da II Guerra Mundial. O primeiro foi Wight, que assinalou os passos a serem seguidos num levantamento:

1. definição dos propósitos e limites do estudo;

2. preparação de um esboço da organização do relatório final;

3. determinação dos tipos de dados e dos métodos de coleta;

4. preparação das tabelas, formulários e impressos para coleta e tabulação dos dados;

5. coleta de dados;

6. tabulação e análise;

7. preparação do relatório;

8. revisão, crítica e preparação final do relatório.

McMillen também relaciona os passos para a realização de levantamentos, mas faz distinção entre levantamentos de comunidade e estudos mais apropriadamente chamados de administrativos. McMillen aconselha sobre preconceitos involuntários, bem como sobre questões impossíveis de serem respondidas por meio de um levantamento (10:450).

Mc Diarmid discute o estudo dos não usuários em torno da questão: quais grupos não estão usando a biblioteca e por quê? Sugere a resposta a esta questão através de pesquisa e sob três aspectos:

1. quais são os não usuários da biblioteca;

2. quais são os seus interesses e necessidades; e

3. quais são as suas atitudes em relação à biblioteca?

Martin, em artigo clássico, chama a atenção para o problema da nossa falta de conhecimento da relação existente entre as características sociais e a leitura dos indivíduos. Informação sobre o nível econômico ou as ocupações numa comunidade é útil para a seleção de livros, mas isto não é definitivo. Esta questão da falta de entendimento da relação entre as características sociais e o hábito da leitura, apontada por Martin em 1944, é ainda atualíssima e limita a aplicabilidade dos estudos da comunidade.

Estudos mais recentes são os publicados pela ALA em 1960: *Studying the Community*[13], um tipo de manual para o estudo das necessidades, para a educação de adultos, mas útil a todos os tipos de comunidade, pois contém amostras de questionários e relatórios de levantamentos que são muito práticos. A obra editada por Tauber e Stevens em 1967, *Library Surveys*[14] é mais do tipo que McMillen chamou de "estudos administrativos", mas inclui um trabalho que discute a análise de comunidade.

A obra de Berelson, *The Library's Public*[15], é um marco nesta área e deve ser o ponto de partida para qualquer estudo de comunidade; é uma síntese dos estudos sobre a leitura e o uso da biblioteca pública. Este estudo é particularmente notável pelas conclusões de que a biblioteca pública é usada por somente 10% dos adultos, que estes usuários são essencialmente de classe média, e que o fator mais significativo no uso da biblioteca pelos adultos é a educação. Estas descobertas de Berelson foram confirmadas num estudo mais recente de Bundy[16], em 1966.

Outros estudos importantes foram publicados após o de Berelson: Norwell, em 1950, publicou *The reading interest of young people*[17], no qual estudou os interesses de leitura de estudantes secundários em Nova Iorque; segundo idade, sexo, inteligência. Bundy[18], em 1960, na tese de doutoramento, fez um estudo da população rural, assim como também Taves[19] fez estudos da população rural; Peil[20] fez um estudo de mães de baixa renda, em Chicago, comparando os hábitos de leitura e uso de biblioteca por mulheres brancas e pretas; Martin[21], em 1967, estudou o serviço da Enoch Pratt Free Library de Baltimore, aos desprivilegiados; Luman[22], em 1973, dirigiu um estudo de cinco anos sobre as características e o comportamento de leitura de adultos neo-alfabetizados, bem como os programas e materiais de leitura dirigidos para estes adultos; Lipsman[23], em 1972, realizou outro estudo de importância sobre os desprivilegiados na área urbana (2:450-453).

Estudos da comunidade devem ser precedidos do exame de relatórios anteriores, porquanto são estudos dispendiosos em tempo, trabalho e dinheiro.

O exame de estudos anteriores é também importante para evitar duplicações e erros já cometidos, bem como para indicar a utilização de modelos testados com sucesso.

EXEMPLOS DE ESTUDOS DE COMUNIDADE

O estudo de bibliotecas públicas em cinco comunidades da Pensilvânia pode ser considerado como típico no formato de projeto e nos tipos de informação que desenvolveu sobre os serviços bibliotecários naquelas comunidadaes. Este estudo colocou essencialmente as mesmas sugestões postas no estudo de Berelson e outros subseqüentes, e confirmou que as descobertas de Berelson, mais de 25 anos depois, ainda são válidas. O estudo testou cinco tópicos de interesse permanente aos administradores de bibliotecas, conselhos diretores de bibliotecas e estudantes de serviços bibliotecários:

1. identificação dos usuários dos serviços da biblioteca, freqüência com que usam a biblioteca e para quais finalidades;

2. atitudes dos usuários e dos não usuários para com a biblioteca pública;

3. nível e tipo de assistência financeira recebida pela biblioteca, atitudes de pessoas interessadas na comunidade acerca destes arranjos financeiros;

4. como a biblioteca satisfaz às necessidades dos usuários e à comunidade que serve;

5. onde a biblioteca se enquadra na estrutura geral de serviços governamentais dentro da comunidade.

Para obtenção de respostas a estas questões, a maioria das técnicas de pesquisa foi empregada:

1. amostragens estatísticas significativas dos leitores inscritos na biblioteca. Foram feitos e enviados questionários para inquiri-los nos pontos desejados;

2. questionários de acompanhamento. Foram enviados àqueles que não responderam ao primeiro;

3. entrevistadores profissionalmente treinados foram enviados a uma das comunidades para aplicar em uma amostragem casual de residentes, outro grupo de questões, num esforço para testar com maior profundidade as características dos usuários e não usuários;

4. diretores do estudo conduziram entrevistas abertas com bibliotecários, membros do conselho da biblioteca, líderes políticos e do governo, líderes cívicos e editores de jornais;

5. as estruturas administrativas, bem como os procedimentos de cada biblioteca foram examinados, como também os orçamentos e fontes de financiamento.

As descobertas não foram surpreendentes:

1. o tamanho e a composição do público ativo da biblioteca, aqueles usúarios que regularmente consomem os seus serviços, não mudaram desde 1949 (época do relatório Berelson);

2. aqueles usando a biblioteca estavam geralmente satisfeitos com os serviços e demonstraram confiança profunda no papel da biblioteca pública;

3. pareceu não haver qualquer fonte articulada de oposição aos serviços da biblioteca. Mesmo aqueles que não usavam a biblioteca a olhavam com respeito e orgulho;

4. poucos foram os que perceberam a biblioteca como parte do sistema local de serviço público, mas, por outro lado, não pareceu haver qualquer barreira de atitude ou institucional para um apoio público maior à biblioteca.

Os diretores da pesquisa concluíram que a força para mudança deve vir do bibliotecário profissional, porque o consumidor dos serviços bibliotecários não parece ser o agente motivador para serviços novos ou não tentados; também observou-se que nenhuma das cinco bibliotecas do sistema havia realmente explorado a capacidade inteira das oportunidades de expansão dos serviços bibliotecários (4:590-92).

Outro exemplo de estudo de comunidade se refere à análise iniciada na Biblioteca Pública de Detroit, em 1970, e que continuou por vários anos com o uso de métodos formais e informais. O mais importante ponto de partida de qualquer análise da comunidade de uma biblioteca é o estabelecimento das metas e dos objetivos da biblioteca – esta foi a abordagem deste estudo. Portanto, o propósito da análise da comunidade deve ser não somente o de facilitar o alcance daquelas metas e objetivos, mas também o de fornecer informação atualizada para pôr à prova as metas e objetivos já traçados, colocando-os ao encontro das demandas correntes recebidas pela biblioteca e feitas pelos usuários atuais.

Sem metas e objetivos, é difícil saber-se o que examinar ou reconhecer o que é significante. Não é possível desenvolver metas efetivas de serviço sem uma análise ampla e atualizada das pessoas a serem servidas. As metas e objetivos das bibliotecas são relacionadas de perto à análise da comunidade e devem ser parte do processo contínuo no qual um afeta constantemente o outro.

A meta da Detroit Public Library era a revitalização das bibliotecas ramais, depois de dez anos de declínio na circulação, e o veículo escolhido para esta revitalização foi a iniciação de serviços de informação e referencial (*information and referral, I&R*). A fase formal deste estudo começou com um método para determinar o papel futuro da biblioteca: um estudo de usuários mostrou que a maior porcentagem de usuários da biblioteca principal consistia de estudantes da universidade e de escolas da comunidade, além do comércio local que havia mudado para os limites da cidade, e residentes de fora da cidade. Outro estudo demonstrou que a biblioteca deveria prestar serviços aos não residentes na cidade de Detroit. Ainda um terceiro estudo concluiu que a biblioteca deveria ser designada como fonte de recursos para o estado e financiada pelo estado; ambas conclusões foram devidas a problemas político-institucionais na área servida pela biblioteca.

Estes documentos, mais os relatórios estatísticos mostrando o declínio das bibliotecas ramais levaram a conclusões óbvias. Os largos recursos da biblioteca principal não estavam sendo usados pelos residentes e os maiores usuários da biblioteca e dos antigos ramais até então bem utilizados, haviam abandonado a cidade. O objetivo maior da biblioteca foi ser então o de servir à população de Detroit e fez-se necessário conhecer, portanto, a composição desta população, seus desejos e necessidades, e saber da possibilidade dos recursos da biblioteca para atender a estas necessidades.

Grupos de trabalho foram formados dentre os funcionários de vários níveis da biblioteca, para estabelecerem-se as metas e os objetivos. Informação demográfica foi fornecida pela Comissão do Plano da Cidade referente ao raio geográfico de serviço de cada ramal, e para cada ramal foram enviadas as informações estatísticas específicas do censo, referentes à área a ser servida por ela. Começou-se então um estudo das características étnicas de cada zona, detalhando a percentagem de crianças e faixas etárias, os níveis de educação e outros.

Outro grupo de trabalho foi ouvir o que tinham a dizer o presidente do Conselho da cidade, os diretores das agências de saúde e da previdência e, pouco a pouco, foi ficando mais clara a informação sobre a população. Ficou claro também nestes contatos com agências, que não havia serviço de informação descentralizada nem serviço referencial na cidade.

Um dos acordos logo alcançado pela administração e pelo pessoal foi em relação à tarefa primeira: a biblioteca deveria fornecer informação de todas as formas; o veículo teorético da revitalização das bibliotecas ramais foi assim encontrado.

Verificou-se também que nem todos os métodos e programas poderiam ser usados em todas as comunidades e que as necessidades de informação não eram as mesmas em todo o lugar. Foi sentida a necessidade de expandir as informações demográficas e históricas, para o fornecimento de dados mais específicos, humanos e dinâmicos sobre as pessoas representadas nos censos, pois sem isto, só se poderia conjecturar sobre as necessidades, problemas das pessoas, dadas as idades e as rendas, ou a formação étnica e educacional.

Um processo informal começou então para se descobrir de que maneiras as ramais poderiam servir como centro de informação aos leitores e não leitores, usuários e não usuários. A informação formal recolhida foi essencial, mas a questão "quem está lá?" permanecia somente parcialmente respondida.

O projeto para o serviço de informação e referencial cujo conceito estava sendo desenvolvido acentuava a provisão de informação local pela biblioteca ramal nas comunidades. Se a biblioteca ramal tivesse acesso à informação local que poderia ser usada para resolver mais problemas humanos àquele nível, presumia-se então que a biblioteca ramal poderia alargar o seu serviço de informação àquelas residentes que não estavam correntemente fazendo uso da biblioteca nos moldes tradicionais. Assim, enquanto a administração da biblioteca estava fazendo contatos formais com agências do governo, descrevendo o novo serviço e obtendo suporte nos níveis administrativos, providências eram tomadas para organizar a abordagem informal à análise da comunidade ao nível das bibliotecas ramais.

Para isto, outros grupos de trabalho foram organizados, agora com os chefes das ramais, para a implementação dos serviços de infomação e referencial. Uma campanha denominada "passeio pela comunidade" foi efetuada, comunicando-se não só os novos serviços e descrevendo-os, como também os outros serviços do sistema. Ao mesmo tempo, procurou-se conhecer o elemento humano existente na comunidade, os desejos, as necessidades, os serviços, e como os recursos da biblioteca ligados aos já existentes nas agências governamentais, poderiam transformar as ramais num centro de informação local. Não entrando em maiores detalhes, o conceito do novo serviço de informação e referencial era descobrir os recursos locais (serviços e pessoas) através do envolvimento das bibliotecas ramais nas comunidades, e esta informação seria registrada em fichas distribuídas pelo sistema. Cartazes e folhetos foram preparados para cada biblioteca; novas linhas telefônicas, mapas ampliados das áreas de responsabilidades de cada ramal foram providenciados para as mesmas. Passeios na comunidade foram realizados pelo pessoal da biblioteca, entrevistando agências de serviços públicos, de negócios, incluindo igrejas, bares, postos de gasolina, grupos do bairro, envolvendo visitas de passagem, entrevistas marcadas, apresentações sobre os serviços da biblioteca.

Com o tempo, foi possível estabelecer-se uma correlação entre a quantidade de passeios na comunidade e o número de questões recebidas nas ramais. Cada ramal cobriria a sua área em seis meses e depois recomeçaria; ninguém ia à comunidade sozinho ou com alguém que já não houvesse feito o passeio antes; dois passeios eram programados por semana, obedecendo-se a regras simples: não ir a casas particulares, não passear em hora de pico nos lugares visitados, passear durante as horas mais leves na biblioteca.

Da parte dos bibliotecários envolvidos, notaram-se algumas objeções quanto ao fato de temerem a vizinhança desconhecida, o desconforto de sair para fora da biblioteca; o fato de sentir-se fora do seu métier, o desagrado de sentir-se vendendo os serviços da biblioteca, e a resistência geral à mudança dos serviços básicos executados rotineiramente.

Conclusões do estudo:

1. métodos formal e informal são essenciais para análise da comunidade para desenvolver uma imagem de "quem está lá", e a compreensão do que deseja ou precisa;

2. não há substituto para o método direto e dinâmico de obtenção de informação;

3. abordagens diferentes devem ser utilizadas para a análise da comunidade;

4. metas e objetivos para a biblioteca e a análise da comunidade devem ser processos interrelacionados, com metas e objetivos fornecendo o foco para análise, e com a análise aperfeiçoando e atualizando as metas e objetivos (24:515-525).

Os tipos de informação geralmente requeridos pelas comunidades e que podem ser atendidos neste tipo de serviço de informação e referencial por parte das bibliotecas dizem respeito a problemas de consumidor, educação e escolarização, vizinhança, moradias, empregos, transportes, saúde, crime e segurança, assuntos ou assistência financeira, recreação e cultura, discriminação e relação de raças, cuidado de crianças e família, cuidado com a casa, assistência pública e previdência social, planejamento familiar, problemas legais, assuntos públicos, políticos etc (5:40).

COLETA DE DADOS EM ESTUDOS DA COMUNIDADE

A fim de que uma biblioteca seja uma fonte de informação na comunidade e seja capaz de planejar para atender às suas próprias necessidades, ela deve responder às diversas necessidades da comunidade. Muitas vezes, a única maneira de realizar isto é através do uso da informação no censo federal, o qual possibilitará a criação de um perfil detalhado da comunidade. Este perfil é importante porque usualmente existem diferenças significantes na composição da população entre as comunidades. O censo federal é, portanto, uma fonte de dados básica para o planejamento detalhado da biblioteca; além desta fonte, censos mais detalhados de regiões e de grandes municipalidades, bem como de indústrias, manufaturas, comércio a varejo e outros, além de relatórios preparados por departamentos de educação, universidades, agências de planejamento e do governo estadual, regional e local devem ser utilizados.

Seguem-se alguns indicadores chaves para o planejamento de programas e dependências para bibliotecas:

Idade

É importante, porquanto os subúrbios muitas vezes passam por mudança de população com muitas crianças, para uma de adultos, mudanças estas devidas à urbanização, escolas, ou à saturação dos grandes centros.

Nível educacional

É importante, como também a matrícula dos residentes em instituições de nível superior; tempo integral, parcial, idade dos alunos.

Renda

A renda dos moradores é refletida nas demandas à biblioteca, desde que se supõe que as pessoas de renda alta e maior mobilidade podem tirar mais vantagens dos serviços da biblioteca. Há sempre uma correlação direta entre nível educacional e renda e estes dois dados devem ser considerados. A análise da renda da população é feita por firmas de mercadologia (*marketing*), bancos, agências de desenvolvimento, unidades do governo e muitas destas organizações cedem cópias pesquisas à biblioteca. Esta informação de renda pode ser subdividida por salários, autônomos, previdência e aposentadoria.

Ocupação e fontes geradoras de emprego

É importante a obtenção de dados quanto às ocupações especializadas; é necessário saber da concentração das indústrias, construções e trabalhos de agricultura, ou de escritórios, firmas comerciais. A razão de se saber os lugares de trabalho é que, mesmo que a parte maior da demanda por materiais de pesquisa seja gerada por residentes da área, as demandas de firmas de negócios e indústrias devem ser levadas em consideração; assim, é importante saber onde estão as concentrações maiores de indústrias e comércio, as quais atraem um grande número de trabalhadores para a área.

Informação étnica ou racial

Existem concentrações raciais ou étnicas numa região; este tipo de informação permitiria à biblioteca criar uma coleção especial sobre história ou condições atuais de grupos étnicos e raciais que constituem um segmento grande da população local.

Previsão de mobilidade da população

Este dado é importante para se preparar o programa de expansão da biblioteca. Existem agências especializadas em preparar dados estimativos correntes ou de projeção futura quanto à população local. Empresas de serviços públicos são fontes de informação deste tipo, já que têm de saber com antecedência dos edifícios a serem construídos ou demolidos. Cartórios são fontes de óbitos e nascimentos ocorridos na zona. A projeção da população é usualmente da responsabilidade de agências de planejamento.

Tipo de área geográfica

Este dado é importante quando correlacionado aos demais elementos da comunidade, bem como a localização física da biblioteca em relação aos outros elementos da comunidade; a localização da biblioteca é muitas vezes dependente do planejamento regional ou local do governo para localizar as atividades e acomodações dentro da cidade. Atualmente existem os conceitos de centro, corredores e agrupamentos; no centro os órgãos do governo, escritórios, escolas; nos corredores ou saídas e entradas das cidades, existem os parques industriais, os grandes centros de compras, e grandes escritórios; e os agrupamentos se constituem em uma maneira de construção para residências e acomodações comunitárias, deixando espaços amplos abertos, com a vantagem de criar comunidades pequenas auto-suficientes e evitar a expansão para os subúrbios não comunitários. Quaisquer destes tipos de área trazem implicações para a localização da biblioteca.

Restrições do meio ambiente

Devem ser levadas em consideração para a localização da biblioteca, por exemplo: áreas sujeitas a inundações, ou à erosão e inundações costeiras.

A maioria das fontes aqui sugeridas se referira a agências públicas de planejamento em cidades, regiões metropolitanas e outras, no entanto existem agências particulares de informação, como as câmaras de comércio, as associações regionais de vários grupos de interesse (25:459-72).

Como fontes nacionais, poderíamos citar as publicações do IBGE, como os censos, e o *Anuário Estatístico do Brasil*. Em nível estadual, existem os anuários estatísticos dos estados, por exemplo, os de São Paulo, Rio de Janeiro, Pernambuco, Rio Grande do Sul além de publicações com informações de cada estado, como *Indicações conjunturais*, do DF, *Mensário Estatístico*, de Santa Catarina, e *Indicadores econômicos*, do Rio Grande do Sul. Em nível municipal, as publicações do IBGE: *Informações Básicas Municipais*, editadas porém, com grande atraso.

Aplicação de marketing

A aplicação de algumas das técnicas de pesquisa básica de mercado (mercadologia, *marketing*) tem sido feita pelas bibliotecas norte-americanas, pois oferecem uma percepção útil aos bibliotecários procurando servir melhor as suas comunidades. A área de pesquisa de mercado cobre análise de produtos/serviços; levantamento de informação sobre os consumidores; análise da atitude, comportamento e motivação dos consumidores; a previsão de demandas para produtos e serviços; análise de fontes secundárias de informação pelas firmas interessadas, procurando entender as necessidades e desejos dos consumidores dos seus produtos, experimentação com variáveis controladas.

Como facilmente se percebe, algumas destas técnicas têm aplicação específica para as bibliotecas ou apresentam grande potencialidade de aplicação pelos bibliotecários. Uma área vital é o usuário da biblioteca, presente e potencial; como os usuários são a base para a existência da biblioteca, é necessário compreendê-los o mais profundamente possível; assim, uma análise sistemática dos usuários é um dos instrumentos mais vitais para a melhoria dos serviços.

A base para a análise do mercado, isto é, o estudo das pessoas que formam os grupos que alguém serve, ou espera servir, é a **segmentação do mercado**; essencialmente, através desta técnica observa-se a demanda para serviços e vem-se a saber quais os ajustes racionais e precisos que podem levar a satisfazer mais os requisitos dos usuários. O conhecimento específico dos clientes ajuda a projeção e o oferecimento de serviços que melhor atendem às suas necessidades; desde que todos os clientes não são iguais, **eles são divididos ou segmentados em categorias diferentes.** As maneiras de segmentar os clientes são ilimitadas: renda alta, educação secundária, famílias pequenas, rurais, que falam japonês e outras.

Alguns padrões tradicionais têm sido desenvolvidos para fornecer segmentos relevantes ao entendimento e planejamento de campanhas. Provavelmente, a base mais comum para a **categorização dos clientes é a geográfica** – a área total servida é simplesmente dividida com base nos usuários – e, tipicamente, tal divisão é baseada em fronteiras geográficas e fatores limitativos, como divisão de municípos, estradas, rios, distritos etc. Outra segmentação usa **variáveis demográficas**: idade, renda, ocupação, variáveis étnicas, sexo, etc. No entanto, é necessário saber se as variáveis demográficas são realmente as melhores indicações para o comportamento real. Por exemplo: há uma relação direta entre o uso da biblioteca e a idade e a renda? Provavelmente há, mas os fatores causais para isto são provavelmente muito mais complicados que idade, renda ou outras variáveis quantitativas.

Uma terceira abordagem é a **segmentação baseada em volume.** Para muitos produtos no mercado, talvez somente metade dos clientes responda por 80% do consumo. Para muitas bibliotecas, esta abordagem oferece alguns méritos, entretanto, este método não fornece a percepção dos fatores causais deste comportamento.

Apesar de limitadas, estas abordagens podem oferecer vários benefícios às bibliotecas. A segmentação geográfica pode melhorar o itinerário do carro-biblioteca ou mostrar áreas de alta renda para serviços particulares, ou ainda, altas concentrações de abuso (devoluções em atraso). Dados demográficos podem mostrar distinções claras entre usuários e não usuários. A segmentação baseada em volume pode indicar direções para o orçamento de futuros serviços, respondendo ao aumento ou declínio da demanda.

Estas abordagens de segmentação se concentram em **fatores descritivos mais do que causais**, e assim não podem oferecer uma percepção sobre o **comportamento futuro.** Para que esta capacidade de predição seja alcançada, é necessária uma abordagem mais sofisticada para segmentação dos usuários da biblioteca: **a segmentação dos benefícios.**

A chave para esta abordagem é a análise dos benefícios que as pessoas estão procurando através do consumo de produtos e serviços. Depois de caracterizar os consumidores nestas bases, cada segmentação é contrastada com outros segmentos baseados nas características demográficas, média de uso, atitudes, padrões de comportamento, imagem da biblioteca, tipos de vida, e/ou qualquer outra característica descritiva que possa oferecer percepção útil para melhor se entender estes grupos.

Pelo entendimento profundo destes segmentos as bibliotecas podem determinar como alcançar estes usuários, comunicar-se com eles de maneira mais significativa e oferecer serviços mais úteis – uma verdadeira "orientação ao usuário" – a fim de melhor servir à comunidade. Tal análise pode resultar no planejamento de novos serviços, diminuição de operações, mudanças de horários, remodelação física de seções, criação de exposições, mostruários, planejamento de atividades de publicidade, relações públicas etc.

Uma maneira mais direta para a obtenção de dados sobre a clientela da biblioteca é a metodologia discreta da observação. Definida de maneira simples, observação é "olhar com um propósito". Grande parte de percepção sobre os consumidores vem dos seus moldes de comportamento ou outros aspectos físicos do uso feito das dependências das bibliotecas. Por exemplo: qual o "padrão de busca" que as pessoas usam para atingir seus objetivos na biblioteca? Ficam as pessoas sempre procurando orientações para as dependências, tais como sala de música, *toilettes*, o auditório?

A fim de se coletarem os dados úteis para a análise das situações precedentes, os acontecimentos devem ser registrados quando ocorrem. Uma simples folha de contagem pode ser mantida para o registro da observação pelos funcionários. Informações úteis a serem incluídas: idade aproximada do usuário; a hora, só ou acompanhado; ocupação aproximada do usuário: dona-de-casa, estudante, homem de negócios; tipo do pedido feito e outras. O resultado das contagens e resumo de tais observações podem levar ao melhoramento dos aspectos de arranjos físicos da biblioteca, à colocação de sinais informativos, à mudança nos padrões de atendimento, para reforçar o atendimento nas horas de alta demanda, e outros melhoramentos. Deve-se tomar as precauções cabíveis para se evitarem os problemas deste método, como por exemplo, os preconceitos subjetivos do observador; também, os observadores devem ser alertados para o fato de que, em-

bora os usuários retirem material emprestado, isto não quer dizer que estes materiais serão usados. Mas as fraquezas do método de observação não devem influenciar o uso desta técnica, fácil, de custo baixo – desde que realizada pelos próprios funcionários em conjunto com as suas tarefas – e rápido para a coleta de dados.

Um dos mais difíceis, mas potencialmente útil problema enfrentado por companhias de materiais de consumo é o de como medir de maneira acurada a **imagem que as pessoas têm dos seus produtos.** Estas questões são difíceis de verbalizar e altamente subjetivas. Uma abordagem peculiar foi criada, a qual poderia ser útil para o fornecimento de percepções valiosas em várias áreas, tais como: deveria a biblioteca lançar uma campanha de relações públicas para melhorar a sua imagem? Qual é a imagem presente das acomodações físicas, coleções e pessoal? As imagens variam entre os usuários e os não usuários? Esta técnica consiste no uso de um conceito (p.ex., a coleção) ser julgado de maneira adjetiva, por meio de uma série de descrições que vão do ótimo ao péssimo, e se movem da esquerda para a direita, representando extremamente bom, muito bom, bom, neutro, ruim, muito ruim, péssimo. Os usuários são encorajados a usar as escalas de maneira rápida, sem ponderar muito sobre elas. Para medir os resultados, as escalas recebem pesos em cada posição e estes dados são convertidos no resultado médio, fornecendo assim um perfil daquela coleção, serviço, pessoal etc.

Várias modificações nesta técnica tiveram resultados positivos na área de mercadologia, como por exemplo, medindo-se a imagem de uma marca com a dos seus competidores, as quais poderiam ser também aplicadas em bibliotecas. Por exemplo, o que as pessoas pensam sobre a biblioteca em geral (útil, inútil, serviço de pajear crianças, ativa na comunidade, ultrapassada, progressista, estéril, mal subvencionada etc.). Como a biblioteca se compara com as outras fontes de informação e entretenimento (TV, clube de livros, coleções particulares, de escolas e outros). Como os usuários e não usuários se sentem sobre os serviços específicos que a biblioteca oferece?

Um quarto tipo de pesquisa de mercado – o experimento – pode ser útil às bibliotecas. Apesar de existirem experimentos em várias formas (mais de 25 projetos "típicos" são usados nas ciências sociais) algumas aplicações simples podem fornecer informações úteis às bibliotecas. Basicamente, um experimento envolve a introdução de uma variável controlada dentro de uma situação, a mensuração da mudança criada pela variável e a determinaçao se a variável deve ser ou não incorporada à operação ou situação estudada. Um experimento é artificial no sentido de que as situações são criadas para fins de teste. Uma configuração chave é o controle da variável, tornar seguro que ela é o fator contribuinte à mudança, mais do que qualquer outro fator externo não controlado.

Para fins de mercadologia, os experimentos são planejados para medir o impacto de mudanças ocasionadas pelos temas de propaganda, estilos de embalagem, técnicas de venda. Na biblioteca, os experimentos poderão mostrar as diferenças criadas pelos projetos de exposição, métodos de conseguir a devolução de materiais, freqüência a um programa especial etc. Por exemplo, por uma média dos levantamentos feitos chega-se a saber a percentagem de materiais não recebidos de volta; uma variável pode então ser introduzida: um novo cartão para relembrar aos usuários os livros já vencidos. Dado o tempo necessário para reação, nova mensuração é feita e uma análise realizada para verificar se nenhum outro fator externo foi o que gerou a mudança (uma campanha do jornal local sobre o custo de "crimes menores" como o roubo de livros, pode causar uma mudança acentuada na média de devolução de livros, não relacionada com a campanha da biblioteca).

Este método é conhecido geralmente como o "de antes e depois"; uma maneira mais sofisticada seria o uso de grupos de controle. Neste tipo de projeto, dois grupos, tão iguais em suas características quanto possível, são medidos, mas somente um grupo é sujeito à variável, enquanto o outro segue influenciado naturalmente. A comparação dos resultados mostrará os efeitos da variável, se algum houver; tal método pode ser também usado ao inverso, isto é, interromper uma prática usual e verificar pela comparação qual o resultado, e resolver-se pela interrupção ou continuação do serviço.

Em resumo, tais técnicas de pesquisa de mercado parecem ser relativamente simples e baratas, e são meios pelos quais a biblioteca pode obter dados sobre os seus "consumidores" e suas operações. Com a utilização destes métodos, os usuários poderão receber serviços realmente orientados a eles – uma necessidade crítica no mundo atual, consciente de custos e serviços dirigidos (26:473-481).

LIMITAÇÕES E PERSPECTIVAS DOS ESTUDOS DA COMUNIDADE

Zweizig & Dervin fizeram uma revisão crítica profunda nesta área de estudos de usuários de bibliotecas públicas, tendo chegado a conclusões altamente relevantes e apontado novas bases ou direções para estudos deste tipo, partindo da premissa das pesadas pressões que existem hoje em dia com relação às bibliotecas públicas norte-americanas, devido a fatores tais como:

a. o surgimento de agências competitivas para o fornecimento de informações necessárias à vida do dia-a-dia do cidadão norte-americano;

b. restrições na economia e na forma de distribuição de renda aos municípios, o que veio obrigar as bibliotecas a uma avaliação dos seus serviços e a evitar a duplicação de esforços;

c. a demanda generalizada por serviços justificáveis, isto é, que possam competir com outros serviços públicos para a obtenção de dinheiro público, tendo os autores chegado à conclusão de que é necessário o planejamento de programas orientados aos usuários, os quais podem se tornar justificáveis financeiramente.

Mas a prestação deste tipo de serviços obriga a biblioteca a um conhecimento maior da população servida, e as pesquisas realizadas até o presente demonstraram que as bibliotecas públicas são utilizadas por apenas 20% da população adulta, de maneira considerada freqüente, e que menos de 5% dos adultos julgam a biblioteca um lugar para a obtenção de informação necessária para lidar com os seus problemas do dia-a-dia.

Na revisão da literatura mencionada, Zweizig & Dervin classificam os estudos de usuários de bibliotecas públicas em dois tipos:

a. os que chamam de "normativos", com descrição de princípios e programas, consistindo apenas de relatos não empíricos e de comentários, em que profissionais transmitem aos outros um conjunto de valores relativos às bibliotecas públicas;

b. os estudos empíricos, base para a justificativa financeira, e extraídos das estatísticas de circulação. A questão básica aqui é: Quanto do nosso material está sendo circulado (ou usado)?

Mas estes dois tipos de estudo nada dizem sobre quem usa a biblioteca e o quanto. E é nesta linha que se nota o crescimento de estudos empíricos que procuram determinar qual a proporção de cidadãos que usam a biblioteca pública, o quanto a usam, e determinação das características das necessidades destes usuários.

Os autores da revisão relatam terem feito um levantamento na literatura de 1949-1975 e terem encontrado 16 estudos com este enfoque dirigido aos usuários de bibliotecas, isto é, as unidades de mensuração foram pessoas, não dados da circulação; foram então investigações quantitativas que mediram atributos das pessoas adultas da comunidade que usam bibliotecas públicas.

Basicamente, estes estudos levantaram as mesmas questões: quem usa a biblioteca? Quais são as suas características? Quanto eles usam a biblioteca? Os autores identificam dois tipos destes estudos: os que abordam variável por variável (sexo, idade, educação e outras.) e os que relacionam cada uma por sua vez com a quantidade do uso da biblioteca. E aqui os autores observam surgirem várias falhas: os estudos têm revelado, um após o outro, que nível de educação e renda

são relacionados com uso de bibliotecas, mas, usuários de educação mais elevada possivelmente possuem renda mais alta, e assim, estes estudos parecem estar medindo a mesma coisa duas vezes. Dos 16 estudos analisados, 11 tinham esta abordagem.

O segundo tipo pode ser chamado estudo de "características compostas". As questões continuaram as mesmas, mas o que o distingue do tipo anterior é que os pesquisadores usaram técnicas multivariadas para abordar um grupo de variáveis que se movem ao mesmo tempo. A questão se torna em: que grupos de características descrevem um usuário freqüente de biblioteca comparado a um usuário infreqüente? Quais as características que melhor descrevem ou predizem aquele usuário?

Mas, com a pressão contínua para planejamento de serviços justificáveis por parte das bibliotecas públicas, começaram a surgir estudos questionando um problema mais funcional: onde você obtém a informação de importância para atender às suas necessidades? As respostas mostraram que menos de 5% das pessoas a obtém numa biblioteca pública.

A discrepância entre este dado de menos de 5% de pessoas adultas indicando a biblioteca como fonte de informação necessária, e a proporção de adultos que usam a biblioteca regularmente – na base mínima de uma vez por mês – 20% deram margem às questões: para o quê a biblioteca é usada, se não o é para informação necessária?

Por outro lado, fazendo uma análise dos dados demográficos usuais para estudos de comunidade (idade, sexo, raça, estado civil, posição social), os autores, após minuciosa comparação, concluem que, com exceção da variável educação, as demais provaram ser de pouco valia para predizer o uso da biblioteca por adultos. Mas, de qualquer maneira, representam estes fatores um primeiro passo, o qual, acrescido de fatores não demográficos recentemente incorporados aos estudos da comunidade, vieram formar o contexto atual destes estudos.

Basicamente, esta abordagem aponta a biblioteca apenas como um dos elementos dentre as influências todas que envolvem a comunidade, e, por conseguinte, têm relação com o uso da biblioteca. Por exemplo: outros sistemas de informação (a comunicação de massa, TV, rádios, jornais), contatos sociais e participação em atividades sociais, como em serviços para a comunidade e outros. Todas estas variáveis se mostraram relacionadas com o uso da biblioteca.

Os autores analisaram também os estudos multivariados e após concluírem que o conjunto de estudos forneceu um quadro da média do usuário e da proporção de

adultos que usam uma biblioteca, é ainda crucial saber-se se a abordagem destes estudos é realmente útil. Útil no sentido prático de planejamento de novos programas, no sentido de a biblioteca poder se tornar justificável, como para a prestação de serviços variados e de níveis diversos, para responder à chamada para atingir novas audiências, ser responsável perante as comunidades, e servir cidadãos individualmente em suas necessidades de informação para o dia-a-dia.

Os autores ainda criticam estes estudos por se basearem no que chamam de suposições limitadoras, como por exemplo, o considerar-se o uso ou não da biblioteca, como um descritor útil para se atingirem as metas atuais anteriormente delineadas. O melhor que estes estudos conseguiram, dizem os autores, foi explicar que uma parte da comunidade é usuária da biblioteca e outra não. O problema é então, não se perguntar quem está usando a biblioteca e quanto, mas sim para qual propósito é a biblioteca usada? Quanto ela ajudou? Afastando-nos assim de **estudos dos usuários**, para **estudos do uso para o qual as bibliotecas servem.**

Da mesma maneira, a pressuposição de que a avaliação da comunidade é tarefa a ser realizada de uma só vez (*one-time job*) é considerada limitatória, pois a comunidade é dinâmica e muda quase na base diária em relação à população, recursos, áreas de interesse e/ou preocupação. Assim, para muitos, a informação de hoje estará errada amanhã; para muitos, não há informação disponível para os problemas do dia-a-dia. Assim, é necessária não uma metodologia para um estudo de larga escala, mas sim de um conjunto de procedimentos para o estudo contínuo da comunidade. E, novamente, os autores sugerem que a abordagem seja transferida dos usuários para as **necessidades pela informação e os usos para os quais a informação serve.**

Um último exemplo, nesta linha, embora os autores se alonguem mais ainda na defesa deste ponto de vista, é o problema da mensuração da eficácia do sistema, a qual é feita pela comunidade, isto é, pelo critério de avaliação do nível de satisfação atingido por cada usuário ao utilizar-se da biblioteca. Mas, reconhecem os autores, as ciências do comportamento ainda não possuem os instrumentos para esta mensuração, e então propõem que o que deveria ser medido é o uso da informação: **que informação foi usada, como ela ajudou?**

Finalmente, os autores concluem que o modelo antigo de estudos de usuários quem usa a biblioteca e para que, já foi levado até onde poderia ir. A situação corrente, que demanda o planejamento de novos serviços, não a continuação dos antigos; que exige que a biblioteca seja justificável aos grupos da comunidade, e não simplesmente retenha os usuários atuais, que justifique os programas em execução, ainda mesmo que não ameaçados de corte, esta situação demanda um conhecimento intrincado do significado dos usos da biblioteca.

Antes, a questão era: quanto se usa a biblioteca? Atualmente, a questão é: quem é o usuário da biblioteca? Os autores propõem que as questões para o futuro imediato sejam: que usos são feitos da biblioteca? Para que usos pode ser utilizada a biblioteca? Os bibliotecários de biblioteca pública têm que ser capazes de responder às questões: o que as pessoas conseguem na biblioteca que não podem obter de nenhum outro lugar? Como a biblioteca ajuda o usuário, individualmente?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BONE, L. E. Introduction. Community analysis and libraries. *Library Trends*, **24** (3) January 1976: 429-32.

2. EVANS, C., A history of community analysis in american librarianship. LT 441-457.

3. MONROE, M. M., Community development as a mode of community analysis. LT: 497-514.

4. MONAT, W. R., The role of the social and behavioral sciences in determining library operations and impact. LT: 583-96.

5. BRITTAIN, J. M.; *User studies, user behaviour and user instruction*: series of lectures and seminars. 9º Congresso Brasileiro e V Jornada Sul Riograndense de Biblioteconomia e Documentaçao. Porto Alegre, 3-8 de julho, 1977.

6. MARTYN, A. B., Studyng the community: an overview. LT: 433-440.

7. GRAY, W. S. & MONROE, R., *The reading interests and habits of adults*. New York, Mcmillan, 1929.

8. WAPLES, D. & TYLER, R. W., *What people want to read about*. Chicago, ALA e University of Chicago Press, 1931.

9. WIGHT, E. A., *Methods and techniques of library surveys*. In: Louis R. Wilson, ed. Li.

10. MCMILLEN, W., The community survey. In: Leon Carnovsky e Lowell Martin, eds. *The library in the community*. Chicago, Univ. of Chicago Press, 1944.

11. MCDIARMID, E. W., Jr., *The library survey: problems and methods*. Chicago ALA, 1940.

12. MARTIN, L., Community analysis for the library. In: Leon Carnovsky e Lowell Martin, eds., *The library in the community*. Chicago, University of Chicago Press, 1944.

13. AMERICAN Library Association Library Community Project. *Studying the community; a basis for planning library adult education services*. Chicago, ALA, 1960.

14. TAUBER, M. M., STEPHENS, eds. *Library surveys*. New York, Columbia University Press, 1967.

15. BERELSON, B., *The Library's public*. New York, Columbia Univ. Press, 1949.

16. BUNDY, M. L., *Metropolitan public library users; a report of a survey of adult library use in the Maryland-Baltimore-Washington Metropolitan Area*. College Park, Univ. of Maryland, School of Library and Information Services, 1968.

17. NORWELL, G. W., *The reading interests of young people*. Boston, Heath, 1950.

18. BUNDY, M. L., What farmers think of libraries. *Illinois Libraries*, 42, November 1960: 543-97.

19. TAVES, M. J., et alii, *Public Knowledge and attitudes regarding a rural Minnesota Library Systems*.(University of Minnesota Agricultural Experiment Station Bulletin 463). St. Paul, University of Minnesota, 1963.

20. PEIL, M., Library use by low-income Chicago families. *Library Quarterly*, 33, October 1963.

21. MARTIN, L. A., *Baltimore reaches out: library service to the disavantaged*. (Deiches Fund Studies of Public Library Service, nº 3º) Baltimore, Enoch Pratt Free Library, 1967.

22. LYMAN, H. H., *Library materials and service to the adult new reader*. Chicago, ALA, 1973.

23. LIPSMAN, C. K., *The disavantaged and library effectiveness*. Chicago, ALA, 1972.

24. CRONEBERGER, R. & LUCK, C., Analyzing community human information needs; a case study. LT: 515-25.

25. HUNZ, A. H., The use of data gathering instruments in library planning. LT: 459-72.

26. MASSEY, M. E., Market analysis and audience research for libraries. LT: 473-81.

27. ZWEIZIG, D. & DERVIN, B., Public library use, users, uses: advances in knowledge of the characteristics and needs of the adult clientele of American Public Libraries. In. Voigt, M. J. & Hams, M. H. eds. *Advances in librarianship*, V. 7, New York, Academic Press, 1977, p. 231-255.

ESTUDOS DE USO DE CATÁLOGO

Segundo Lancaster, "um catálogo é a mais importante chave para as coleções da biblioteca. Sua função maior é a de mostrar se uma biblioteca possui um item bibliográfico em particular, cujo autor e título são conhecidos e, se assim for, onde está este item localizado. O catálogo também revela as coleções existentes em áreas específicas de assunto e indica igualmente onde elas se localizam. Finalmente, o catálogo fornece informações bibliográficas sobre as obras que arrola".

Lancaster também se refere ao fato de que, "apesar de os catálogos de bibliotecas existirem há séculos, há relativamente pouco tempo é que foram feitas tentativas sérias para avaliá-los como instrumentos de busca bibliográfica". Três razões contribuíram para isso:

1. a preocupação por parte dos bibliotecários em avaliar os serviços e as operações da biblioteca;

2. a necessidade de saber como o catálogo atua, quais as deficiências existentes e como o nível de eficácia de uso pode ser aumentado;

3. os catálogos atuais, em fichas ou impressos, supostamente deverão ser substituídos, com o tempo, por catálogos legíveis por máquina. (5:19)

Essa primeira preocupação com a avaliação nasceu com a chamada era de profissionalismo na biblioteconomia americana, que teve início na década de 30, com a fundação da escola de Chicago. A segunda preocupação enumerada, intimamente ligada à terceira, surgiu em meados da década de 60, com o aparecimento dos computadores de terceira geração, os quais possibilitaram a automação dos serviços bibliotecários; mas era necessário saber como funcionava o catálogo existente, suas falhas, deficiências, aperfeiçoamentos possíveis, desejáveis e necessários, para o catálogo poder ser programado na máquina.

Assim, o estudo sistemático do uso do catálogo pode ser delineado a partir de um trabalho apresentado por Randall na Conferência Anual da ALA, em 1930. Randall preconizava que para o aperfeiçoamento do catálogo era necessário "um estudo inteligente dos próprios usuários; seu equipamento intelectual, sua experiência ou conhecimento, suas necessidades". Ele afirmou que "nenhum aperfeiçoamento do catálogo poderia ser feito pelo estudo dos próprios catálogos, ou das regras que o regem, nem meramente pelo exame dos livros catalogados". (4:196).

Krikelas, na revisão de 1972, encontrou cerca de 54 estudos de uso de catálogos na literatura americana, tendo analisado os mais importantes. (4). No Brasil, o primeiro estudo encontrado na literatura é o de Maria Letícia Lima, apresentado na Segunda Reunião Brasileira de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, em 1979, havendo somente mais um outro, uma dissertação de mestrado em Belo Horizonte, de Marysia M. Fiuza, da qual originou-se um trabalho publicado na *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, em 1981. (3).

Nos estudos levantados por Krikelas destaca-se o realizado pela ALA em 1958, conhecido como "Jackson Study". Em meados da década de 60, como já foi mencionado, o interesse nessa área aumentou e apareceram vários estudos bem realizados, enquanto que os primeiros não são considerados metodologicamente corretos. Na década de 70 é que apareceram três estudos de grande amplitude com vistas à automação das bibliotecas envolvidas. São desse período os estudos de Lipetz, em Yale, os de Tagliacozzo e Palmer, em Michigan. Vale a pena mencionar também o de Swanson, em Chicago, que estudou os requisitos necessários para os catálogos do futuro. Na Inglaterra, nessa mesma década, realizaram-se vários estudos valiosos, destacando-se os conduzidos pela Library Association e relatados por Maltby. Lancaster fez uma revisão detalhada desses estudos, inclusive o *Jackson Study* na sua revisão de 1977. (5).

Os objetivos de estudo de uso de catálogo diferem um do outro, porém, agrupados, eles podem ser considerados como dirigidos à análise de:

1. os usuários do catálogo;

2. as abordagens feitas pelos usuários ao catálogo;

3. as finalidades de utilização do catálogo;

4. os tipos de informação encontrados e julgados úteis;

5. o desempenho do usuário no catálogo. (4:198).

De acordo com Lancaster, conquanto seja fácil medir-se o volume do uso do catálogo, é bem mais difícil medir a eficácia do uso do catálogo, isto é, determinar se o usuário é capaz de encontrar entradas para itens ou assuntos que está buscando e quanto tempo ele leva para localizar entradas relevantes.

Apesar dos inúmeros estudos realizados, não foi criada ainda uma técnica considerada perfeita para o levantamento desses dados. É uma avaliação que não pode ser por observação direta, o usuário tem que ser acompanhado de perto pelo in-

vestigador. O estabelecimento da amostragem é também difícil, pois tem que ser representativa de todos os tipos de usuários e usos, durante um certo período. O primeiro passo da investigação é verificar o que o usuário está procurando e que grau de sucesso ele obtém na busca. (5:19-20).

Uma maneira de realizar o levantamento é pedir que o usuário complete um questionário; é uma técnica pouco dispendiosa, mas incorre em todos os problemas inerentes à aplicação de questionários auto-administrados: os usuários não gostam, ou não dão a devida atenção, preenchem apressadamente, de maneira incompleta, com incorreções etc.

Os estudos mais valiosos foram conduzidos por meio de entrevistas com os usuários, no momento em que se utilizam do catálogo. Apesar dessa técnica exigir mais tempo e ser mais trabalhosa, pois tem que se fazer treinamento dos entrevistadores, os resultados, segundo Lancaster, são mais precisos e confiáveis. É na verdade uma técnica em duas fases: 1. aborda-se o usuário e indaga-se o que ele busca; 2. acompanha-se o usuário durante todo o tempo em que utiliza o catálogo e então este é entrevistado de novo para saber dos resultados da busca. (5:20-21) (entrevista "antes e depois").

Krikelas comenta que alguns investigadores declaram que esses estudos não podem ser generalizáveis pois que avaliam catálogos com funções diferentes. (4:209). Contudo, há muitos pontos em comum entre os diversos estudos, muitas vezes eles se complementam e muitos estudos acabam comprovando os resultados de outros. Assim, tendo-se formado uma imensa massa de informação sobre o assunto, pode-se dizer que se chegou à identificação de fatores determinantes para o sucesso ou insucesso da busca, os quais podem ser generalizáveis.

Na verdade, Krikelas oferece em termos bem gerais os resultados desses estudos (4:210) e Lancaster, na sua revisão, aponta também alguns fatores que tornam a busca bem-sucedida ou não. (5:63). Assim, os estudos de uso de catálogo oferecem uma excelente base para a análise de falhas e erros que podem ocorrer durante o procedimento de busca.

Em ampla revisão da literatura que realizamos em 1975, como parte da nossa tese de doutoramento, e conforme foi detalhado em trabalho anterior (2:90), tivemos a oportunidade de levantar um grande número de falhas e erros que podem ser cometidos pelos usuários ao consultarem o catálogo. Notamos também que, de acordo com Dunkin, ao fazer a análise do *Jackson Study*, um dos achados mais surpreendentes fora o de que "nem todo pessoal da biblioteca (bibliotecários) é mais capacitado (do que os usuários) na utilização do catálogo". (1:141).

De acordo com esse achado, assinalamos na nossa listagem de erros e falhas cometidas pelos usuários aquelas que também podem ser cometidas pelos próprios bibliotecários ao fazer uso do catálogo. Essa revisão, como já mencionado, foi realizada em 1975. Levantando a literatura posterior àquela data, notamos de relevante apenas as revisões de Lancaster, já assinaladas, e a de Lipetz, (7) que analisam os mesmos estudos avaliados por Krikelas em 1972. Foram identificados, contudo, outros estudos, que estão listados em bibliografia complementar, mas que na nossa opinião em nada contribuíram ou nada acrescentaram de importante ou diferente aos dados anteriormente coletados.

Paralelamente a essa listagem de erros e falhas, foi levantada na literatura a metodologia indicada para prevenir ou evitar esses erros e falhas, tanto por parte dos usuários quanto por parte dos bibliotecários.

Vários investigadores declaram que, dentre as descobertas dos estudos que realizaram sobre o uso do catálogo, um achado sempre repetido foi o da informação incorreta ou parcial apresentada pelo usuário para a busca no catálogo. Dunkin, revisando o *Jackson Study*, disse que uma das descobertas foi que "falha no uso do catálogo é muitas vezes resultado do incorreto ou incompleto dado bibliográfico trazido pelo usuário". (1:141).

Os problemas relatados na literatura, atribuídos à falhas dos usuários, seguem listados a seguir; identificadas com um asterisco são as falhas que podem também ser cometidas pelos bibliotecários:

1. falta de familiaridade ou de experiência no manuseio do catálogo

2. falta de conhecimento das regras de entrada

3. falta de conhecimento das regras de intercalação e das adaptações locais

4. falta de entendimento dos cabeçalhos de assunto

5. falta de conhecimento da estrutura de referências cruzadas

6. falta de entendimento do sistema de classificação

7. confusão entre cabeçalhos de assuntos e títulos

8. dificuldades com terminologia

9. adoção de um termo mais geral do que o usado no catálogo

10. adoção de uma subdivisão específica de assunto sob um cabeçalho geral

11. adoção de um termo mais corrente do que o que consta no catálogo

12. adoção de nome de lugar como entrada, em vez de ser assunto

13. estratégia de busca inadequada

14. adoção de pistas não existentes no catálogo

15. não utilização de todas as pistas possíveis

16. não utilização do catálogo especial de aquisições recentes

17. uso de pistas de maneira incorreta

18. uso de catálogo errado

19. confusão com as fichas de série

20. confusão com as citações de artigos de periódicos

21. falta de cuidado na busca e na anotação do número de chamada

22. falta de persistência, perseverança ou energia

23. falta de entendimento das abreviaturas existentes

24. falta de conhecimento da coleção

25. falta de entendimento do arranjo geral e do leiaute

26. falta de conhecimento dos instrumentos bibliográficos

27. familiaridade com o assunto não contribuindo para o sucesso da busca.

A metodologia para prevenir algumas dessas falhas e erros está registrada na literatura e é dirigida a ações que devem ser tomadas pelo bibliotecário ou pelo chefe/diretor da biblioteca, com a finalidade de auxiliar o usuário a evitar erros e falhas já identificados. Estes métodos, de caráter geral e enunciados por vários investigadores, são os seguintes:

1. melhores instruções e mais numerosas indicações sobre o uso do catálogo para todos os tipos de usuários;

2. treinamento dos usuários sobre citações de artigos de periódicos;

3. aconselhamento dos usuários para utilização de todos os meios de acesso bibliográficos (catálogos, cabeçalhos de assunto, bibliografias) inclusive de assistência do bibliotecário.

Maltby dirigiu sua sugestão aos catalogadores quando disse: "Concentrem-se em melhorar as direções e instruções (sobre o uso do catálogo) na provisão de uma alta proporção de entradas de títulos e no uso ocasional de notas de conteúdo e anotações adequadas". (14:197).

As diretrizes do Comitê de Padrões (*Standards Committee*) da ALA que dizem respeito a falhas no uso do catálogo parecem ser sugestões adequadas, como seguem:

1. devem ser desenvolvidos e coordenados, entre todos os tipos de bibliotecas, centros de informação ou unidades de atividades biblioteconômicas, um plano específico para a instrução de indivíduos no uso de instrumentos de referência;

2. devem ser criados e desenvolvidos pelos bibliotecários de referência, guias para o acesso bibliográfico e informacional, como um serviço ativo de "alerta" apontando o potencial de fontes de informação disponível aos usuários.

Além das dificuldades dos usuários com o catálogo, os estudos de uso de catálogo levantaram os problemas do próprio catálogo ou do sistema da biblioteca, que podem tanto embaraçar o usuário, bem como causar problemas aos bibliotecários, tais como:

1. dificuldades no catálogo de assuntos

2. práticas de catalogação inconsistentes quanto aos princípios de entrada

3. práticas de catalogação inconsistentes devido às adaptações locais

4. práticas não típicas em entradas sob lugar ou assunto

5. adoção de terminologia obsoleta

6. falta de entradas secundárias de títulos

7. falta do uso de maiúsculas para os títulos, de acordo com os métodos convencionais

8. ausência de número de chamada para certas partes da coleção (ficção, biografias)

9. dificuldades com os cabeçalhos de assuntos

10. cabeçalhos de assuntos não suficientemente específicos

11. longas listas de "vide também"

12. intercalação de centenas de fichas sob um único cabeçalho de assunto

13. dificuldades atribuídas à catalogação pelas regras da Biblioteca do Congresso

14. defeito nas regras

15. erros de intercalação

16. erros datilográficos

17. erros no catálogo

18. obras requisitadas que não se encontram na coleção ou na estante

19. demora prolongada para obter a obra requisitada (é considerada falha da biblioteca).

Ações remediadoras que podem oferecer solução para algumas dessas falhas do catálogo e do sistema, anteriormente relacionadas, são discutidas por Lipetz. Baseado nas descobertas do seu estudo em Yale, ele sugere que "uma catalogação mais reduzida pode na realidade aumentar a média de sucesso na busca". (10:136).

Seguem-se outras ações registradas na literatura para prevenir ou evitar erros e falhas no uso do catálogo, quer por parte dos usuários, quer dos próprios bibliotecários:

1. o catálogo deve ser auto-explanatório;

2. deve existir um catálogo de títulos em arranjo alfabético para grande proporção das obras da coleção existente;

3. usar o menor número possível de abreviações e identificar as utilizadas;

4. manter um catálogo dividido que forneça abordagem mais fácil ao usuário;

5. muitos usuários gostariam de melhores instruções no catálogo, apoiadas em auxílio do pessoal da biblioteca, para uso do catálogo de assuntos;

6. Ppovidenciar um melhor sistema de referências cruzadas ou algum esquema para informar ao usuário de mais material existente ou de material correlacionado com o assunto desejado;

7. colocar no catálogo referências bibliográficas de assunto ou de índices especializados, em fichas de assuntos;

8. renovar fichas antigas de assunto e intercalar as entradas cronologicamente sob os assuntos, em vez de alfabeticamente;

9. considerar o fornecimento seletivo de notas de conteúdo ou de anotações sucintas nas fichas do catálogo;

10. fornecer mais informações sobre os autores literários ou filosóficos: nacionalidade ou escola de pensamento;

11. listar os títulos dos capítulos para cada livro;

12. indicar escopo, nível ou ênfase do livro em notas de conteúdo;

13. fornecer cópias de catálogos coletivos;

14. considerar a classificação de ficção;

15. considerar a possibilidade de fazer entradas analíticas para as obras;

16. providenciar mais guias, e guias mais específicos dentro do próprio catálogo;

17. providenciar guias diagramáticos do leiaute da biblioteca;

18. providenciar direções claras para o sistema de classificação e sua notação;

19. colocar no catálogo de assunto sinalização para seções específicas de assunto, inclusive com descritores verbais.

Swanson, em seu estudo dos requisitos para catálogos do futuro, apresentou uma série de novas idéias que podem resolver muitos dos problemas existentes nos catálogos das bibliotecas. Declarando que índices para os catálogos, impressos à parte, fazem mais sentido do que a multiplicidade de entradas secundárias, ele explicou assim essa sugestão: "Os catálogos do futuro devem incorporar princípios de redundância e de acesso múltiplo em extensão bem maior do que o fazem atualmente. O acesso deve ser provido não somente pelo título considerado como um todo, mas por cada palavra do título considerada separadamente como uma entrada alfabética; deverá haver provisão adequada para entradas por meio de singular/plural ou outros tipos de variações de forma das palavras, como também de sinônimos". (22:311).

Para entradas de assunto, ele sugeriu expandir a idéia de permutação de palavras dos títulos e suas variantes para diversas entradas adicionais para o catálogo. Isto é, acrescentando índices impressos separados para cobrir estes diferentes pontos de acesso. Swanson também previu a exploração de pistas não-padrões (cor, formato, etc. do documento desejado) para a busca, as quais consistiriam, na maior parte, em combinações lógicas de um número de atributos, cada um dos quais oferecendo potencialmente um meio de eliminar grande proporção de entradas. Por exemplo, numa busca baseada em informação fragmentária trazida pelo usuário, poderia ser explorado, primeiramente, qualquer dado de autor/título fornecido para diminuir a busca para algumas poucas centenas de fichas, explorando-se então as pistas não-padrões para diminuir a busca final para umas poucas entradas. Esta medida expressaria a adaptação do catálogo às fragilidades da memória humana, como a lembrança da localização espacial demonstrada por Miller. (15).

Em conclusão, e após examinar os principais elementos propostos para os catálogos do futuro, Swanson disse: "Assim parece que falamos essencialmente de um catálogo de fichas muito semelhante ao que temos agora, mas suplementado por índices consistindo de listas impressas, arquivos de fichas ou armazenamento em máquinas". (22:314).

As soluções gerais, propostas para prevenir ou evitar as falhas dos usuários e bibliotecários no uso do catálogo, devem ser tratadas com a devida consideração. Se possível, os usuários devem ser levados a descobrir o seu erro, por eles próprios, no caso de referências erradas. O bibliotecário, por outro lado, deve desconfiar até certo ponto da informação trazida pelo usuário. É necessário auxílio especial para o manuseio de fontes secundárias, incluindo índices de citações.

Um grande número de falhas do usuário na utilização do catálogo se deve à sua ignorância quanto ao uso do instrumento. Há uma forte solicitação na literatura pa-

ra que seja dada uma orientação mais adequada aos usuários quanto ao manejo do catálogo; o usuário necessita de muito auxílio para se capacitar a fazer uso pleno de todos os recursos existentes na biblioteca; guias, sinalização, comunicação visual extensa devem suplementar esta ajuda.

Os bibliotecários são responsáveis pelo treinamento dos usuários no uso da biblioteca, do catálogo e de todos os instrumentos bibliográficos, por meio de técnicas e metodologias adequadas. Desde palestras até instrução programada em computador, existe uma extensa literatura sobre o assunto.

Um programa de treinamento deve ser também realizado para preparar os bibliotecários no uso da biblioteca, e /ou do sistema no qual ele irá atuar, para conhecer as coleções, serviços, objetivos e normas; o treinamento introdutório geral deve ser suplementado por treinamento em serviço em cada departamento da biblioteca, enfatizando-se as relações entre os serviços técnicos e públicos. Treinamento contínuo deve manter o bibliotecário atualizado a respeito das mudanças nas coleções, serviços, normas e outros tópicos correlacionados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DUNKIN, Paul S., Catalog use study by Sidney L. Jackson (A review) *Library Quarterly*, 29 (2): 140-142, Apr. 1959.

2. FIGUEIREDO, N. M. de, Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, 6 (2): 87-98, 1977.

3. FIUZA, M. M. Estudo de uso de catálogo da Biblioteca Central do SESC/RH. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, 10 (1): 67-80, Março 1981.

4. KRIKELAS, J., Catolog use studies and their implications. In: *Advances in librarianship*. New York, Summer Press, 1972.

5. LANCASTER, F. W. Studies of catalog use. In: . *The measurement and evaluation of library services*. Washington, information Resources Press, 1977. p. 19-72.

6. LIMA, M. L. de A., Uso do catálogo como fonte de acesso à informação. In: REUNIÃO BRASILEIRA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2, Rio de Janeiro, 1978. *Anais...* p. 769-76.

7. LIPETZ, B. A., The library catalog: evaluation and use studies. In: LANCASTER, F. W. & CLEVERDON, C. W. eds. *Evaluation and scientific management of libraries and information centers*. Leyden, Noordhoff, 1977. p. 13-26.

BIBLIOGRAFIA DOS ESTUDOS ANALISADOS

1. AKERS, Susan Grey. To what extent do the students of the liberal arts colleges use the bibliographic items given on the catalogue cards? *Library Quarterly,* **4** (1): 398-408, Oct 1931.

2. BURNETT, A. D. Reader failure: a pilot survey. *Research in l. brarianship*, 1 (5): 142-157, Feb. 1967.

3. CLEVER, Elaine, C. *Faculty use of university library reference facilities for citation and data information*. Philadelphia, Temple University. 1970. Eric Document 041613.

4. A Commitment to Reference Services: development guidelines for small and medium-sized libraries. Prepared by the Standards Committee, Reference and Adult Services Division, American Library Association, 1974.

5. FRAREY, Carlyle J., Studies of use of the subject catalog: summary and evaluation. In: Maurice Tauber, ed. The Subject Analysis of Library Materials: Papers Presented at the institute, June 24-28, under the sponsorship of the School of Library Service, Columbia University, and the ALA Division of Cataloging and Classification. New York: School of Library Service (c 1953) pp. 157-166.

6. ———. Subject headings. In: *The state of the Library Art*, ed. by R.R. Shaw, vol. 1, part 2.. School of Library Service, Rutgers, New Brunswick, N. J.: The State University, 1960.

7. JACKSON, Sidney L., Review of requirements study for future catalogs. *Library Journal,* **93** (17): 3525-3526, Oct 1, 1968.

8. KNAPP, Patrícia B., *The Monteith College Library experiment*. New York: The Scarecrow, 1966.

9. LINE, Maurice B. & TIDMARSH, M., Student attitudes to the university library: a second survey. *Journal of Documentation*, 22: 123-135, 1966.

10. LIPETZ, B. A., Catolog use in a large research library. *Library Quarterly*, **42** (1): 129-139, Jan. 1972.

11. MALTBY, Arthur. Measuring catalogue utility. *Journal of Librarianship*, 3 (3): 180-189, July 1971.

12. ———. *UK Catalogue Use Study*. Library Association, 1973.

13. MALTBY, Arthur & Duxbury, A. Description and annotation in catalogues: reader requirements. *New Library World*, 13 (862): 260-262, 273, Apr. 1972.

14. MALTBY, Arthur & Sweeney R. The UK catalogue use survey. *Journal of Librarianship,* **4** (3): 188-204, July 1972.

15. MILLER, George S. Psychology and information. *American Documentation,* **19** (3): 286-289, July, 1968.

16. PALMER, Richard P., *Computerizing the card catalog in the university library: a survey of user requirements*. Littleton. Col. Libraries Unlimited, 1972.

17. PERRINE, Richard H., Causes and cures: catalog use difficulties. *RQ*, 7 (4): 169-174, Summer 1968.

18. _____. The imperfect Key: catalog use study. *RQ*, **6** (3): 115-119, Spring 1967.

19. PETROF, B. J. G. *Study of the use made of the subject approach to library materials of the Trevor Arnett Library*. (Unpublished Master's Thesis, Atlanta University) 1962.

20. SCOTT, A. A., Catalogue use survey: physical form and guiding. *Library Quarterly*, **35** (1): 52-60, Jan. 1965.

21. SEYMOUR, Carol A., Measuring reader failure at the catalogue. *Library Resources and Technical Services*, **17** (1): 6-24, Winter 1973.

22. SWANSON, Don R., Study for future catalogs. *Library Quarterly*, **42** (3): 302-315, July 1972.

23. TAGLIACOZZO, Renata, Some relations between queries and search terms generated by catalog users. *Journal of the American Society of Information Science*, **23** (4): 278-280. July-Aug. 1972.

24. _____. & Kochen, M. Information-seeking behavior of catalog users. *Information Storage & Retrieval*. **6** (5): 363-381, Dec. 1970.

25. TAGLIACOZZO, Renata, et alii. Acess to recognition from user's data to catalog. *Journal of Documentation*, **26** (3): 230-249, Sept. 1970.

26. VAUGHN, Delores K., Memorability of book characteristics. In: Chicago University Graduate Library School. *Requirement Study for Future Catalogs. Progress Report 2*.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1. HAFTER, R., Type of search by type of library. *Inf. Proc. Man.*, **15** (5): 261-4, 1979.

2. SCOTT, A. D., Catalogue use: the staff user's viewpoint. *Cat. Index*, (38): 8-9, Autumn, 1975.

3. SHARMA, C. D., Catalogue use study in some of the Indian University libraries. *Indian Journal of Library Science*, **1** (1-2): 4-12, Mar./June 1975.

FORMULÁRIOS PARA COLETA DE DADOS (SURVEY) E ESTUDO DE USO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

INTRODUÇÃO

Uma das exigências essenciais para que um sistema de bibliotecas funcione de maneira integrada e padronizada – o que por sua vez é básico para a realização de atividades cooperativas, é a existência de uma radiografia – retrato ou diagnóstico de cada biblioteca que compõe o sistema. Para isto, é necessária uma coleta de dados que venha a fornecer a situação ou o estado de cada uma, dando informação detalhada quanto aos recursos existentes e à prestaçao de serviço feita aos seus respectivos usuários. Um formulário padronizado, para ser aplicado a todas as bibliotecas é, portanto, o instrumento indicado para esta coleta de dados.

Da mesma forma, este diagnóstico inicial deverá cobrir o aspecto de uso de cada uma das bibliotecas, identificando as demandas que ocorrem com relação a cada tipo de material e usuário da coleção da biblioteca. Novamente, uma coleta padronizada, com um formulário único ou um conjunto de formulários uniformes para ser utilizado por cada biblioteca do sistema, proporcionará a possibilidade deste levantamento.

Tivemos oportunidade de trabalhar na elaboração destes tipos de formulário quando, ao tempo de coordenador do Curso de Mestrado da Universidade de Brasília, coordenávamos, também, o Projeto OEA 1979/80. Como parte de um dos projetos, havia uma pesquisa para a elaboração de uma metodoogia para estudo de usuários. Esta pesquisa foi desenvolvida sob a supervisão de dois consultores contratados pelo Projeto OEA 1979/80 e realizada, conforme determinação do projeto, pela equipe do IBICT. A pesquisa foi desenvolvida somente até a elaboração dos formulários, tendo em vista que nos afastamos da UnB para dirigir o Departamento de Ensino e Pesquisa do IBICT e não foi possível manter no Rio o Projeto OEA, pois havia um convênio com a Universidade de Brasília, onde o projeto permaneceu por vários anos.

Posteriormente, em 1982, enquanto na Coordenadoria de Sistemas de Bibliotecas e Informação da Biblioteca Nacional, reestudamos os formulários e os ajustamos para uma aplicação por aquela coordenadoria, mas não houve, contudo, oportunidade para isto.

De volta ao IBICT, apresentamos, em 1984, um projeto intitulado *Diagnóstico do uso da informação no país: estudo de usuários e do uso das bibliotecas brasileiras* fazendo uso do material anteriormente elaborado, mas não foi possível, novamente, realizá-lo.

Transcrevemos a pesquisa como foi originalmente preparada para o Projeto OEA 1979/80 e como foi apresentada posteriormente ao IBICT; os formulários estão transcritos da maneira com foram revisados para uso da Coordenadoria de Sistemas de Bibliotecas e Informação da BN e como foram apresentados especificamente os de aplicação em bibliotecas universitárias, para apreciação dos profissionais reunidos no 5º SNBU, realizado em 1987, em Porto Alegre.

Para melhor visualização, transcreveremos os trabalhos da seguinte forma:

Antecedentes
pesquisa apresentada ao IBICT em 1984
Formulários revistos na BN
  Parte A – coleta de dados
  Parte B – estudo de uso

Antecedentes

O projeto OEA 1979/80, que coordenamos quando da nossa permanência no Departamento de Biblioteconomia da Universidade de Brasília, teve como uma das suas atividades a realização de dois seminários sobre estudo de usuários.

Estes dois seminários foram realizados de acordo com o planejamento no período de 3-7 de março e em 6 de novembro de 1980, no Departamento de Ensino e Pesquisa (DEP) do IBICT, no Rio de Janeiro. Ao DEP havíamos entregue a responsabilidade por esta parte do projeto, cuja coordenação coube à doutora Gilda Braga, que contou com a colaboração de membros do Departamento e de quatro alunos do Curso de Mestrado do IBICT.

O seminário teve como objetivo final o aprimoramento do ensino da biblioteconomia no país, através de um conhecimento melhor da realidade nacional quanto a recursos e necessidades de informação das diversas comunidades de usuários de bibliotecas e outros sistemas de recuperação da informação, contribuindo, ainda, para o estabelecimento de linhas gerais de uma política nacional de informação.

A primeira fase do seminário foi realizada com a finalidade de delinear uma metodologia para enfocar dois tópicos essenciais:

a) padrões de usos de bibliotecas e sistemas de informação em comunidades brasileiras;

b) necessidades expressas de informação e padrão de busca/obtenção da informação em comunidades brasileiras.

As atividades foram desenvolvidas durante cinco dias consecutivos e contaram com a participação dos especialistas Mr. Colin Harris, do Center for Research on User Studies, Sheffield, Inglaterra e do Dr. Jerry Kidd, do College of Library and Information Services da University of Maryland, além de 14 pessoas, entre professores de escolas de biblioteconomia, profissionais de outras áreas, usuários e dirigentes de sistemas de informação de diferentes áreas do conhecimento.

A segunda fase do seminário foi realizada com a participação de 26 profissionais, inclusive especialistas que participaram da primeira fase.

O objetivo principal desta segunda fase foi o de se estabelecerem padrões e diretrizes de uma metodologia básica para o estudo do usuário. Foi salientada a necessidade de serem levantados três pontos para este estudo:

a) uso da coleção;

b) tipo da informação e fontes requeridas pelo usuário;

c) a satisfação do usuário em relação ao sistema.

Assim sendo, foi considerado indispensável o estabelecimento de uma metodologia básica para o estudo e avaliação de:

a) sistemas (caracterização e descrição);

b) intensidade de uso dos sistemas (uso de coleção);

c) necessidades de informação do usuário (hábitos de informação do usuário dos sistemas).

Foi definido como essencial para o estudo do item (a) a divisão dos sistemas em categorias distintas de tipos de bibliotecas, classificando-os como segue:
a) Biblioteca nacional – a que é depositária de todo o repertório cultural do país;
b) Bibliotecas públicas – as que tenham tal adjetivação;
c) Bibliotecas universitárias – as que estão fisicamente localizadas em universidades;

d) Bibliotecas empresariais – as que são sustentadas por empresas que tenham fins lucrativos. Estabeleceu-se aqui, como critério para inclusão no projeto, aquelas que estivessem localizadas na empresa, para uso interno e constituíssem um investimento engajado ao objetivo-fim da empresa. O grupo de pesquisa retomou mais uma vez esta definição dada pelos participantes do 2º Seminário, acrescentando, ainda, o critério de incluir apenas as que não pertencessem à esfera governamental. Depois de várias discussões, concluiu-se que este critério eliminaria a inclusão de bibliotecas como a da Usiminas, Petrobrás e outras. Por outro lado, o conceito de "empresas que tenham fins lucrativos" é muito amplo e iria entrar no âmbito das bibliotecas especializadas, gerando, assim, critérios dúbios. O grupo de pesquisa resolveu, então, considerar como bibliotecas empresariais as que sejam sustentadas por empresas que tenham fins lucrativos e que conjuguem trabalho e capital para transformar a matéria-prima em bens de produção e consumo.

e) Bibliotecas especializadas – todas as bibliotecas que não tenham sido caracterizadas pelo grupo de pesquisa e que, *a posteriori*, permitam melhor divisão baseada nas próprias respostas obtidas. Havia antes um questionário individual para as bibliotecas acadêmicas e os sistemas de informação. Decidiu-se, então, que ambas seriam tratadas em conjunto sob a categoria "bibliotecas especializadas" e só depois, devidamente caracterizadas.

Com base nestas definições e conceitos, foram elaborados formulários para o estudo dos sistemas. Estes formulários foram posteriormente testados pelos diferentes grupos ou tipos de bibliotecas, incluindo as alterações necessárias.

Ficou estabelecido que o estudo da intensidade de uso do sistema (uso da coleção) deveria ser apenas quantitativo, tendo sido elaborada por Mr. Harris, uma folha para coleta de dados que poderia ser utilizada pelos diversos tipos de bibliotecas, de acordo com algumas adaptações. Esta folha de coleta de dados foi enviada a algumas bibliotecas, que a adotaram, feitas as modificações cabíveis.

Foi estabelecido que, para o estudo das necessidades de informações do usuário, devem ser considerados relevantes os seguintes itens:

- dados sobre o usuário;
  - o tipo de informação requerida
  - a forma de adquirir informação
- opinião do usuário sobre o sistema;
- o que levou o usuário a conhecer o sistema.

Desta maneira, foram aprovados os seguintes itens que devem constar no formulário de estudo de usuários:

- dados sobre o usuário, sem personalizar o de biblioteca pública. Deverão constar itens como cargo e função desempenhada nos dados profissionais;
- dados sobre o tipo de informação requerida: primária, secundária, referencial e outras;
- dados sobre a forma de adquirir informação;
- opinião do usuário sobre o sistema em relação a:
  . localização física da biblioteca;
  . instalações físicas;
  . atendimento;
  . orientação do uso do acervo;
  . sinalização para localização da coleção;
  . comunicação visual;
  . acesso à informação
  . coleção (preferências e restrições aos suportes físicos);
  . serviços: publicações da biblioteca,
  orientação à pesquisa,
  serviço de alerta e outros.
- o que levou o usuário a conhecer o sistema.

Tendo preparado a documentação em anexo, ou seja, os formulários para caracterização e descrição dos diferentes tipos de bibliotecas, a folha para a coleta de dados quanto ao uso da coleção, com as respectivas instruções para aplicação, e definido os itens que devem constar no questionário para o estudo das necessidades de informação do usuário, a doutora Gilda Braga encerrou, com esta etapa, a sua participação neste projeto, bem como a da equipe formada pelos alunos Emiko Terada, Maria de Fátima Vieira Peixoto e Antonio Felipe Corrêa da Costa.

Posteriormente, em abril de 1982, revisamos os formulários e os padronizamos para utilização da Coordenadoria de Sistemas de Bibliotecas e Informação da Biblioteca Nacional, mas não chegaram a ser aplicados.

A seguir, transcrevemos a pesquisa como foi apresentada ao IBICT, em 1984:

DIAGNÓSTICO DO USO DA INFORMAÇÃO NO PAÍS:
ESTUDO DE USUÁRIOS E DO USO
DAS BIBLIOTECAS BRASILEIRAS

Objetivos:

Conhecer a utilização das bibliotecas brasileiras e em que volume estas bibliotecas atendem às demandas dos usuários, além de estabelecer uma metodologia básica para este tipo de estudo.

Justificativa:

Recolher subsídios para a implantação de uma política nacional de informação no país, através do levantamento dos recursos informativos existentes, bem como das demandas feitas pelas diversas comunidades de usuários.

Metodologia:

Aplicação de formulários já existentes, em bibliotecas selecionadas conforme amostragem determinada. Preparar questionários para o estudo dos usuários e aplicá-los em amostragem estabelecida.

Recursos necessários

serviços de terceiros	correio
bolsista	xerox
material de consumo	impressão

Cronograma:

Revisão/duplicação/aplicação dos questionários institucionais	jan/mar
Preparação dos questionários dos usuários	fev/abr
Aplicação dos questionários dos usuários	maio
Tabulação/análise	jun/ago
Redação	set/nov
Impressão/divulgação	dez

Transcrevemos, a seguir, os formulários elaborados pela equipe do IBICT e revistos por nós enquanto na Biblioteca Nacional.

FORMULÁRIOS

FORMULÁRIOS REVISTOS NA COORDENADORIA
DA BIBLIOTECA NACIONAL

PARTE A – COLETA DE DADOS DAS BIBLIOTECAS DO SISTEMA

I. BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

1. **Dados de Identificação**

1.1. Nome completo e sigla: _____

_____

1.2. Endereço completo: _____

_____ Nº _____

Bairro: _____ CEP: _____

Cidade: _____ UF: _____

Telefone(s): _____ Telex: _____

Endereço telegráfico: _____

1.3. Data da criação: _____

1.4. Subordinação administrativa (relacionar todos os níveis superiores de subordinação):

_____

_____

_____

1.5. Tipo de biblioteca:

CENTRAL ☐ SETORIAL ou DEPARTAMENTAL ☐

OUTRO (especifique): _____

1.6. Horário de funcionamento: _____

_____

2. Caracterizacão de usuários

2.1. Indique qual o número de usuários inscritos na biblioteca, de acordo com as categorias abaixo. Não sendo possível, indique o total de usuários inscritos na biblioteca:

Alunos de graduação: _____

Alunos de pós-graduação: _____

Professores: _____

Pessoal administrativo: _____

Outros: _____

2.2. Indique o número de usuários em potencial, de acordo com as categorias abaixo:

Alunos matriculados na graduação: _____

Alunos matriculados na pós-graduacão: _____

Professores vinculados à universidade: _____

Pessoal técnico/administrativo vinculado à universidade: _____

Outros (especifique): _____

2.3. Assinale se já foi realizado estudo de usuários. Se positivo, anexe cópia dos resultados obtidos. Se negativo, assinale se tem projeto para realizar este estudo nos próximos 6 (seis) meses.

REALIZOU ESTUDO ☐ TEM PROJETO ☐ SIM

NÃO REALIZOU ESTUDO ☐ ☐ NÃO

3. Áreas de assuntos cobertos pela coleção

3.1. Especifique os assuntos existentes na coleção. Se for uma coleção geral, assinale apenas: GERAL ☐

Se for especializada, especifique os assuntos existentes: _____

_____

_____

3.2. Indique os assuntos mais demandados, pela ordem: _____

_____

_____

3.3. Indique os assuntos com menor demanda: _____

_____

_____

4. **Instalação e equipamentos**

4.1. Indique a área física disponível para:

administração: _____ m^2

processamento técnico: _____ m^2

usuários: _____ m^2

depósito: _____ m^2

4.2. Especifique quantos lugares existem para os usuários, em:

mesas comuns: _____

mesas individuais: _____

salas de estudo isolado: _____

salas de estudo conjunto: _____

4.3. Assinale os equipamentos existentes, quantidade e tipos:

4.3.1. Para o processamento técnico:

máquinas de escrever elétricas: _____ Tipo _____

duplicadores de fichas: _____ Tipo _____

microfilmadoras: _____ Tipo _____

4.3.2. Para utilização do material não convencional:

leitoras de microfilme/microficha: _____ Tipo _____

projetores de *slides*: _____ Tipo _____

4.3.3. Outros equipamentos existentes: _____

_____

_____

5. **Pessoal**

5.1. Responsável pela biblioteca (diretor, chefe):

Nome: _____

Cargo: _____

Formação profissional: _____

5.2. Pessoal de nível superior. Indique dupla titulação, quando houver, no quadro de Área de Formação Profissional. Indique o grau acadêmico mais elevado, quando houver.

QUANT.	CARGO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	GRAU ACADÊMICO

5.3. Pessoal de apoio administrativo:

QUANTIDADE	CARGO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL

5.4. Assinale se a biblioteca aceita estagiários. Se positivo, indique o número máximo:

SIM NÃO NÚMERO MÁXIMO

6. **Acervo**

6.1. Assinale os elementos que participam da Seleção de material:

chefe/diretor da biblioteca ☐

comissão de seleção ☐

bibliotecário de referência ☐

alunos ☐

outros (especifique) _____

6.2. Indique o tipo e quantidade em títulos do material existente. Quando o material estiver em suportes físicos diferentes, especificar a quantidade para cada formato.

Exemplo:

Quant. Total	Tipo	Suporte	
		Convencional	Não Convencional
1.378	Periódicos	1.000	378
1.500	Livros	1.500	XX

Observação: suporte convencional = papel
suporte não convencional = microficha

6.2.1. Coleção geral (preencher conforme instruções em 6.2.)

QUANT. TOTAL	TIPO	SUPORTE (quantifique)	
		CONVENCIONAL	NÃO CONVENCIONAL
	LIVROS		
	FOLHETOS		
	TÍTULOS DE PERIÓDICOS		
	JORNAIS		
	DISSERTAÇÕES E TESES		
	TRABALHOS DE ALUNOS		
	PESQUISAS DA INSTITUIÇÃO		
	PRÉ-IMPRESSOS		
	RELATÓRIOS TÉCNICOS		
	NORMAS		
	PATENTES		
	CATÁLOGOS COMERCIAIS		
	OUTROS (especifique)		

6.2.2. Coleção de referência (preencher conforme instruções em 6.2.)

QUANT. TOTAL	TIPO	SUPORTE (quantifique)	
		CONVENCIONAL	NÃO CONVENCIONAL
	DICIONÁRIOS		
	ENCICLOPÉDIAS		
	GUIAS/DIRETÓRIOS		
	BIBLIOGRAFIAS		
	ÍNDICES		
	RESUMOS (*ABSTRACTS*)		
	REVISÕES (*REVIEWS*)		
	OUTROS (especifique)		

6.2.3. Coleção audiovisual (indicar a quantidade)

QUANTIDADE	TIPO
	MAPAS
	DISCOS
	FILMES
	FITAS
	DIAPOSITIVOS
	FOTOGRAFIAS
	PLANTAS
	DESENHOS
	GRÁFICOS
	OUTROS (especifique)

6.2.4. Coleções especiais (mencione coleções das quais a biblioteca é depositária, arquivos especiais, manuscritos, obras raras etc., especificando quantidade, tipo e suporte físico correspondente, isto é, papel ou microfilme, microficha etc.)

QUANTIDADE	TIPO	SUPORTE

6.2.5. Assinale se mantém coleção de recortes de jornal:

☐ SIM ☐ NÃO

6.2.6. Identifique base de dados utilizada: _____

_____

6.2.7. Identifique limitações para uso das coleções. Por exemplo: coleção de referência de acesso fechado; empréstimo de periódicos apenas para professores; coleção audiovisual para consulta local etc.):

_____

_____

_____

_____

7. **Tratamento das Coleções**

7.1. Regras de catalogação adotadas: _____
7.2. Sistema de classificação adotado: _____
7.3. Lista de cabeçalhos de assunto adotada: _____
7.4. Tipos de catálogos para livros: _____
7.4.1. para o público: _____
7.4.2. internos: _____
7.5. Tipos de catálogos para periódicos: _____
7.5.1. para o público: _____
7.5.2. internos: _____
7.6. Defasagem (indique o prazo médio entre a data de entrada do item na biblioteca e a data em que o mesmo é colocado em disponibilidade para uso) _____ meses.

8. **Serviços oferecidos aos usuários**

8.1. Assinale os serviços oferecidos:

- empréstimo domiciliar ☐
- respostas a questões rápidas ☐
- busca bibliográfica a pedido ☐
- disseminação seletiva da informação ☐
- sumários correntes ☐
- listas bibliográficas ☐
- comutação bibliográfica ☐
- cópia de documentos ☐
- outros (especifique) _____

8.2. Assinale se oferece treinamento aos usuários para utilização da biblioteca:

SIM ☐ NÃO ☐

8.3. Assinale se oferece treinamento sobre normas bibliográficas e elaboração de trabalho científico. Em caso negativo, informe se este reinamento é proporcionado pela universidade, especificando o departamento que o oferece:

SIM ☐ NÃO ☐ Oferecido pelo departamento de _____

9. **Automação**

(Mencione serviços automatizados ou em fase de planejamento de automação, especificando tipo de equipamento utilizado para processamento de dados e formato adotado, onde couber.)

9.1. Serviços, processos, rotinas etc.

AUTOMATIZADOS	FORMATO	EM FASE DE AUTOMAÇÃO

9.2. Especifique a marca, modelo e capacidade da memória principal do computador em operação efetiva ou prevista. Indique as linguagens de programação adotadas:

_____

_____

9.3. Indique onde está localizado o equipamento para processamento de dados e qual a acessibilidade com número de hora por semana. (Por exemplo: Centro de Processamento de Dados da Universidade, no Campus, seis horas por semana):

_____

_____

10. **Aspectos Especiais**

10.1. Cooperação (assinale participação sistemática e/ou formalizada em programas cooperativos regionais, nacionais e internacionais). Indique, quando cabível, o nome da instituição e/ou programas com os quais realiza transações:

- ☐ Aquisição planificada _____
- ☐ Catalogação cooperativa _____
- ☐ Empréstimo entre bibliotecas _____
- ☐ Catálogo Coletivo Nacional _____
- ☐ Intercâmbio de publicações _____
- ☐ Sistema ou Rede Nacional _____
- ☐ Sistema ou Rede Internacional _____

10.2. Convênios (indique a existência de convênio com instituição nacional ou estrangeira para o financiamento de alguma operação ou oferecimento de serviço especial aos usuários. Mencione a operação ou serviço e a instituição financiadora):

_____

_____

10.3. Projetos em planejamento (mencione os projetos em fase de planejamento, indicando os objetivos e data provável de início da execução):

_____

_____

10.4. Indique a verba existente para a encadernação e preservação dos materiais. Mencione programa ou providências para estas finalidades:

_____

_____

11. **Publicações**

11.1. Assinale se a biblioteca publica:

guia ☐
boletim ☐
lista de aquisições ☐
outras (especifique) _____

11.2. Assinale se a biblioteca possui:

manual de Serviço ☐ Quais? _____
fluxograma das rotinas ☐ Quais? _____
relatórios anuais ☐

Anexar ao questionário:

- organograma;
- relatório e mapa das estatísticas de 1985;
- cópia das publicações da biblioteca.

Informante:

NOME: _____
CARGO: _____
DATA: _____
ASSINATURA: _____

FORMULÁRIOS REVISTOS NA COORDENADORIA
DA BIBLIOTECA NACIONAL

PARTE A – ESTUDO DE USO DAS BIBLIOTECAS DO SISTEMA

II. BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

1. Dados de Identificação

1.1. Nome completo e sigla: _____

_____

_____

1.2. Endereço completo: _____

_____ Nº _____

Bairro: _____ CEP: _____

Cidade: _____ UF: _____

Telefone(s): _____ Telex: _____

Endereço telegráfico: _____

1.3. Data da criação: _____

1.4. Subordinação administrativa (nome da instituição à qual a biblioteca está subordinada, até a nível de ministério ou equivalente):

_____

_____

_____

_____

1.5. Horário de funcionamento: _____

_____

2. Caracterização de usuários

2.1. Indique qual o número de usuários inscritos na biblioteca, de acordo com as categorias abaixo. Não sendo possível, indique o total de usuários inscritos na biblioteca: _____

Administradores (diretores/chefes): _____

Pesquisadores (pessoal técnico/científico): _____

Auxiliares (pessoal de suporte administrativo): _____

Outros (especifique): _____

2.2. Indique o número de usuários em potencial, de acordo com as categorias abaixo:

Administradores (diretores/chefes): _____

Pesquisadores (pessoal técnico/científico): _____

Auxiliares (pessoal de suporte administrativo): _____

Outros (especifique) _____

2.3. Assinale se já foi realizado estudo de usuários. Se positivo, anexe cópia dos resultados obtidos. Se negativo, assinale se tem projeto para realizar este estudo nos próximos 6 (seis) meses.

REALIZOU ESTUDO ☐ TEM PROJETO SIM ☐

NÃO REALIZOU ESTUDO ☐ NÃO ☐

3. **Áreas de assuntos cobertos pela coleção**

3.1. Especifique os assuntos existentes na coleção: _____

_____

_____

3.2. Indique os assuntos mais demandados, pela ordem: _____

_____

_____

3.3. Indique os assuntos com menor demanda: _____

_____

_____

4. **Instalação e Equipamentos**

4.1. Indique a área física disponível para:

administração: _____ m^2

processamento técnico: _____ m^2

usuários: _____ m^2

depósito: _____ m^2

4.2. Especifique quantos lugares existem para os usuários, em

mesas comuns: _____

mesas individuais: _____

4.3. Assinale os equipamentos existentes, quantidade e tipos:

4.3.1. Para o processamento técnico:

máquinas de escrever elétricas: _____ Tipo _____

duplicadores de fichas: _____ Tipo _____

microfilmadoras: _____ Tipo _____

4.3.2. Para utilização do material não convencional:

leitoras de microfilme/microficha: _____ Tipo _____

projetores de *slides*: _____ Tipo _____

4.3.3. Outros equipamentos existentes: _____

_____

_____

5. **Pessoal**

5.1. Responsável pela biblioteca (diretor, chefe):

Nome: _____

Cargo: _____

Formação profissional: _____

5.2. Pessoal de nível superior. Indique dupla titulação, quando houver, no quadro de Área de Formação Profissional. Indique o grau acadêmico mais elevado, quando houver.

QUANT.	CARGO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	GRAU ACADÊMICO

5.3. Pessoal de apoio administrativo:

QUANTIDADE	CARGO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL

5.4. Assinale se a biblioteca aceita estagiários. Se positivo, indique o número máximo:

SIM ☐ NÃO ☐ NÚMERO MÁXIMO _____

6. **Acervo**

6.1. Assinale os elementos que participam da seleção de material:

chefe/diretor da Biblioteca ☐

comissão de seleção ☐

bibliotecário de referência ☐

outros (especifique) _____

6.2. Indique o tipo e quantidade em títulos do material existente. Quando o material estiver em suportes físicos diferentes, especificar a quantidade para cada formato.

Exemplo:

Quant. Total	Tipo	Suporte	
		Convencional	Não Convencional
1.378	Periódicos	1.000	378
1.500	Livros	1.500	XX

Observação: suporte convencional = papel
suporte não convencional = microficha

6.2.1. Coleção Geral (preencher conforme instruções em 6.2.)

QUANT. TOTAL	TIPO	SUPORTE (quantifique)	
		CONVENCIONAL	NÃO CONVENCIONAL
	LIVROS		
	FOLHETOS		
	TÍTULOS DE PERIÓDICOS		
	DISSERTAÇÕES E TESES		
	PESQUISAS DA INSTITUIÇÃO		
	PRÉ-IMPRESSOS		
	RELATÓRIOS TÉCNICOS		
	NORMAS		
	PATENTES		
	CATÁLOGOS COMERCIAIS		
	OUTROS (especifique)		

6.2.2. Coleção de referência (preencher conforme instruções em 6.2.)

QUANT. TOTAL	TIPO	SUPORTE (quantifique)	
		CONVENCIONAL	NÃO CONVENCIONAL
	DICIONÁRIOS		
	ENCICLOPÉDIAS		
	GUIAS/DIRETÓRIOS		
	BIBLIOGRAFIAS		
	ÍNDICES		
	RESUMOS (*ABSTRACTS*)		
	REVISÕES (*REVIEWS*)		
	OUTROS (especifique)		

6.2.3. Coleção audiovisual (indicar a quantidade)

QUANTIDADE	TIPO
	MAPAS
	DISCOS
	FILMES
	FITAS
	DIAPOSITIVOS
	FOTOGRAFIAS
	PLANTAS
	DESENHOS
	GRÁFICOS
	OUTROS (especifique)

6.2.4. Coleções especiais (mencione coleções das quais a biblioteca é depositária, arquivos especiais, manuscritos, obras raras etc., especificando quantidade, tipo e suporte físico correspondente, isto é, papel ou microfilme, microficha etc.)

QUANTIDADE	TIPO	SUPORTE

6.2.5. Assinale se mantém coleção de recortes de jornal:

☐ SIM ☐ NÃO

6.2.6. Identifique base de dados utilizada: _____

_____

6.2.7. Identifique limitações para uso das coleções. Por exemplo: coleção de referência de acesso fechado; empréstimo de periódicos apenas para professores; coleção audio visual para consulta local etc.):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

7. **Tratamento das Coleções**

7.1. Regras de catalogação adotadas: _____
7.2. Sistema de classificação adotado: _____
7.3. Lista de cabeçalhos de assunto adotada: _____
7.4. Tipos de catálogos para livros: _____
7.4.1. para o público: _____
7.4.2. internos: _____
7.5. Tipos de catálogos para periódicos: _____
7.5.1. Para o público: _____
7.5.2. Internos: _____
7.6. Defasagem (indique o prazo médio entre a data de entrada do item na biblioteca e a data em que o mesmo é colocado em disponibilidade para uso)
_____meses.

8. **Serviços oferecidos aos usuários**

8.1. Assinale os serviços oferecidos:

- Empréstimo domiciliar ☐
- Respostas a questões rápidas ☐
- Busca bibliográfica a pedido ☐
- Disseminação Seletiva da Informação ☐
- Sumários correntes ☐
- Listas Bibliográficas ☐
- Comutação Bibliográfica ☐
- Cópia de documentos ☐

Outros (especifique) _____

8.2. Assinale se oferece treinamento aos usuários para utilização da biblioteca:

☐ SIM ☐ NÃO

9. **Automação**

Mencione serviços automatizados ou em fase de planejamento de automação, especificando tipo de equipamento utilizado para processamento de dados e formato adotado, onde couber.)

9.1. Serviços, processos, rotinas etc.

AUTOMATIZADOS	FORMATO	EM FASE DE AUTOMAÇÃO

9.2. Especifique a marca, modelo e capacidade da memória principal do computador em operação efetiva ou prevista. Indique as linguagens de programação adotadas:

_____

_____

9.3. Indique onde está localizado o equipamento para processamento de dados e qual a acessibilidade com número de horas por semana:

_____

10. **Aspectos Especiais**

10.1. Cooperação (assinale participação sistemática e/ou formalizada em programas cooperativos regionais, nacionais e internacionais). Indique, quando cabível, o nome da instituição e/ou programas com os quais realiza transações:

- ☐ Aquisição planificada _____
- ☐ Catalogação cooperativa _____
- ☐ Empréstimo entre biblitoecas _____
- ☐ Catálogo Coletivo Nacional _____
- ☐ Intercâmbio de publicações _____
- ☐ Sistema ou Rede Nacional _____
- ☐ Sistema ou Rede Internacional _____

10.2. Convênios (indique a existência de convênio com instituição nacional ou estrangeira para o financiamento de alguma operação ou oferecimento de serviço especial aos usuários. Mencione a operação ou serviço e a instituição financiadora):

_____

_____

_____

10.3. Projetos em planejamento (mencione os projetos em fase de planejamento, indicando os objetivos e data provável de início da execução):_____

_____

_____

11. **Publicações**

11.1. Assinale se a biblioteca publica:

guia ☐
boletim ☐
lista de aquisições ☐
outras (especifique) _____

11.2. Assinale se a Biblioteca possui:

Manual de Serviço ☐
Fluxograma das rotinas ☐
Relatórios anuais ☐

Anexar ao questionário:

Organograma;
Relatório e mapa das estatísticas de 1986;
Cópia das publicações da biblioteca.

Informante:

NOME:_____
CARGO:_____
DATA:_____
ASSINATURA:_____

PARTE A – ESTUDO DE USO DAS BIBLIOTECAS DO SISTEMA

III. BIBLIOTECAS ESCOLARES

1. Dados de identificação

1.1. Nome completo e sigla: _____

_____

_____

1.2. Endereço completo: _____

_____ Nº _____

Bairro: _____ CEP: _____

Cidade: _____ UF: _____

Telefone(s): _____ Telex: _____

Endereço telegráfico: _____

1.3. Data da criação: _____

1.4. Subordinação administrativa: (relacionar todos os níveis superiores de subordinação)

_____

_____

_____

_____

1.5. Horário de funcionamento: _____

_____

2. Caracterização de usuários

2.1. Indique qual o número de usuários inscritos na biblioteca, de acordo com as categorias abaixo. Não sendo possível, indique o total de usuários inscritos na biblioteca: _____

alunos matriculados: _____

professores vinculados: _____

outros (especifique) _____

2.2. Indique o número de usuários em potencial, de acordo com as categorias abaixo:

alunos matriculados: _____

professores vinculados: _____

outros (especifique) _____

3. **Áreas de assuntos cobertos pela coleção** _____

_____

_____

_____

3.1. Especifique os assuntos existentes na coleção: _____

_____

_____

3.2. Indique os assuntos mais demandados, pela ordem: _____

_____

_____

3.3. Indique os assuntos com menor demanda: _____

_____

_____

4. **Instalação e equipamentos**

4.1. Indique a área física disponível para:

administração: _____ m²

processamento técnico: _____ m²

usuários: _____ m²

depósito: _____ m²

4.2. Especifique quantos lugares existem para os usuários, em

mesas comuns: _____

mesas individuais: _____

4.3. Mencione os equipamentos existentes, quantidade e tipos:

_____

_____

_____

5. **Pessoal**

5.1. Responsável pela biblioteca (diretor, chefe):

nome: _____

cargo: _____

formação profissional: _____

5.2. Pessoal de nível superior. Indique:

QUANT.	CARGO	FORMAÇÃO

5.3. Pessoal de apoio administrativo:

QUANTIDADE	CARGO	ESCOLARIDADE

5.4. Assinale se a biblioteca aceita estagiários. Se positivo, indique o número máximo:

SIM ☐ NÃO ☐ NÚMERO MÁXIMO _____

6. **Acervo**

6.1. Assinale os elementos que participam da seleção de material:

chefe/diretor da biblioteca ☐

professores ☐

alunos ☐

outros (especifique) _____

6.2. Indique o tipo e quantidade em títulos do material bibliográfico:

6.2.1. Coleção Geral (preencher conforme instruções em 6.2.)

QUANTIDADE	TIPO
	LIVROS
	FOLHETOS
	REVISTAS (TÍTULOS)
	TRABALHOS DE ALUNOS
	JORNAIS
	OUTROS (especifique)

6.2.2. Coleção de referência (preencher conforme instruções em 6.2.)

QUANTIDADE	TIPO
	DICIONÁRIOS
	ENCICLOPÉDIAS
	GUIAS
	OUTROS (especifique)

6.2.3. Coleção audiovisual

QUANTIDADE	TIPO
	MAPAS
	GRAVURAS/ILUSTRAÇÕES
	DISCOS
	DIAPOSITIVOS
	TRANSPARÊNCIAS
	FOTOGRAFIAS
	OUTROS (especifique)

6.2.4. Coleções especiais (indique tipo e quantidade).

_____

_____

_____

6.2.5. Assinale se mantém coleção de recortes de jornal:

☐ SIM ☐ NÃO

6.2.6. Identifique limitações para uso das coleções. Por exemplo: coleção de referência de acesso fechado; empréstimo de periódicos apenas para professores; coleção audiovisual para consulta local etc. :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

7. **Tratamento das coleções**

7.1. Regras de catalogação adotadas: _____

7.2. Sistema de classificação adotado: _____

7.3. Lista de cabeçalhos de assunto adotada: _____

7.4. Tipos de catálogos para livros: _____

7.4.1. para o público: _____

7.4.2. internos: _____

7.5. Tipos de catálogos para periódicos: _____

7.5.1. para o público: _____

7.5.2. internos: _____

7.6. Defasagem (indique o prazo médio entre a data de entrada do item na biblioteca e a data em que o mesmo é colocado em disponibilidade para uso) _____ meses.

8. **Serviços oferecidos aos usuários**

8.1. Assinale os serviços oferecidos:

Empréstimo domiciliar ☐
Respostas a questões rápidas ☐
Busca bibliográfica a pedido ☐
Comutação Bibliográfica ☐
Cópia de documentos ☐
Listas bibliográficas ☐
Outros (especifique) _____

8.2. Assinale se oferece treinamento aos usuários para utilização da biblioteca:

SIM ☐ NÃO ☐

9. **Aspectos Especiais**

9.1. Cooperação (assinale participação sistemática e/ou formalizada em programas cooperativos regionais, nacionais e internacionais). Indique, quando cabível, o nome da instituição e/ou programas com os quais realiza transações:

☐ Aquisição planificada_____
☐ Catalogação cooperativa_____
☐ Empréstimo entre bibliotecas_____
☐ Catálogo Coletivo Nacional_____
☐ Intercâmbio de publicações_____

9.2. Projetos em planejamento (mencione os projetos em fase de planejamento, os objetivos, e data provável de início da execução):

_____
_____
_____
_____

9.3. Convênios (indique a existência de Convênio – mencione a operação ou serviço e a instituição financiadora):

_____
_____
_____
_____

10. Publicações

10.1. Assinale se a Biblioteca publica:

guia ☐
boletim ☐
lista de aquisições ☐
outras (especifique)_____

10.2. Assinale se a biblioteca possui:

manual de serviço ☐
relatórios anuais ☐

Anexar ao questionário:

organograma;
relatório e mapa das estatísticas de 1986; e
cópia das publicações da biblioteca.

Informante:

NOME:_____
CARGO:_____
DATA:_____
ASSINATURA:_____

FORMULÁRIOS REVISTOS NA COORDENADORIA
DA BIBLIOTECA NACIONAL

PARTE A – ESTUDO DE USO DAS BIBLIOTECAS DO SISTEMA

IV **BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

1. **Dados de identificação**

1.1. Nome completo e sigla: _____

_____

_____

1.2. Endereço completo: _____

_____ Nº _____

Bairro: _____ CEP: _____

Cidade: _____ UF: _____

Telefone(s): _____ Telex: _____

Endereço telegráfico: _____

1.3. Data da criação: _____

1.4. Subordinação administrativa: (relacionar todos os níveis superiores de subordinação)

_____

_____

_____

1.5. Horário de funcionamento: _____

_____

1.6. Indique o número de ramais (bibliotecas filiadas): _____

2. **Caracterização de usuários**

2.1. Indique o número de usuários inscritos: _____

2.2. Se já foi realizado estudo de usuários da biblioteca, envie cópia dos resultados obtidos. Em caso negativo, caracterize percentualmente os tipos de usuários habituais.

SIM ☐ NÃO ☐

estudantes de 1º grau (primário/ginásio): _____

estudantes de 2º grau (colegial, normal, técnico, profissionalizante): _____

estudantes de 3º grau (graduação/pós-graduação): _____

professores de 1º grau: _____

professores de 2º grau: _____

professores de 3º grau: _____

comerciários/Bancários: _____

operários: _____

funcionários públicos: _____

donas-de-casa: _____

desempregados: _____

néo-alfabetizados: _____

outros (se possível, especifique com a respectiva porcentagem) _____

---

3. **Áreas de assuntos cobertos pela coleção**

3.1. Especifique os assuntos existentes na coleção. Se for uma coleção geral, assinale apenas: GERAL ☐

Se for especializada, especifique os assuntos existentes: _____

3.2. Indique os assuntos mais demandados, pela ordem: _____

3.3. Indique os assuntos com menor demanda: _____

4. Instalação e equipamentos

4.1. Indique a área física disponível para:

administração: _____ m²

processamento técnico: _____ m²

usuários: _____ m²

depósito: _____ m²

4.2. Especifique quantos lugares existem para os usuários, em

mesas comuns: _____

mesas individuais: _____

salas de estudo isolado: _____

salas de estudo conjunto: _____

4.3. Assinale os equipamentos existentes, quantidade e tipos:

4.3.1. Para o processamento técnico:

máquinas de escrever elétricas: _____ Tipo _____

duplicadores de fichas: _____ Tipo _____

microfilmadoras: _____ Tipo _____

4.3.2. Para utilização do material não convencional:

leitoras de microfilme/microficha: _____ Tipo _____

projetores de *slides*: _____ Tipo _____

4.3.3. Outros equipamentos existentes: _____

_____

_____

5. **Pessoal**

5.1. Responsável pela biblioteca (diretor, chefe):

nome: _____

cargo: _____

formação profissional: _____

5.2. Pessoal de nível superior. Indique dupla titulação, quando houver, no quadro de Área de Formação Profissional. Indique o grau acadêmico mais elevado, quando houver.

QUANT.	CARGO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	GRAU ACADÊMICO

5.3. Pessoal de apoio administrativo:

QUANTIDADE	CARGO	FORMAÇÃO PROFISSIONAL

5.4. Assinale se a biblioteca aceita estagiários. Se positivo, indique o número máximo:

SIM ☐ NÃO ☐ NÚMERO MÁXIMO _____

6. **Acervo**

6.1. Assinale os elementos que participam da seleção de material:

chefe/diretor da biblioteca ☐

comissão de seleção ☐

bibliotecário de referência ☐

alunos ☐

outros (especifique) _____

6.2. Indique o tipo e quantidade em títulos do material existente. Quando o material estiver em suportes físicos diferentes, especificar a quantidade para cada formato.

Exemplo:

Quant. Total	Tipo	Suporte	
		Convencional	Não Convencional
1.378	Periódicos	1.000	378
1.500	Livros	1.500	XX

Observação: suporte convencional = papel
suporte não convencional = microficha

6.2.1. Coleção Geral (preencher conforme instruções em 6.2.)

QUANT. TOTAL	TIPO	SUPORTE (quantifique)	
		CONVENCIONAL	NÃO CONVENCIONAL
	LIVROS		
	FOLHETOS		
	TÍTULOS DE PERIÓDICOS		
	JORNAIS		
	OUTROS (especifique)		

6.2.2. Coleção de referência (preencher conforme instruções em 6.2.)

QUANT. TOTAL	TIPO	SUPORTE (quantifique)	
		CONVENCIONAL	NÃO CONVENCIONAL
	DICIONÁRIOS		
	ENCICLOPÉDIAS		
	GUIAS/DIRETÓRIOS		
	BIBLIOGRAFIAS		
	OUTROS (especifique)		

6.2.3. Coleção audio-visual (indicar a quantidade)

QUANTIDADE	TIPO
	MAPAS
	DISCOS
	FILMES
	FITAS
	DIAPOSITIVOS
	FOTOGRAFIAS
	PLANTAS
	DESENHOS
	GRÁFICOS
	OUTROS (especifique)

6.2.4. Coleções especiais (indique coleções especiais, manuscritos, obras raras, arquivos históricos, mobralteca)

QUANTIDADE	TIPO	SUPORTE

6.2.5. Assinale se mantém coleção de recortes de jornal:

SIM ☐ NÃO ☐

6.2.6. Identifique base de dados utilizada: _____

_____

6.2.7. Identifique limitações para uso das coleções. Por exemplo: coleção de referência de acesso fechado; empréstimo de periódicos apenas para professores; coleção audio-visual para consulta local etc.):

_____

_____

_____

7. **Tratamento das coleções**

7.1. Regras de catalogação adotadas: _____

7.2. Sistema de classificação adotado: _____

7.3. Lista de cabeçalhos de assunto adotada: _____

7.4. Tipos de catálogos para livros: _____

7.4.1. para o público: _____

7.4.2. internos: _____

7.5. Tipos de catálogos para periódicos: _____

7.5.1. para o público: _____

7.5.2. internos: _____

7.6. Defasagem (indique o prazo médio entre a data de entrada do item na biblioteca e a data em que o mesmo é colocado em disponibilidade para uso) _____ meses.

8. **Serviços oferecidos aos usuários**

8.1. Assinale os serviços oferecidos:

- Empréstimo domiciliar ☐
- Respostas a questões rápidas ☐
- Busca bibliográfica a pedido ☐
- Ciclo de palestras ☐
- Cursos avulsos ☐
- Cinema ☐
- Teatro ☐
- Carro-Biblioteca ☐
- Listas Bibliográficas ☐
- Comutação Bibliográfica ☐
- Cópia de documentos ☐
- Outros (especifique) _____

8.2. Assinale se oferece treinamento aos usuários para utilização da biblioteca:

SIM ☐ NÃO ☐

9. **Automação**

(Mencione serviços automatizados ou em fase de planejamento de automação, especificando tipo de equipamento utilizado para processamento de dados e formato adotado, onde couber)

9.1. Serviços, processos, rotinas etc.

AUTOMATIZADOS	FORMATO	EM FASE DE AUTOMAÇÃO

9.2. Especifique a marca, modelo e capacidade da memória principal do computador em operacão efetiva ou prevista. Indique as linguagens de programação adotadas:

_____

_____

9.3. Indique onde está localizado o equipamento para processamento de dados e qual a acessibilidade com número de horas por semana. (Por exemplo: Centro de Processamento de Dados da Prefeitura, 6 horas por semana):_____

_____

10. **Aspectos Especiais**

10.1. Cooperação (assinale participação sistemática e/ou formalizada em programas cooperativos regionais, nacionais e internacionais). Indique, quando cabível, o nome da instituição e/ou programas com os quais realiza transações:

☐ Aquisição planificada _____

☐ Catalogação cooperativa _____

☐ Empréstimo entre bibliotecas _____

☐ Catálogo Coletivo Nacional _____

☐ Intercâmbio de publicações _____

☐ Sistema ou Rede Nacional _____

☐ Sistema ou Rede Internacional _____

10.2. Convênios (indique a existência de convênio com instituição nacional ou estrangeira para o financiamento de alguma operação ou oferecimento de serviço especial aos usuários. Mencione a operação ou serviço e a instituição financiadora):

_____

_____

10.3. Projetos em planejamento (mencione os projetos em fase de planejamento, indicando os objetivos e data provável de início da execução):

_____

_____

10.4. Indique a verba existente para a encadernação e preservação dos materiais. Mencione programa ou providências para estas finalidades: _____

_____

11. **Publicações**

11.1. Assinale se a biblioteca publica:

guia ☐
boletim ☐
lista de aquisições ☐
outras (especifique) _____

11.2. Assinale se a Biblioteca possui:

manual de Serviço ☐
fluxograma das rotinas ☐
relatórios anuais ☐

Anexar ao questionário:

organograma;
relatório e mapa das estatísticas de 1986;
cópia das publicações da biblioteca.

Informante:

NOME: _____
CARGO: _____
DATA: _____
ASSINATURA: _____

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO
I – BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Instruções para preenchimento da folha de coleta de dados

1. Identificar a biblioteca e preencher os itens referentes à data, horário no qual foi efetuada a coleta de dados e pessoa responsável pela coleta. A coleta será realizada na saída do usuário da biblioteca. Deve ser efetuada diariamente, nos períodos de 10 às 12 horas e de 15 às 17 horas, por cinco dias consecutivos (uma semana).

2. A parte A da folha refere-se à categorização de usuários. Assinalar na coluna correspondente se o usuário é professor ou pesquisador, estudante ou pessoa-não pertencente à universidade.

3. As partes B, C e D referem-se, respectivamente, a empréstimos de livros e folhetos, de periódicos e de todos os demais tipos de material. Para os fins deste estudo, *empréstimo* é definido como retirada do documento das dependências físicas da biblioteca. Na parte B, o empréstimo deve ser indicado segundo a categoria do usuário (sentido vertical), e assunto, segundo o esquema geral de Dewey (sentido horizontal). Desta forma, um aluno de mestrado que retirou por empréstimo dois livros de medicina deverá ser indicado na parte A com um traço na coluna alunos pós-graduação/mestrado; na parte B, com dois traços (L) na linha 600, mesma coluna. Procede-se igualmente nas partes C e D, sem especificação da classificação.

   Um outro aluno de mestrado que tenha retirado por empréstimo dois livros de física e cinco fascículos de um mesmo periódico deverá ser indicado na parte A, com um traço na coluna alunos pós-graduação/mestrado; na parte B, com dois traços na linha 500, coluna alunos pós-graduação/mestrado; na parte C, com um único traço na mesma coluna. Deve ser observado que, em relação ao empréstimo de periódicos, a indicação será feita em relação ao título, – isto é, quantos títulos foram emprestados, por usuário. Para os objetivos do projeto, interessa a relação títulos emprestados/usuário, independentemente da quantidade de fascículos de um mesmo periódico emprestado a um mesmo usuário.

4. A parte E refere-se a consultas (leituras) efetuadas nas dependências físicas da biblioteca, dos diferentes tipos de material indicados pelas diferentes categorias de usuários. Assim, um professor que declare ter retirado por empréstimo um periódico e consultado dois dicionários e uma tese, será indicado na parte A com um traço na coluna professores; na parte E com dois traços na linha referência e um traço na linha outros, sempre sob a coluna professores.

5. A parte E refere-se a cópias solicitadas pelos usuários: um professor que vá à biblioteca apenas para efetuar cópia de um capítulo de livro, será indicado na parte A com um traço na coluna professores e um traço na parte F, linha livros, coluna professores.

6. A parte G refere-se a outras atividades das diferentes categorias de usuários. O termo estudo indica que o usuário levou material de sua propriedade para a biblioteca e utilizou apenas as dependências físicas da mesma.

7. Deve ser observado que um mesmo usuário pode efetuar empréstimos, consultas e cópias, por exemplo; todas essas atividades devem ser registradas nas partes, linhas e colunas adequadas.

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO

I – BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

BIBLIOTECA: _____

DATA DA COLETA DE DADOS_____.HORÁRIO: DE_____ÀS_____H. RESPONSÁVEL PELA COLETA_____

	PROFESSORES E PESQUISADORES	ALUNOS GRADUAÇÃO	ALUNOS PÓS-GRADUAÇÃO		OUTROS	TOTAL
			MESTRADO	DOUTORADO		
A						

B	EMPRÉSTIMOS – LIVROS E FOLHETOS – 000						
	100						
	200						
	300						
	400						
	500						
	600						
	700						
	800						
	900						
	TOTAL						
C	EMPRÉSTIMO PERIÓDICOS						
	TOTAL						
D	EMPRÉSTIMO OUTROS						
	TOTAL						
E	CONSULTAS – REFERÊNCIA						
	LIVROS						
	PERIÓDICOS						
	OUTROS						
	TOTAL						
F	COPIAS – LIVROS						
	PERIÓDICOS						
	OUTROS						
	TOTAL						
G	DIVERSOS – ESTUDO						
	OUTROS						
	TOTAL						

BIBLIOTECA NACIONAL
COORDENADORIA DE SISTEMAS DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO
PROJETO TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
SUBPROJETO DE PESQUISA DE HÁBITOS DE LEITURA

PARTE B – ESTUDO PARA USO DA COLEÇÃO
II – BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

Instruções para preenchimento da folha de coleta de dados

1. Identificar a biblioteca e preencher os itens referentes à data e horário nos quais foi efetuada a coleta de dados e pessoa responsável pela coleta. A coleta será realizada na saída do usuário da biblioteca. Deve ser efetuada diariamente, nos períodos de 10 às 12 horas e 15 às 17 horas, por cinco dias consecutivos (uma semana).

2. A parte A da folha refere-se à categorização de usuários. Assinalar na coluna correspondente se o usuário é de nível técnico científico ou administrativo, ou se é externo à instituição.

3. As partes B, C, e D referem-se, respectivamente, a empréstimo de livros e folhetos, de periódicos e de todos os demais tipos de material. Para os fins deste estudo, empréstimo é definido como retirada do documento das dependências físicas da biblioteca. Na parte B, o empréstimo deve ser indicado segundo a categoria do usuário (sentido vertical) e assunto, segundo o esquema geral de Dewey (sentido horizontal). Desta forma, um funcionário da instituição com nível técnico que retirou por empréstimo dois livros de agricultura, deverá ser indicado na parte A com um traço na coluna usuários internos/técnico-científico; na parte B, com dois traços (_) na linha 600, mesma coluna. Procede-se igualmente nas partes C e D, sem especificação da classificação. Um outro técnico que tenha retirado por empréstimo dois livros de sociologia e três fascículos de um mesmo periódico deverá ser indicado, na parte A, com um traço na coluna usuários internos/técnico-científico; na parte B com dois traços na linha 300, coluna usuários internos técnico-científico; na parte C com um único traço na mesma coluna. Deve ser observado que, em relação ao empréstimo de periódicos, a indicação sera feita em relação ao título, isto é, quantos títulos foram emprestados por usuário. Para os objetivos do projeto, interessa a relação títulos emprestados/usuário, independentemente da quantidade de fascículos de um mesmo periódico emprestado a um mesmo usuário.

4. A parte E refere-se a consultas (leituras) efetuadas nas dependências físicas da biblioteca, dos diferentes tipos de material indicados pelas diferentes categorias de usuário. Assim, um usuário da área administrativa que declare ter retira-

do para empréstimo um periódico e consultado dois dicionários e um relatório anual, será indicado na parte A com um traço na coluna usuários internos/administrativo; na parte C com um traço na mesma coluna; na parte E com dois traços na linha referência e um traço na linha outros, sempre sob a coluna usuários internos/administrativo.

5. A parte F refere-se a cópias solicitadas pelos usuários: um usuário externo que vá à biblioteca apenas para efetuar cópia de um capítulo do livro será indicado na parte A com um traço na coluna usuários externos e um traço na parte F, linha livros, coluna usuários externos.

6. A parte G refere-se a outras atividades das diferentes categorias de usuários. O termo estudo indica que o usuário levou material de sua propriedade para a biblioteca e utilizou apenas as dependências físicas da mesma.

7. Deve ser observado que um mesmo usuário pode efetuar empréstimos, consultas e cópias, por exemplo; todas essas atividades devem ser registradas nas partes, linhas e colunas adequadas.

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO

II – BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

BIBLIOTECA:

DATA DA COLETA DE DADOS:

HORÁRIO: DE ÀS HS.

RESPONSÁVEL PELA COLETA:

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO

II – BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

BIBLIOTECA: _____

DATA DA COLETA DE DADOS _____.HORÁRIO: DE _____ÀS_____H. RESPONSÁVEL PELA COLETA_____

		USUÁRIOS INTERNOS		USUÁRIOS EXTERNOS	TOTAL
		TÉCNICO-CIENTÍFICO	ADMINISTRATIVO		
EMPRÉSTIMOS	LIVROS E FOLHETOS 000				
	100				
	200				
	300				
	400				
	500				
	600				
	700				
	800				
	900				
TOTAL					
	EMPRÉSTIMO PERIÓDICOS				
TOTAL					
	EMPRÉSTIMO OUTROS				
TOTAL					
CONSULTAS	REFERÊNCIA				
	LIVROS				
	PERIÓDICOS				
	OUTROS				
TOTAL					
COPIAS	LIVROS				
	PERIÓDICOS				
	OUTROS				
TOTAL					
DIVERSOS	ESTUDO				
	OUTROS				
TOTAL					

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO
III – BIBLIOTECAS ESCOLARES

Instruções para preenchimento da folha de coleta de dados

1. Identificar a biblioteca e preencher os itens referentes à data e horários no quais foi efetuada a coleta de dados e pessoa responsável pela coleta. A coleta será realizada na saída do usuário da biblioteca. Deve ser efetuada diariamente, nos períodos de 10 às 12 horas e de 15 às 17 horas, por cinco dias consecutivos (uma semana).

2. A parte A da folha refere-se à categorização de usuários. Assinalar na coluna correspondente se o usuário é aluno, professor ou outra pessoa não pertencente à escola.

3. As partes B, C e D referem-se, respectivamente, a empréstimos de livros e folhetos, de periódicos e de todos os demais tipos de material. Para os fins deste estudo, empréstimo é definido como retirada do documento das dependências físicas da biblioteca. Na parte B, o empréstimo deve ser indicado segundo a categoria do usuário (sentido vertical) e assunto, segundo o esquema geral de Dewey (sentido horizontal). Desta forma, um aluno que retirou por empréstimo dois livros de matemática deverá ser indicado na parte A com um traço na coluna alunos; na parte B com dois traços ( ) na linha 500, mesma coluna. Procede-se igualmente nas partes C e D, sem especificação da classificação. Um outro aluno que tinha retirado por empréstimo dois livros de português e cinco fascículos de um mesmo periódico deverá ser indicado na parte A com um traço na coluna alunos; na parte B com dois traços na linha 400, coluna alunos; na parte C com um único traço na mesma coluna. Deve ser observado que em relação ao empréstimo de periódicos, a indicação será feita em relação ao título, isto é, quantos títulos foram emprestados, por usuário. Para os objetivos do projeto, interessa a relação títulos emprestados/usuário, independentemente da quantidade de fascículos de um mesmo periódico emprestado a um mesmo usuário.

4. A parte E refere-se a consultas (leituras) efetuadas na dependências físicas da biblioteca, dos diferentes tipos de material indicados pelas diferentes categorias

de usuários. Assim, um professor que declare ter retirado por empréstimo um periódico e consultado dois dicionários e um mapa será indicado na parte A com um traço na coluna professores; na parte E com dois traços na linha referência e um traço na linha outros, sempre sob a coluna professores.

5. A parte F refere-se a cópias solicitadas pelos usuários: um professor que vá à biblioteca apenas para efetuar cópias de um capítulo de livro será indicado na parte A com um traço na coluna professores e um traço na parte F, linha livros, coluna professores.

6. A parte G refere-se a outras atividades das diferentes categorias de usuários. O termo estudo indica que o usuário levou material de sua propriedade para a biblioteca e utilizou apenas as dependências físicas da mesma.

7. Deve ser observado que um mesmo usuário pode efetuar empréstimos, consultas e cópias, por exemplo; todas essas atividades devem ser registradas nas partes, linhas e colunas adequadas.

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO

III – BIBLIOTECAS ESCOLARES

BIBLIOTECA:

DATA DA COLETA DE DADOS:

HORÁRIO: DE ÀS HS.

RESPONSÁVEL PELA COLETA:

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO

III – BIBLIOTECAS ESCOLARES

BIBLIOTECA: _____

DATA DA COLETA DE DADOS _____.HORÁRIO: DE _____ ÀS_____H. RESPONSÁVEL PELA COLETA _____

		ALUNOS	PROFESSORES	OUTROS	TOTAL
EMPRÉSTIMOS LIVROS E FOLHETOS	000				
	100				
	200				
	300				
	400				
	500				
	600				
	700				
	800				
	900				
TOTAL					
	EMPRÉSTIMO PERIÓDICOS				
TOTAL					
	EMPRÉSTIMO OUTROS				
TOTAL					
CONSULTAS	REFERÊNCIA				
	LIVROS				
	PERIÓDICOS				
	OUTROS				
TOTAL					
CÓPIAS	LIVROS				
	PERIÓDICOS				
	OUTROS				
TOTAL					
DIVERSOS	ESTUDO				
	OUTROS				
TOTAL					

BIBLIOTECA NACIONAL
COORDENADORIA DE SISTEMAS DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO
PROJETO TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
SUBPROJETO DE PESQUISA DE HÁBITOS DE LEITURA

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO
IV – BIBLIOTECA PÚBLICAS

Instruções para preenchimento da folha de coleta de dados

1. Identificar a biblioteca e preencher os itens referentes à data e horário nos quais foi efetuada a coleta de dados e a pessoa responsável pela coleta.A coleta será realizada na saída do usuário da biblioteca. Deve ser efetuada diariamente, nos períodos de 10 às 12 horas, e de 15 às 17 horas, por cinco dias consecutivos (uma semana).

2. A parte A da folha refere-se à categorização de usuários. Assinalar no quadro todo e qualquer tipo de usuário, obedecendo à categorização o máximo possível.

3. As fontes B, C e D referem-se, respectivamente, a empréstimo de livros e folhetos, de periódicos, e de todos os demais tipos de material. Para os fins deste estudo, empréstimo é definido como retirada do documento das dependências físicas da biblioteca. Na parte B, o emprétimo deve ser indicado segundo a catagoria do assunto, seguindo o esquema geral de Dewey (sentido horizontal). Desta forma, um usuário que retirou por empréstimo dois livros de ciências sociais deverá ser indicado na parte A com um traço; na parte B, com dois traços (L) na linha 300. Procede-se igualmente nas partes C e D, sem especificação da classificação.

   Um outro usuário que tenha retirado por empréstimo livros de pintura e cinco fascículos de um mesmo periódico deverá ser indicado na parte A com um traço; na parte B, com dois traços na linha 700; na parte C com um único traço.

   Deve ser observado que em relação ao empréstimo de periódicos, a indicação será feita em relação ao título, isto é, quantos títulos foram emprestados, por usuário. Para os objetivos do projeto, interessa a relação títulos emprestados/usuário, independentemente da quantidade de fascículos de um mesmo periódico emprestado a um mesmo usuário.

4. A parte E refere-se a consultas (leituras) efetuadas nas dependências físicas da biblioteca, dos diferentes tipos de material indicados pelas diferentes categorias de usuários. Assim, um professor que declare ter retirado por empréstimo um periódico e consultado duas enciclopédias e um diapositivo será indicado na parte A com um traço; na parte C com um traço; na parte E com dois traços na linha referência e um traço na linha outros.

5. A parte F refere-se a cópias solicitadas pelos usuários; um usuário que vá à biblioteca apenas para efetuar cópia de um capítulo de livro será indicado na parte A com um traço e outro traço na parte F, na linha livros.

6. A parte G refere-se a outras atividades dos usuários. O termo estudo indica que o usuário levou material de sua propriedade para a biblioteca e utilizou apenas as dependências físicas da mesma.

7. Deve ser observado que um mesmo usuário pode efetuar empréstimos, consultas e cópias, por exemplo; todas essas atividades devem ser registradas nas partes e linhas adequadas.

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO

IV – BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1)

BIBLIOTECA:

DATA DA COLETA DE DADOS:

HORÁRIO: DE ÀS HS.

RESPONSÁVEL PELA COLETA:

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO

IV – BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1)

BIBLIOTECA: _____

DATA DA COLETA DE DADOS_____.HORÁRIO: DE_____ÀS_____H. RESPONSÁVEL PELA COLETA_____

		TRABALHADORES						TOTAL
		OPERÁRIOS	FUNCIONÁRIOS	COMERCIÁRIOS/ BANCÁRIOS	DONAS DE CASA	DESEMPREGADOS (OU OUTROS)	NÃO-ALFABETIZADOS	
EMPRÉSTIMOS	LIVROS E FOLHETOS 000							
	100							
	200							
	300							
	400							
	500							
	600							
	700							
	800							
	900							
TOTAL								
	EMPRÉSTIMO PERIÓDICOS							
TOTAL								
	EMPRÉSTIMO OUTROS							
TOTAL								
CONSULTAS	REFERÊNCIA							
	LIVROS							
	PERIÓDICOS							
	OUTROS							
TOTAL								
CÓPIAS	LIVROS							
	PERIÓDICOS							
	OUTROS							
TOTAL								
DIVERSOS	ESTUDO							
	OUTROS							
TOTAL								

PARTE B – ESTUDO DO USO DA COLEÇÃO

IV – BIBLIOTECAS PÚBLICAS (2)

BIBLIOTECA: _____

DATA DA COLETA DE DADOS HORÁRIO: DE ÀS HS. RESPONSÁVEL PELA COLETA _____

		ESTUDANTES			PROFESSORES			TOTAL
		1º GRAU	2º GRAU	3º GRAU	1º GRAU	2º GRAU	3º GRAU	
EMPRÉSTIMOS LIVROS E FOLHETOS	000							
	100							
	200							
	300							
	400							
	500							
	600							
	700							
	800							
	900							
TOTAL								
EMPRÉSTIMO PERIÓDICOS								
TOTAL								
EMPRÉSTIMO OUTROS								
TOTAL								
CONSULTAS	REFERÊNCIA							
	LIVROS							
	PERIÓDICOS							
	OUTROS							
TOTAL								
CÓPIAS	LIVROS							
	PERIÓDICOS							
	OUTROS							
TOTAL								
DIVERSOS	ESTUDO							
	OUTROS							
TOTAL								

PARA SE REPENSAR A BIBLIOTECONOMIA BRASILEIRA

É de sobremaneira importante e necessário, ao se iniciar uma nova década, que a classe bibliotecária repense e trace linhas de atuação modernas para os seus profissionais. Para isto, o ponto inicial deve ser um diagnóstico do quadro atual, que forneça dados reais sobre a situação existente. O fato é que, se realmente desejamos levar adiante esta ação de mudança, faz-se necessário atentar para sérias lacunas que existem na nossa organização bibliotecária, as quais impedem o estabelecimento de uma política brasileira para o país.

Assim, primeiramente, não sabemos ainda quais são as necessidades de informação dos nossos usuários, quer dizer, que tipos, níveis, quantidade de informação (informação, aqui, no sentido mais amplo, desde a científica-tecnológica até a para o lazer) precisamos ter no país para o atendimento adequado da nossa população.

Segundo, sem termos conhecimento destas necessidades, não temos também condições de planejar que tipos, níveis e quantidade de bibliotecas, unidades, sistemas de informação são necessários no país.

Em terceiro lugar, sem termos conhecimento dos elementos essenciais anteriormente citados, não temos também condições de elaborar programas sólidos de educação para os profissionais da informação. É premente que tenhamos profissionais adequados ao atendimento eficiente dos diferentes tipos, níveis e quantidade de demandas que já existem, bem como das que devem ser criadas nas nossas bibliotecas, unidades/sistemas de informação.

É neste trinômio básico – conhecimento das demandas e necessidades nacionais de informação, fornecimento de coleções/serviços adequados para o atendimento destas demandas, e educação do profissional da informação capacitado a oferecer trabalho de alto nível – que, acreditamos, deve se alicerçar o estabelecimento de uma política bibliotecária brasileira. E lembrar que, num país democrático, todos devem ter o direito à informação, à educação e ao lazer – o que, por sua vez, é um outro trinômio bibliotecário.

Há muitos anos já se encontram na literatura declarações de bibliotecários de renome alertando sobre o que aqui tratamos. Assim, quando comentamos o desconhecimento da classe no que diz respeito às necessidades de informação do país, ou à falta de conhecimento de quem são os nossos usuários de bibliotecas, apenas ecoamos o que disse Miriam Gusmão do "usuário brasileiro, cuja face ainda desconhecemos", ou, como sintetizou, a "oculta face humana" das nossas bibliotecas[6].

Devemos assim analisar bem o que já temos, fazendo levantamentos de todos os nossos recursos, repensar como devemos prosseguir – mudando, adaptando e criando soluções próprias – e também elaborar, planejar, estabelecer padrões para a atuação bibliotecária que sejam relevantes às nossas necessidades nacionais. Não podemos mais copiar simplesmente, ou então nada fazer, com a eterna desculpa de falta de condições...

Um benefício imediato resultante da coleta de dados sobre a situação da demanda de informação no país seria a possibilidade de se estabelecer o início, de maneira segura, de programas cooperativos e compartilhados entre os diversos tipos de bibliotecas/unidades/sistemas de informação. Este tipo de atuação permite o fornecimento não só de serviços mais eficientes aos usuários, como também possibilita que a ação bibliotecária seja realizada dentro de nível mais aceitável de custo-benefício, evitando-se custosas duplicações.

Outra bibliotecária ilustre, Lydia Sambaqui, lamentava, em 1978, a inexistência da cooperação bibliotecária no Brasil, indagando: "Quando chegará o Brasil a conseguir integrar suas bibliotecas numa rede de colaboração intensiva, que tão bons resultados está oferencendo em outros países?[7]" E isto apenas repete o que já pregava, há 50 anos, Rubens Borba de Morais, conforme citado por Murilo Cunha: "Do que necessitamos é de um sistema de bibliotecas trabalhando em conjunto, umas suprindo as deficiências das outras, cooperando[7]."

Haja vista que a tendência hoje em dia é para este tipo de atuação, e é assim que se acha organizado o serviço bibliotecário/informação nos países industrializados, é de se esperar que uma política bibliotecária para o Brasil parta do princípio de que as bibliotecas/unidades/sistemas de informação não podem mais continuar trabalhando isoladamente.

É impossível aceitar-se que os bibliotecários brasileiros ainda acreditem que, com coleções falhas, serviços deficientes e trabalhando isoladamente – a situação em que se encontra a maioria das bibliotecas brasileiras –, a profissão possa avançar e os profissionais receberem reconhecimento da sociedade.

Os impedimentos anteriormente citados, vale a pena ressaltar, devem e podem ser sanados pelo esforço e empenho da própria classe bibliotecária e ninguém mais. E o primeiro passo para se atingir um nível de atuação ideal para a profissão (isto é respondendo eficientemente às necessidades nacionais de informação, através de um trabalho cooperativo e compartilhado) é pela obtenção de um retrato, de um diagnóstico da situação em que se encontram as bibliotecas/unidades/sistemas de informação no país. Este diagnóstico, por sua vez, levaria a outras possibilidades, como já citado, e, ainda, ao estabelecimento de um instrumento/modelo para a coleta de dados bibliotecários no país.

Quanto à necessidade de se repensar como devemos prosseguir, vamos nos permitir discutir, como exemplo, as nossas chamadas bibliotecas escolares. Para isto, vamos citar Briquet de Lemos que, em artigo de 1979, já aconselhava: "Nós, bibliotecários, temos o direito e o dever de pôr em questão a tipologia de bibliotecas que para cá transplantamos de outros países. Existiria lugar e seria conveniente, em nossa sociedade, manter limites tão rígidos e precisos, entre biblioteca nacional, universitária, especializada e pública?[5]" Nesta mesma linha, Carminda Ferreira havia demonstrado a possibilidade de uma biblioteca conjunta pública e escolar (que é um dos aspectos a que Briquet se referiu) "como duas seções e um todo harmonioso, consagrando-se totalmente e com todos os seus recursos, para um único fim[4]".

Posteriormente, numa revisão da literatura em 1984, é registrada a existência dessas bibliotecas combinadas no Brasil, mas é um serviço inadequado, pois os recursos são divididos em dois. É recomendado um estudo mais aprofundado para uma melhor avaliação da situação destas chamadas bibliotecas escolares comunitárias[2].

E o repensar é justamente em aspectos como este: interessa realmente ao país manter estes tipos todos, esta tipologia importada de modelos de bibliotecas? Pergunta-se: um país que tem primeiramente de alimentar as crianças para elas poderem freqüentar escolas, fornecer moradia para estudantes universitários e alimentá-los gratuitamente tem necessidade e condições para manter esta rigidez? Poderíamos também indagar: teria um bibliotecário, profissional de nível superior, oportunidade de realização profissional atuando nestas pobres bibliotecas escolares? De lembrar que esta tipologia, este modelo importado, corresponde a uma biblioteca rica em recursos instrucionais (daí o nome de *Instructional learning resources center*) e onde os bibliotecários têm verdadeira realização profissional, ou chance para uma atuação de alto nível. Seria inadmissível pensar que, em plena década de 90, nós vamos ainda continuar a importar modelos e padrões estrangeiros para estabelecer a nossa política bibliotecária. Temos que estabelecer nossos padrões para solucionar nossos problemas – o que nenhuma idéia, política ou modelo importado poderá fazer.

Vamos repensar, portanto, os problemas e as condições do país na questão das bibliotecas e criar as nossas próprias soluções. Citamos, novamente, autor de renome, Ana Soledade, que há quase 10 anos nos concitou a repensar a biblioteconomia, "para que a biblioteca deixe de ser um reduto do bibliotecário e se torne a casa do povo – que a biblioteca ingresse na perspectiva do público – para o qual ela é dinâmica, como instrumento de consecução de objetivos individuais e sociais"[8].

São estes pensamentos e sugestões de bibliotecários ilustres que quisemos com o nosso trabalho apoiar e corroborar, oferecendo, ao mesmo tempo, outras idéias e instrumentos para se avançar e abrir novos caminhos à biblioteconomia brasileira. Assim, com a intenção de oferecer aos interessados na execução destes estudos diagnósticos um possível exemplo de como proceder, é que tanscrevemos a seguir formulários elaborados como produto de um seminário realizado há já algum tempo. Estes formulários foram compostos por Colin Harris, na ocasião diretor do Center on User Studies, Sheffield, Inglaterra, revisados e testados por bibliotecários brasileiros e posteriormente revistos quando estivemos à frente da Coordenadoria de Sistema de Bibliotecas e Informação da Biblioteca Nacional. Continuam sendo um instrumento válido e útil para aqueles que desejam realizar um levantamento das suas bibliotecas coletando dados sobre a situação existente, recursos disponíveis e serviços oferecidos, bem como identificando ainda as demandas que ocorrem. Ficam assim com dados seguros para tomada de decisões e como base para reformulações, reestruturações, para o repensar das próximas ações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CUNHA, M.B., Rede de dados bibliográficos no Brasil: uma necessidade real. IN: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 5, Porto Alegre, 12-16 jan. 1987. ANAIS. Porto Alegre, 1987, v.2 p. 71-89

2. DUMONT, M. M.V., Bibliotecas escolares comunitárias: uma revisão bibliográfica. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v.13,n2, p.147-78, set. 1984

3. FIGUEIREDO, N.M. de, Formulários para coleta de dados (*survey*) e estudo de uso de bibliotecas universitárias. IN: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 5, Porto Alegre, 12-16 jan. 1987. ANAIS. Porto Alegre, 1987, v.2, p.443-464 (publicado neste volume)

4. FERREIRA, C.N. DE C., Biblioteca pública é biblioteca escolar? *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v.11, n.1/2 p.9-15, 1978

5. LEMOS, A.A.B. de, A Biblioteca pública em face da demanda social brasileira. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v.12, n.3/4 p.203-210, 1979

6. MARTINS, M.G. de, Bibliotecas públicas e escolares: sua oculta face humana. IN: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 10, Curitiba, 22-27 jul. 1979. ANAIS. Curitiba, 1979. v.3, p.1075-82

7. SAMBAQUY, L.de Q., Da biblioteconomia à informática. *Ciência da Informação*, v.7, n.1, p.51-60, 1978

8. VIEIRA, A.S., Repensando a biblioteconomia. *Ciência da Informação*, v.12, n.2, p.81-86, 1983