

# **Metáfora da biblioteca perfeita e do usuário satisfeito: o relato de experiência sobre o estudo de usuários**

**Mírian Cristina de Lima** (UNIFOR) - mirian@unifor.br

## **Resumo:**

*Esse trabalho objetivou entender a visão dos usuários sobre as bases de dados, capacitações e outros serviços ofertadas pela Biblioteca Central da Universidade de Fortaleza (Unifor). Apresentou de forma lúdica por meio de uma metáfora a realidade de um bibliotecário que considera suas ações suficientes e não consulta os seus usuários. O relato de experiência teve por base a parceria entre Biblioteca e o Curso de Engenharia de Produção, especificamente com duas turmas dos alunos do oitavo semestre da disciplina de Pesquisa Operacional II. O principal tema discutido foi o estudo de usuários, tendo como premissa que o usuário é o único motivo para a existência de uma biblioteca, ele deve ser fundamental para o ponto de mutação da biblioteca na atual conjuntura.*

**Palavras-chave:** *Estudo de usuário. Biblioteca universitária. Novas tecnologias.*

**Eixo temático:** *Eixo 3: Gestão de bibliotecas: aquisição e tratamento de materiais no ambiente físico e virtual, curadoria digital, coleções especiais, desenvolvimento de serviços e produtos inovadores, bibliotecas digitais e virtuais, portais e repositórios, acesso aberto.*

## **XXVII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação**

**Fortaleza, 16 a 20 de outubro de 2017.**

### **Introdução**

As bibliotecas estão tendo que se adaptar as mudanças tecnológicas e ao perfil dos usuários mais conectados as novas tecnologias. Para tanto é de suma importância entender as necessidades e os anseios desse público no contexto de uma biblioteca universitária, que tem como tripé o ensino, a pesquisa e a extensão.

Os estudos de usuários auxiliam no desenvolvimento de ações, projetos e serviços dentro das bibliotecas há anos, vale salientar que é um instrumento que pode ser aplicado para as tomadas de decisões e posteriormente a implantação para avaliação da qualidade.

Cabe aos bibliotecários entender a importância desse estudo, deixando de fazer apenas os processos técnicos de uma biblioteca, como: catalogação, ordenação e empréstimos etc, para buscar conhecer as necessidades de seus usuários

A metáfora que se segue relata de uma forma lúdica o pensamento de um bibliotecário que considera que os processos básicos de uma biblioteca suficientes.

### **Metáfora da biblioteca perfeita e do usuário satisfeito<sup>1</sup>**

Era uma vez...

Uma rainha que trabalhava em uma bela, grande e perfeita biblioteca.

Ela tinha uma forma de organizar as informações que fazia as pessoas alegres e sábias. Como todas as rainhas, ela também tinha um espelho mágico.

Um dia, querendo avaliar sua bela biblioteca, ela perguntou ao espelho:

- Espelho, espelho meu, existe algum usuário mais satisfeito do que meu?

O espelho olhou bem para ela e respondeu:

- Minha rainha, os tempos estão mudados, as bibliotecas não são mais compostas apenas por livros físicos, depois do advento da Internet muitas passaram a ser consideradas bibliotecas híbridas, por possuírem recursos tanto digitais quanto

---

<sup>1</sup> Metáfora baseada na tradução da professora Clarilza Prado de Souza do livro: PATTON, Michael Quinn. *Utilization-Focused Evaluation*. 4. ed. Londres: Sage, 2008.

impressos. Esta não é uma resposta assim tão simples. Hoje em dia, para responder a sua pergunta eu preciso de alguns elementos mais claros.

Atônita, a rainha não sabia o que dizer. Só lhe ocorreu perguntar:

- Como assim?

- Veja bem, respondeu o espelho. — Em primeiro lugar, preciso saber por que Vossa Majestade fez essa pergunta, ou seja, o que pretende fazer com minha resposta. Pretende apenas levantar dados sobre o uso da sua biblioteca? Pretende examinar seu nível de satisfação dos usuários, comparando-o com o de outras bibliotecas, ou sua avaliação visa ao desenvolvimento de sua própria biblioteca, sem nenhum critério externo? É uma avaliação considerando uma norma ou critérios predeterminados? De toda forma, é preciso, ainda, que Vossa Majestade me diga se pretende fazer uma classificação dos resultados.

E continuou o espelho:

- Além disso, eu preciso que Vossa Majestade me defina com que base devo fazer essa avaliação. Devo considerar a quantidade de empréstimos, o número de acessos pela catraca, acessos as plataformas de livros digitais ou ao Portal de Periódicos CAPES? Quem devo consultar para fazer essa análise? Por exemplo: se consultar somente os usuários que frequentam a biblioteca de forma presencial, vou ter um padrão de resposta; por outro lado, se escolher quem usa o acervo digital, terei outra resposta. Depois, ainda tem o seguinte — continuou o espelho: — Como vou fazer essa avaliação? Devo utilizar análises contínuas? Posso utilizar algum questionário para verificar o grau de satisfação? Utilizo a observação? Será uma análise quantitativa ou qualitativa?

- Finalmente, concluiu o espelho, — Será que estou sendo justo? Tantos são os pontos a considerar...”

A rainha ficou imaginando o que fazer para obter resposta.

### **Reflexões e comentários sobre o texto**

A resposta para a metáfora é a realização do estudo de usuários. Esse trabalho objetivou entender a visão dos usuários sobre as bases de dados, capacitações e outros serviços ofertadas pela Biblioteca Central da Universidade de Fortaleza (Unifor).

Para tal ação foi firmada uma parceria entre a Biblioteca e o Curso de Engenharia de Produção, especificamente com duas turmas dos alunos do oitavo semestre da disciplina de Pesquisa Operacional II. Um primeiro encontro foi marcado em sala de aula onde foram repassadas as principais informações sobre as bases de dados, os

treinamentos, o uso e o número de acessos etc. Foi utilizada a técnica de sala de aula invertida, com o intuito de engajar os alunos aos serviços e melhor utilização do tempo e conhecimento dos usuários. Em outros momentos atendemos as equipes que tinham interesse em obter melhores informações.

Os resultados dos trabalhos foram apresentados no "Dia T, o evento é organizado pelo Centro de Ciências Tecnológicas (CCT), esse ano aconteceu no dia 30 de maio de 2017. O evento tem como objetivo principal apresentar trabalhos acadêmicos desenvolvidos nas disciplinas dos cursos de tecnologia, incentivando a interdisciplinaridade e a troca de conhecimentos entre alunos, professores e sociedade. Nesse dia todas as equipes apresentaram os trabalhos, já que os trabalhos eram como requisito final para composição da média final da disciplina.

Foi uma experiência inovadora e surpreendente, pois obtivemos um olhar diferente das nossas ações já existentes e outras perspectivas para melhorias. Enquanto profissionais da informação devemos sair das nossas salas e tentar perceber a atuação da biblioteca na instituição, nas salas de aulas, na visão dos alunos e dos professores etc.

“[...] os especialistas de informação devem tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e de traduzi-las em demandas; devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas; e aceitem colaborar com os usuários.” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 482).

O usuário é o único motivo para a existência de uma biblioteca, ele deve ser fundamental para o ponto de mutação da biblioteca na atual conjuntura.

## **Referências**

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, ago. 2007. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf> >. Acesso em: 14 junho 2017.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Os usuários. In: GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2.ed. rev. aum. Brasília: IBICT, 1994.