



XIX ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD/PB)

GT 6: Livre

Comunicação oral

BIBLIOTECÁRIO E O ESTUDO DE USUÁRIOS: PERSPECTIVAS SOBRE A BIBLIOTECA DA ESCOLA DE MÚSICA DO ESTADO DO MARANHÃO- LILAH LISBOA DE ARAÚJO (EMEM)

Thalyta de Carvalho Cordeiro ¹
Bianca Christian Santos Cunha ²

Resumo: Enfatiza-se sobre a necessidade informacional do usuário que tem se diversificado cada vez mais, bem como se aborda o bibliotecário, enquanto profissional da informação, como gestor e mediador da mesma. Evidencia-se o crescimento do fluxo informacional e a importância do Estudo de Usuários, no que tange a satisfação dos usuários ou clientes. Utiliza-se como metodologia de desenvolvimento a pesquisa bibliográfica documental e a de campo, com a finalidade de fundamentar os estudos analisados, afim de compreender os resultados com base nos teóricos que abordam sobre a temática, bem como na prática efetuada pelos bibliotecários. Objetiva-se identificar a relação que o Bibliotecário (a) da Biblioteca da Escola de música do Estado do Maranhão (EMEM) assume com relação ao Estudo prévio dos usuários. Conclui-se que ainda há um número reduzido daqueles que reconhecem a importância dessa metodologia de trabalho, visando atender as necessidades dos usuários, assim como o reconhecimento da sua atuação e práxis.

Palavras-chave: Estudo de Usuários. Bibliotecário. Biblioteca da EMEM.

¹ Graduanda do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão. Bolsista do Programa de Educação Tutorial. E-mail: thalyta-01@hotmail.com.

² Graduanda do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão. Bolsista do Projeto Acervo Documental da Extensão na UFMA. E-mail: bianca-christian12@hotmail.com

Abstract: *The emphasis is on the informational needs of the user who has diversified more and more, as well as approaching the librarian as professional information, as manager and mediator of it. Growth is evident in the information flow and the importance of User Study, regarding the satisfaction of users or customers. It is used as a development methodology documentary literature and the field, in order to support the studies analyzed in order to understand the results based on the theory that address on the theme, as well as in practice carried out by the librarians. The objective is to identify the relationship that the Librarian (a) the Library the School of the music sizing of Maranhão State (EMEM) assumes in relation to the previous study of users. We conclude that there is still a small number of those who recognize the importance of this work methodology, to meet the needs of users, as well as recognition of their performance and practice.*

Keywords: *Users of study. Librarian. Library ENEM.*

1 INTRODUÇÃO

Os seres humanos possuem inúmeros tipos necessidades. Entre elas, encontram-se as necessidades de informação. Dessa forma, é interessante destacar o papel que os profissionais da informação exercem diante do exposto. Além disso, mediante as diversas mudanças que o mundo tem sofrido, esta necessidade tem se evidenciado cada vez mais. Posto isto, no que tange as necessidades de informação dos usuários de uma Unidade de informação, pode-se destacar os Sistemas de Recuperação da Informação (S. R. I) e os Serviços de Informação, onde estes não precisam limitar-se às paredes do espaço físico as quais estão ligados, na qual seu ponto nuclear é o usuário e sua satisfação.

Estudar sobre os usuários de uma determinada Unidade informacional proporciona compreender a dimensão das suas necessidades de informação principalmente no que se refere a atender as demandas dos mesmos. Assim, os profissionais da informação devem estar preparados para se adequar às mais adversas situações. Dessa forma, através de Estudo de usuários pode-se ter a possibilidade de refletir, pensar ou repensar as práxis da área biblioteconômica, bem como a visão do próprio usuário com relação ao atendimento das suas necessidades informacionais.

Mediante isso, pode-se compreender que as necessidades e características dos usuários se diferem e podem determinar a natureza da informação procurada. É interessante ressaltar, que os usuários e os tipos de informação que estes procuram são fatores determinantes. Isso implica que há uma lacuna a ser preenchida mediante a análise de vários critérios que podem facilitar e atribuir aos usuários uma categorização, tendo em vista a ambiguidade do próprio termo: usuário.

O bibliotecário, neste sentido, deve atuar no mercado com uma visão objetiva e ampliada, visando conhecer a Unidade de informação a qual presta serviços, os usuários e suas necessidades. O bibliotecário, enquanto profissional da informação deve atuar

como gestor e mediador da informação, bem como deve exercer o papel de incentivador à produção de novos conhecimentos.

Destarte, implica a este profissional: pensar, organizar e disseminar a informação, mas, principalmente, conhecer seu usuário a fim de proporcionar-lhe acesso e satisfação. Conhecer o usuário e suas necessidades é uma tarefa complexa, todavia, dentro do contexto organizacional, se evidenciam como primordiais.

Sendo assim, a motivação para a concretização deste estudo pauta-se na importância e na falta de análise sobre a temática, evidenciando o tipo de Unidade de informação, na qual irá ser abordada uma unidade que trata de conteúdos informacionais musicais.

Assim, destacamos como problema de pesquisa: o bibliotecário da EMEM conhece e realiza o estudo prévio do usuário da informação?

No caso específico da cidade de São Luís- Ma, a Escola de Música do Estado do Maranhão, pois até o presente momento, não se tem conhecimento sobre outros estudos realizados a partir desse tema. Os questionamentos supracitados demandam uma reflexão profunda e deverão orientar a presente proposta.

Para tanto, os procedimentos metodológicos podem ser destacados por pesquisa bibliográfica com abordagem qualitativa e pesquisa de campo com uma abordagem quantitativa através do método da entrevista para apresentação dos resultados.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS

Considerando a grande importância que se tem dado à informação nos últimos anos faz-se necessária uma abordagem sobre a mesma, bem como sobre aqueles que necessitam dela para ampliar o seu conhecimento e exercer a sua profissão. Assim, ao abordar sobre a informação como objeto de prática profissional, destaca-se o bibliotecário como um dos profissionais responsáveis por pensar, organizar e disseminar a informação, de modo a torna-la acessível aos diferentes tipos de usuários.

Neste sentido, acrescenta-se que com o desenvolvimento rápido e importante do ensino, a cada ano a responsabilidade deste profissional aumenta, tendo em vista as mudanças tecnológicas, sociais, culturais e econômicas que ocorrem constantemente dentro da sociedade. Sendo assim, é importante destacar que, essas mudanças além de aumentar a responsabilidade deste, também servem para que o mesmo, juntamente com a instituição na qual ele está inserido, cumpra seu papel com excelência e proporcione um adequado suporte informacional a todos os seus clientes.

Assim, diante de tais responsabilidades faz-se necessário, no âmbito deste estudo, verificar a importância do bibliotecário, estudar e conhecer os usuários que participam das práticas de suas atividades, assim como evidenciar a relevância deste profissional para construir um conhecimento prévio sobre seus clientes, para que assim ele possa satisfazer suas necessidades.

Desta forma, torna-se importante uma reflexão a respeito da compreensão conceitual da sentença ‘estudo do usuário’, prática essa que deve ser feita pelo bibliotecário de uma unidade de informação e que segundo Araújo (2010, p.7) apud Lancaster (2004):

[...] converteram-se em ferramentas de elaboração de diagnóstico para a melhoria dos serviços – tornaram-se parte das estratégias de avaliação (de *feedback*, conforme a terminologia sistêmica tão cara ao campo): avaliação dos acervos, dos catálogos, dos periódicos, da disposição física nas estantes, dos programas de instrução bibliográfica, entre outros.

Sendo assim, após essa reflexão fica evidente a importância deste estudo para obtenção de mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação disponibilizados para os usuários, assim, acrescenta-se a importância da descoberta do perfil de cada cliente, para que se possa fazer uma boa seleção e aquisição de acervos. Entretanto, ressalta-se que o estudo do usuário não se limita apenas a essas finalidades, mas direciona-se também para a satisfação dos mesmos, por isso é considerado um dos critérios mais importantes para avaliar a eficácia e a qualidade dos serviços prestados.

Diante disso, acrescenta-se que no Brasil os estudos de usuários se destacaram com relação aos paradigmas cognitivos e sócio cognitivos, proporcionando uma maior reflexão sobre o uso e as necessidades de informação dos usuários. Assim, destaca-se que em 1948, com a realização da *Royal Society Information Conference*, o estudo de usuário começou a atingir maiores proporções dentro da Ciência da Informação, como Figueredo (1994) apud Silva (2012) revela,

[...] o processo que o período compreendido entre 1948 a 1870 apresentava ênfase nos estudos que envolviam o processo de uso de documentos, bem como a descoberta dos “hábitos” dos usuários para obter informações por meio de indicadores sociais e demográficos.

No período de 1960 a 1980, o estudo de usuários obteve uma maturidade, onde a frequência e o uso de documentos passaram a ganhar destaque, como podemos observar na fala de Silva (2012) “importava pensar de forma central o que e quanto se usa em um

centro de informação”. A partir de 1980 há uma nova percepção do usuário mediante o ponto central, ou seja, a construção da informação no sentido de priorizar mais qualidade/cognitiva e não mais a quantidade. Desta maneira, Dervin e Nilan (1986) apud Silva (2012) sugerem

[...] novas tendências poderiam ser incrementadas para os estudos de usuários: o eixo central dos estudos de sistemas de informação deveria ser centrado nas necessidades dos usuários; os serviços de informação deveriam ser adequados às necessidades específicas dos usuários; a mudança do foco dos sistemas de informação que deveriam ser aos usuários e não mais simplesmente as tecnologias e conteúdos; o foco dos estudos deve ser o próprio usuário.

As necessidades dos usuários são questões particulares a sua própria existência, e ao contexto a qual estão inseridos. Pode-se acrescentar, que essa característica parte dos fenômenos ocorrente da própria sociedade e da interação com os demais indivíduos. Sendo assim, Silva (2012) comenta que

[...] as necessidades de informação estão inseridas no escopo do pensamento e da construção de sentido. Todavia, os caminhos e percalços que envolvem/norteiam o pensamento e a construção de sentidos envolve aspectos quantitativos/objetivos, qualitativos/subjetivos e interacionais/sociais.

Deste modo, percebe-se que a responsabilidade de prestar serviços informacionais torna-se extremamente importante dentro da sociedade, pois pensar, organizar e disseminar a informação exige dos profissionais dessas áreas do conhecimento uma atenção especial em relação aos seus usuários, que por sua vez, apresentam características bem diversificadas. Neste sentido, Pizarro (2008, p.51) enfatiza-se que,

A disseminação seletiva da informação implica, portanto, em selecionar, organizar e disseminar informações para diferentes usuários, cada um com necessidades específicas, para subsidiar o desempenho das atividades desenvolvidas por eles e gerar conhecimentos.

Dessa maneira, baseado na importância dos profissionais da informação responsáveis pela prestação de serviços informacionais, assim como, pela satisfação do usuário, aborda-se o bibliotecário como elemento encarregado pela disseminação seletiva da informação, onde através dos seus serviços ele deve sempre buscar formas eficazes para desempenhar as suas responsabilidades. Assim, ressalta-se que o desempenho dessas responsabilidades não é uma tarefa fácil, pois selecionar, organizar e disseminar a informação para diferentes tipos de usuários exige um estudo aprofundado das diversas

preferências individuais, o que acaba requerendo deste profissional, diversas estratégias criativas para satisfazer a todos.

Assim, destaca-se também a utilização de algumas ferramentas importantes (como por exemplo, a internet), bem como a relevância de algumas características que deve ser exploradas deste profissional em toda a sua potencialidade, porque é de extrema importância que o mesmo perceba e internalize o seu papel transformador dentro da sociedade, embora se enfatize que essa percepção só será possível quando este reconhecer sua identidade profissional, assim como, perceber a sua responsabilidade de participação no processo de construção de conhecimento político e histórico da sociedade na qual ele está inserido.

Diante do exposto, percebe-se a grande relevância de se estudar o usuário para a busca por sua satisfação, assim como, observa-se também as necessidades dos usuários, que cada vez mais, tem sofrido uma acentuação.

Sendo assim, depreende-se que estudar o usuário da informação é extremamente importante para que se obtenha êxito na prestação de serviços da mesma, tendo em vista as diferentes necessidades individuais que pode ser um fator determinante durante a avaliação dos serviços prestados. Portanto, acrescenta-se que a partir do momento que os profissionais da informação colocarem como prioridade a identificação das preferências de seus usuários, os mesmos não só conseguirão satisfazer as necessidades de seus “clientes”, bem como terão também um papel transformador na vida de seus pesquisadores.

Assim, baseado nesses aspectos é que este estudo terá como objeto de pesquisa a biblioteca da Escola de Música Lilah Lisboa de Araújo, localizada no Centro Histórico de São Luís – MA, onde nela será analisado primeiramente se há presença do bibliotecário e logo após será feita uma averiguação detalhada sobre as práticas exercidas por este profissional, tendo como foco principal o seu conhecimento sobre seus usuários, bem como as suas estratégias para satisfazer as necessidades dos mesmos.

3 ESCOLA DE MÚSICA DO ESTADO DO MARANHÃO ‘LILAH LISBOA DE ARAÚJO’

A Escola de Música foi criada a cerca de 35 anos, pelo Decreto Lei 5.267, de 21 de setembro de 1974. Foi inaugurada oficialmente em 13 de maio de 1974. A EMEM está vinculada à Secretária de Cultura do Estado. Atualmente, possui o endereço no Sobrado construído no século XVIII, situado na Rua da Estrela, no Centro Histórico de São Luís,

na qual é a ex- residência da professora de piano Lilah Lisboa de Araújo. A casa passou por uma adaptação para abrigar a EMEM.

Restaurado para abrigar a EMEM, o prédio foi equipado com salas de aula de 180 lugares, acusticamente tratados e climatizados. E para atender à grande demanda foi acrescido de um anexo; o prédio vizinho que, interligado ao principal, também foi dotado de salas de aula e uma sala de ensaios. Além disso, os alunos e professores contam com um estúdio de gravação e mixagem inaugurado em novembro de 2002 em um prédio igualmente restaurado e adaptado na Fonte do Ribeirão, destinado à gravação de produções próprias e principalmente à preparação dos alunos para o mercado de trabalho (NINA, 2009).

A EMEM exerce um papel fundamental, visto que auxilia o processo de formação de diversas gerações de músicos maranhenses, seja na música erudita ou popular. Mesmo mediante as mais diversas dificuldades, se mantém viva como Nina (2009) afirma “a EMEM, resiste, movida pelo amor e boa vontade de todos os que fazem e a benção dos que fizeram o que ela é até hoje”.

4 BIBLIOTECÁRIOS E O ESTUDO DE USUÁRIOS

Foi realizado com a bibliotecária da Escola de Música do Estado do Maranhão “Lilah Lisboa de Araújo” uma entrevista, a fim de refletir a importância do Estudo de Usuários para uma instituição e, consequentemente seus usuários. Foram feitas cinco perguntas onde a mesma expos seus argumentos. Paralelas as cinco perguntas foram feitas algumas outras com a finalidade de conhecer mais sobre a instituição e o trabalho que esta profissional efetiva na mesma.

A bibliotecária começou a trabalhar na biblioteca Pública Benedito Leite em 1982. Logo depois foi convidada para trabalhar na Biblioteca do Arquivo Público ‘João Moana’. Destacou que assumiu com sua supervisora o compromisso de que, se não se desse bem na nova instituição teria o direito de escolher um novo local para desenvolver seu trabalho. Desta forma, não conseguiu se adaptar ao novo ambiente de trabalho e logo pediu para ser transferida. Tendo em vista que, havia uma vaga para bibliotecário(a) na biblioteca da EMEM, esta se prontificou a trabalhar na mesma, visto que já possuía um certo contato com o ambiente voltado para área musical pois em sua família haviam vários músicos. Desta forma, destaca-se que existe uma afinidade, particular, da bibliotecária com a instituição. Posto isto, a bibliotecária enfatizou que já possui 32 anos de serviços prestados na biblioteca da EMEM, e que enfrenta inúmeras dificuldades que serão posteriormente descritas. A bibliotecária possui uma única assistente, na qual é formada

em Turismo que contribui para a realização de todo trabalho. É interessante destacar que, a instituição possui 904 livros. Sendo que a bibliotecária enfatizou que até o ano passado a biblioteca só contava com um livro de teoria musical a qual é utilizado em sala pelos professores de teoria da música para cerca de 1500 alunos. Isso remete a falta de políticas voltadas às melhorias às Bibliotecas, neste caso a da EMEM.

Sendo assim, foram realizadas as seguintes perguntas à bibliotecária:

Pergunta 1: Quais os seus métodos e estratégias para chamar a atenção de seus usuários e conseqüentemente aproximá-lo de Unidade de Informação?

A bibliotecária respondeu que, primeiramente, mesmo a biblioteca não assumindo o valor necessário para seu bom funcionamento como a falta de material esta fez divulgações, informativos. Já elaborou diversos projetos visando chamar atenção dos alunos, professores e funcionários da Escola de Música. Todavia, encontra diversas dificuldades, pois a biblioteca e suas práticas não são reconhecidas dentro da instituição.

Pergunta 2: Quais os seus critérios organizacionais para facilitar o acesso de seus usuários?

Quando perguntada sobre seus critérios organizacionais a bibliotecária, expos que costuma colocar os acervos de acordo com a teoria e pratica de cada curso, onde dentro da prática organizam-se os acervos com informações sobre instrumentos utilizados em cada área, priorizando sempre a exposição dos mais atualizados.

Pergunta 3: Que estratégias utiliza para satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários?

A bibliotecária informou que inicialmente, logo quando entrou na Instituição conversava com os professores da mesma, e os questionava em relação aos livros que eram trabalhados em sala de aula, para que fosse feito uma lista de acervos de necessidades dos alunos. No entanto, esta iniciativa infelizmente não deu certo, pois mesmo a lista sendo preparada e o pedido sendo feito a instituição, esta por sua vez nunca priorizava ou retornava a suas intenções.

Pergunta 4: Quais as dificuldades que encontra para atender as necessidades dos usuários?

A bibliotecária descreveu inúmeras dificuldades que encontra para efetivar ou manter as atividades da biblioteca. Seu horário de trabalho é somente pela manhã. A tarde não tem

um profissional adequado para trabalhar na biblioteca. As condições do ambiente da mesma são insalubres. Há uma proliferação de fungos, mofo, entre outros, devido às condições em que se encontra a biblioteca e muitos dos materiais. Há alguns anos a biblioteca não possuía um programa específico para auxiliar no tratamento e disseminação da informação, com muita dificuldade conseguiram um programa para auxiliar nas atividades. Falta de materiais como, por exemplo, papel para imprimir as fichas catalográfica. A própria bibliotecária descreveu que atualmente ver a biblioteca somente como uma “sala de descanso” aonde as pessoas vão para dormir, conversar, menos usufruir do acervo. Descreveu também a desatualização do acervo, que se encontra em péssimas condições. O maior fluxo de usuários são os alunos de piano que vão à procura de partituras específicas. Ou pesquisadores, ou uma vez ou outra os professores. Dentro de 32 anos, a bibliotecária resume que a biblioteca tenta sobreviver em meio a tantas coisas antigas.

Pergunta 5: Existe apoio da própria instituição a qual está vinculado?

A Bibliotecária compartilhou quem a instituição não apoio de forma alguma à biblioteca, que não valoriza esse espaço de acesso ao conhecimento.

Paralelo a estas perguntas descritas acima fora indagado a bibliotecária de se esta “realiza ou já realizou Estudo de Usuários”?

A bibliotecária relatou que não realiza, ou melhor, nunca realizou um estudo de usuários. Argumentou que em meio a tantas dificuldades, não observa o porquê de realizar o mesmo. Ainda destacou a falta de incentivo para realizar tal atividade.

5 CONCLUSÃO

Acredita-se que a partir da grande importância que se tem dado a informação nos últimos anos, os profissionais responsáveis por esta, tornaram-se cada vez mais relevantes, bem como ampliaram de maneira significativa as suas responsabilidades. Desta forma, destaca-se que o estudo exposto até aqui, procurou abordar especificamente o trabalho realizado por um destes profissionais que têm como objetivo maior pensar, organizar e disseminar a informação: o Bibliotecário.

Sendo assim, primeiramente procurou-se abordar e entender as práticas de estudo do usuário da informação, para que assim fosse possível analisar a mesma em uma determinada unidade e por fim verificar se essa prática era realizada ou não pelo bibliotecário da instituição escolhida. Destarte, posteriormente foi realizada uma

avaliação etnográfica com o bibliotecário da instituição escolhida, que resultou em resultados já expostos.

Assim, após abordar sobre o estudo do usuário da informação, percebeu-se a grande relevância desta prática, pois se verificou que além de conhecer o seu cliente, ela também possibilita que o bibliotecário tenha mais facilidade na busca pela satisfação dos mesmos.

Portanto depreende-se que prática de estudo do usuário é fundamental para que se tenha êxito na prestação de serviços biblioteconômicos, tendo em vista as diferentes necessidades e dificuldades individuais de cada usuário, bem como a busca constante para suprir as mesmas. Para tanto, enfatiza-se que o estudo do usuário/cliente é uma prática que deve ser realizada não só pelos bibliotecários ou profissionais da informação, mas sim por todos aqueles profissionais que buscam resultados positivos durante a realização de suas atividades.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PEREIRA, Giselle Alves; FERNANDES, Janaína Rozário. A contribuição de D. Dervin para a ciência da informação no Brasil. Florianópolis: **Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da informação**, v.14, n.28, p.57-72, out. 2009.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do *Benchmarking* e do *Sensemaking*. Londrina: **Inf. Inf.**, v. 15, n.15, p. 37-57, jun./jul. 2010.

CASTRO, César Augusto. **Profissional da informação**: perfil e atitudes desejadas. São Luís, 2000. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/346/268>>. Acesso em: 15 Abr.2015.

GUIMARÃES, Cayley; ARCE, Tacyana; MATTOS, Rosana Gonçalves. **Sense-Making**: por uma construção do aprendizado tecnológico de sistemas de informação. [S.l.], [s.n.], p. 1-16.

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciação de sistemas, organizações e métodos. In: _____. **Organizando as organizações**. São Paulo: Manole, 2010. cap. 4, p. 81-104.

LEITÃO. Pedro Claudio Coutinho; NASSIF, Mônica E. Decisões estratégicas e informação: *Sensemaking* organizacional como abordagem alternativa. Florianópolis: **Estratégia e Negócios**, v.2, n.1, p. 137-157, jan./jun. 2009.

PIZARRO, Daniela Câmara. O papel do bibliotecário na Gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de Biblioteconomia e Ciência da informação. **ABC**: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, n.1, p.37-58, Jan/Jun. 2008. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2684247.pdf>>. Acesso em: 15 Abr.2015.

SANCHES, Giesele A. Ribeiro; RIOS, Sinomar Ferreira. **Mediação da Informação no fazer do bibliotecário e seu processo em Bibliotecas Universitárias no âmbito das ações culturais.** Ribeirão Preto, 2010. Disponível em:

<<http://www.revistas.usp.br/incid/article/viewFile/42323/45994>>

SILVA, Jonathas Luíz Carvalho. Necessidade de Informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. Ribeirão Preto: **R. Ci. Inf. e Doc.**, v.3, n.2, p.102-123, jul./dez. 2012.