

VII Cinform

**Levantamento de usos e usuários na biblioteca universitária do curso de
Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais**

Levantamento de usos e usuários na biblioteca universitária do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais

BENILDES C. M. S. MACULAN¹

benildes@gmail.com

ANNA CAROLINA L. COTA²

carollcota@gmail.com

JULIANA DOS S. ROCHA³

julliannarocha@gmail.com

ADRIANA B. S. DUARTE⁴

bogliolo@eci.ufmg.br

RESUMO

Este estudo de usuários é parte de uma investigação mais ampla que comparou usos e usuários de três bibliotecas universitárias existentes em um mesmo conglomerado. Pretendeu demonstrar a importância do profissional da informação na manutenção da qualidade e do bom funcionamento das unidades de informação universitárias. O interesse partiu da hipótese de que uma dessas unidades seria menos utilizada que as demais e o foco particular aqui apresentado, dentre as diversas abordagens pesquisadas, é o aspecto relacionado aos motivos de menor uso dessa biblioteca. A abordagem metodológica utilizada na pesquisa incluiu diferentes instrumentos de coleta de dados tendo sido aplicadas entrevistas e incidente crítico. O resultado evidenciou a insatisfação de parte significativa dos utentes em relação a fatores como localização, *layout*, atendimento, acervo e orientação de pesquisa. Além disso, demonstrou-se a necessidade de uma mudança de atitude por parte do profissional da informação para um atendimento qualificado.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Profissional da informação. Estudo de usuário.

¹ Graduanda em Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais.

² Graduanda em Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais.

³ Graduanda em Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais.

⁴ Professora Adjunta da Universidade Federal de Minas Gerais.

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais.

1 INTRODUÇÃO

A universidade surgiu quando o pensamento deixou a extensão do místico para a racionalidade, possibilitando um conhecimento mais científico, que foi se intensificando ao longo do tempo. Hoje, podemos dizer que a sociedade busca soluções para a igualdade num mundo de tão imensuráveis diferenças e no qual a atitude ética se consolida como uma preocupação. A universidade não pode ficar de fora dessa realidade: suas redes se lançam como um instrumento capaz de promover tais transformações de construção de um futuro mais promissor, sem esquecer-se das necessidades imediatas.

A biblioteca universitária representa um importante papel nessa vida acadêmica atual, pois é ela a responsável pela gestão das informações e dos materiais que registram o conhecimento da área afim. É ela que vai criar uma relação entre esse saber e as pesquisas que são práticas constantes nas universidades, definindo e possibilitando que os caminhos sejam cada vez mais ágeis e relevantes, usando, para isso, todas as ferramentas que as tecnologias hoje permitem.

Os estudos de usuários são um dos instrumentos adequados para a avaliação da qualidade dessa gestão de informações e dos canais utilizados para comunicá-las aos utentes. É primordial que as decisões que envolvem gerir tudo isso sejam adequadas e estrategicamente tomadas em benefício direto de quem tem necessidade de informação. A biblioteca precisa se ajustar a essa necessidade por meio de estudos, que envolvam esses usuários, que permitam uma base concreta de comparação, análise e discernimento de distinção entre o certo do errado. Esses estudos, quando criteriosos, irão englobar as necessidades, modos de buscas e desejos dos utentes, trazendo como resultado possibilidades de melhoria nos serviços prestados pela biblioteca e a satisfação do usuário final.

2 JUSTIFICATIVA

A biblioteca da Escola de Ciência da Informação (ECI) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) muitas vezes foi considerada como tendo menor uso em relação a duas bibliotecas que se encontram no mesmo conglomerado. Foi dessa premissa que partimos, pois, como estudantes de Biblioteconomia na ECI, tínhamos uma genuína preocupação em identificar o motivo dessa hipótese levantada, uma vez que um estudo nunca havia sido feito para atestá-la ou não. As três bibliotecas encontram-se fisicamente muito próximas e têm, potencialmente, capacidade de atender ao mesmo público – estudantes e pesquisadores

freqüentadores do conglomerado, que abriga a Escola de Ciência da Informação (ECI), a Faculdade de Letras (FALE) e a Faculdade Filosofia e Ciências Humanas (FAFICH).

A pesquisa concretizada foi muito ampla e incluiu um levantamento completo do usuário de cada biblioteca, dos tipos de serviços e horários mais utilizados por eles, do conhecimento deles sobre o acervo, saber qual era a biblioteca preferida e outras questões que permitiram uma comparação bastante extensiva entre as três bibliotecas.

Todavia, para nós, um resultado se distinguiu entre as diferentes abordagens efetuadas: alguns motivos apresentados pelos respondentes que levaram a biblioteca da ECI a ter um menor uso em relação às demais.

Dessa forma, especifica-se aqui um problema da Biblioteca da ECI que leva boa parte dos usuários a se sentirem insatisfeitos, de forma particular, com o atendimento disponibilizado pelos funcionários. Os resultados apontados aqui pretendem identificar os erros de gestão objetivando melhorar os serviços e o atendimento e, conseqüentemente, aumentar a satisfação do usuário.

3 REVISÃO TEÓRICA

As organizações em geral ainda parecem não se preocupar com a satisfação no ambiente de trabalho e talvez não percebam que uma iniciativa nesse sentido poderia melhorar em muito as atitudes e o comprometimento dos seus colaboradores no atendimento aos clientes e no promover uma imagem positiva da empresa. Estabelecer uma cultura de bom atendimento demanda tempo e conhecimento das pessoas envolvidas nesse processo, envolve a afetividade delas e suas forma de relacionamento, e dependem dos gestores para se consolidar.

Domenico De Masi (2000), polêmico sociólogo italiano e autor de diversos e revolucionários livros, prega que, no século XX, o desenvolvimento da ciência organizacional fortaleceu e aprimorou todas as outras áreas do conhecimento, pois criou condições de se estabelecer melhores formas de administração do tempo e das práticas rotineiras dos seres humanos, seja na vida pessoal ou no trabalho. A cultura organizacional voltada para a criatividade e para o permanente aprimoramento de produtos e processos aumentou e otimizou sua utilização. Assim, essa ciência possibilitou que o registro do conhecimento, em qualquer formato, cumpra o seu destino, que é o de ser comunicado, com relevância e eficiência.

Ademais, a biblioteca universitária, nesta pesquisa, é entendida como uma das engrenagens de uma organização, pois é “um sistema de informação que é parte de um

sistema mais amplo, que poderia ser chamado sistema de informação acadêmico, no qual, a geração de conhecimentos é o objeto da vida universitária” (FUJILA, 2006, p. 1-2). Também considera a revisão efetuada pela autora Muller (1983), que, por meio de uma revisão de literatura num período de quase cem anos, definiu a biblioteca e sua função:

embora as atitudes tenham variado muito de uma época para outra, um ponto básico permanece: a biblioteca não é uma entidade independente, capaz de declarar quais e como seus serviços serão oferecidos, depende inteiramente de uma série de fatores existentes em seu ambiente. Suas funções básicas não mudam [...] mas sim a maneira de desempenho e objetivos de seus serviços. (p. 7)

Esses dois conceitos vislumbram a importância da biblioteca universitária como parte de um organismo vivo, mas com liberdade de poder geri-lo de forma tenaz, para permitir a disseminação do conhecimento e a produção científica da comunidade acadêmica à qual atende. É a preocupação com essa comunidade que deverá permear as tomadas de decisão dos gestores e, para isso, a biblioteca deve ser avaliada por estudos detalhados. Ford (1977) apud Figueiredo (1994, p. 31) recomenda que

a pesquisa no futuro deve ser centrada 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 opinião. [...] isto pode envolver estudos de atitude, temperamento e situações da vida global do usuário[...].

Ainda nesse sentido, temos a afirmação de Figueiredo (1994, p. 71 apud Carvalho; Giraldes; Berbel, [200-], p. 9):

Uma biblioteca é reconhecida, essencialmente como uma instituição de trabalho intensivo, porque a transferência de informação se baseia, largamente, na comunicação humana. É necessário que o administrador encontre os métodos mais adequados ao seu ambiente para tornar este processo de comunicação o mais eficiente e eficaz possível.

Portando, numa biblioteca universitária, a gestão dos recursos humanos é tão importante quanto a gestão das informações. O conteúdo de seu acervo será em função do utente e dos cursos oferecidos pela Instituição da qual faz parte, pois “qualquer que seja a sua forma externa, a essência de uma biblioteca é uma *coleção de materiais organizados para uso*” (McGarry, 1999, p. 111). Nesse mesmo sentido, Prado (1992, p. 3 apud Miranda, 2006), propõe que:

ao pretendermos organizar uma biblioteca precisamos considerar dois aspectos básicos: o intelectual e o material. O intelectual é a preocupação de servir a um público que pede conhecimentos, podendo esse ser ou não especializado. O material é a preparação técnica do acervo para que fique em condições de atender rápida e acertadamente às consultas dos leitores.

Os profissionais da informação devem apreender que são responsáveis por todas essas ações e que devem possuir competências suficientes para cumpri-las, habilidades essas que

vão além de saber a “localização, normalização, indexação, padrões, protocolos, utilização de tecnologias e modernos instrumentos como metadados e marcação de textos” (CUNHA, 1999, p. 260). É preciso tratar seu usuário, fazendo-o sentir-se *rei* dentro desse ambiente.

Numa biblioteca universitária numa Escola que oferece curso de Biblioteconomia, essa responsabilidade se destaca, pois é esperado que seja um modelo. Os estudos de usos e usuários realizados nesse local devem objetivar, segundo Moraes (1994), identificar as informações que os usuários necessitam, saber como e por quais meios eles buscam essa informação, além de descobrir qual a utilização é feita dela, enfim, analisar todos os aspectos intrínsecos e extrínsecos. Assim, para ter melhores parâmetros, é preciso usar abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise de suas características individualizadas, como o que apregoa Figueiredo (1994), que diz que estudos de usuário 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. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7)

Corroborando com isso, tem-se as afirmações de Choo (2003, p.116):

o uso efetivo da informação encontrada depende de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida, assim como de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a uma determinada situação problemática.

Parece claro, então, que a existência de uma biblioteca só fará sentido se o uso de seu acervo e a transferência do conhecimento existente nela, para um usuário específico, seja possibilitado; e que, além disso, sua função social seja respeitada e garantida por meio de ações que estabeleçam uma interface mediadora entre os indivíduos e o conhecimento de que eles necessitam (MIKSA, 1992; OLIVEIRA, 1998).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Primeiramente, realizou-se um levantamento bibliográfico que embasasse e desse consistência à pesquisa. Ela pretendeu visualizar a importância da gestão em bibliotecas, tanto em nível administrativo, de materiais, de informações e recursos humanos. Nesse percurso, ficou clara a inexistência de trabalhos específicos no campo da investigação mais ampla que era uma comparação entre bibliotecas universitárias dentro de um mesmo conglomerado. Entretanto, ela possibilitou acesso a conceitos de bibliotecas e identificar as opiniões de diferentes autores sobre o uso e importância delas.

Concomitante a isso, um perfil do acervo de cada uma das bibliotecas foi obtido por meio de entrevistas realizadas com suas bibliotecárias responsáveis, que descreveram com

exatidão o acervo informacional. Ele foi apresentado aos respondentes que confessaram não conhecer o acervo das bibliotecas e que manifestaram interesse em conhecê-los.

Para aplicar a entrevista pessoal semi-estruturada, foi elaborado um roteiro com dezessete perguntas, com questões abertas e fechadas, objetivando, principalmente, identificar o perfil dos respondentes quanto ao uso, à frequência e aos horários, os materiais consultados por eles e a preferência por alguma biblioteca.

Utilizou-se, ainda, um pequeno coletor de dados, que foi deixado no setor de empréstimo de cada uma das unidades, com três questões: curso, turno e serviço utilizado especificamente naquela visita. Essa técnica, conhecida como Incidente Crítico, foi sistematizada por Flanagan em 1941 (1973, p. 99), que afirma que esse instrumento permite obter dados importantes:

Qualquer atividade humana observável que seja completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico, um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça claro ao observador e onde suas conseqüências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos (FLANAGAN, 1973, p. 100).

Assim, essa técnica permitiu que o usuário respondesse sobre o serviço utilizado na biblioteca naquela visita específica, pois esse instrumento é mais indicado para saber com maior precisão sobre um evento específico do que sobre eventos genéricos (respostas a perguntas como “que tipo de serviço você frequentemente utiliza na biblioteca?”). Nessa investigação, os “incidentes críticos” são tão somente as situações coletadas e tabuladas por meio do pequeno coletor, nas três bibliotecas selecionadas para o estudo, uma vez que o estudo a partir dessa técnica não foi aprofundado. O número de dados coletados, para cada unidade, foram os seguintes: ECI, 112 formulários; FALE, 140 formulários e FAFICH, 140 formulários. Foi possível, por meio desse coletor, comparar as respostas obtidas no questionário com os eventos efetivos de uso.

Essa investigação envolveu dois por cento dos alunos de graduação de cada Escola/Faculdade, proporcionalmente a cada um dos turnos – diurno (manhã e tarde) e noturno. Assim, foram entrevistados 21 alunos graduandos em Biblioteconomia, da ECI, sendo 12 alunos do turno diurno e 9 alunos do turno noturno; 50 alunos graduandos em Letras, da FALE, sendo 23 alunos do turno diurno e 27 do turno noturno; e 68 alunos graduandos dos cursos de História, Comunicação, Psicologia, Ciências Sociais e Filosofia, da FAFICH, sendo 61 do turno diurno e 7 do turno noturno.

Finalmente, após tabulação e análise dos dados coletados nas entrevistas e instrumento coletor, foi possível chegar a importantes resultados.

5 RESULTADOS

A pesquisa mais ampla apresentou uma gama de resultados, os quais nos possibilitaram identificar vários aspectos relevantes e esclarecer diversas questões tais como saber quem é o usuário frequentador das três bibliotecas, os usos que fazem dela ou o horário de uso.

Tanto pela aplicação do incidente crítico quanto pelas entrevistas, ficou evidenciado que a Biblioteca da ECI é utilizada principalmente para a consulta ao acervo, empréstimos e devolução de materiais. A partir do incidente crítico tem-se os percentuais de 50% para o empréstimo, 23% para a devolução e 19% para a consulta. Pela entrevista, o resultado se confirma, o que pode ser observado pela TAB. 1, a seguir:

TABELA 1
Tipos de serviços da Biblioteca da ECI utilizados pelos alunos
da ECI, FALE e FAFICH - 2006

SERVIÇOS BIBLIOTECA ECI / ALUNOS	CI	FALE	FAFICH
Consulta acervo /empréstimo	34%	12%	8%
Devolução de material	30%	5%	5%
Leitura / estudo	17%	8%	13%
Orientação do bibliotecário	11%	3%	4%
Utilizar apenas o espaço físico.			
Qual?	8%	3%	-
Sala de referência	80%	-	-
Sala de estudo	-	100%	-
Varanda para fumar	20%	-	-
Não Uso	-	69%	70%

Ao analisarmos essa tabela percebemos o alto índice de *não uso* da biblioteca da ECI pelos respondentes das outras Faculdades da FALE e da FAFICH, com 69% e 70%, respectivamente.

Isso levou a uma análise mais detalhada dos motivos apresentados para esse resultado. A TAB. 2, a seguir, demonstra que isso acontece por causa do tipo de acervo que apresenta, pelo desconhecimento da localização da biblioteca da ECI e da própria Escola, além da falta de orientação e pela forma de atendimento dos funcionários.

TABELA 2
Razões do não uso da biblioteca da ECI pelos alunos das três Escolas/Faculdades - 2006

MOTIVOS	FREQÜÊNCIA
Tipo de acervo	29%
Não conhece a biblioteca	26%
Falta orientação dos funcionários	19%
<i>Mau humor</i> dos funcionários	16%
Longe	4%
Layout ruim	2%
Não precisa utilizar	2%
Poeira/descuido	2%

Novamente nos deparamos com um dado importante, o qual é o foco primordial desse artigo. Durante a aplicação da entrevista e na análise dos dados coletados, ficou claro que a maioria dos graduandos da ECI estavam insatisfeitos com sua biblioteca e com o atendimento oferecido a eles. Nas palavras dos próprios respondentes, os funcionários são considerados *mal-humorados* e o serviço de referência é *insatisfatório*. Durante as entrevistas, que pelo fato de serem semi-estruturadas permitiram a intervenção, o respondente que fazia alusão a esse tipo de insatisfação era estimulado a verbalizar esse sentimento, fornecendo casos específicos que pudessem comprovar tal procedimento. Analisando as razões apresentadas, ficou nítida a expressiva insatisfação dos usuários.

Quanto à alegação de *mal-humorados*, o número reduzido de colaboradores alocados na biblioteca é um dos motivos, pois eles ficam sobrecarregados com outras funções e impacientes com o tempo gasto no atendimento de referência. Mas, o resultado de análise mais relevante aponta que os colaboradores da biblioteca da ECI parecem esperar que os alunos-usuários (os estudantes de Biblioteconomia) deveriam se portar como futuros profissionais e serem mais independentes dentro da biblioteca. E esse sentimento é explicitado nas palavras dos respondentes e usuários insatisfeitos, estudantes de Biblioteconomia. Também é do conhecimento desses estudantes, que existe a exigência para que os funcionários tenham uma atitude mais distante diante da solicitação de ajuda durante os exercícios aplicados por professores nas dependências da biblioteca. A biblioteca da ECI atua como uma biblioteca-escola e é palco de algumas aulas práticas de algumas disciplinas. Entretanto, esses alunos são os reais usuários dessa biblioteca e ela, para cumprir sua missão, deveria servir a seus usuários, criando condições favoráveis para impulsionar o conhecimento e estimular o seu uso, agindo como facilitadora do acesso a esse conhecimento. Entretanto, o que parece acontecer é uma impossibilidade dos atendentes dessa biblioteca em saber quando

o usuário é aluno das disciplinas cujos professores fizeram tal solicitação e quando não, ficando impedidos de agir de forma condizente com seu papel dentro da biblioteca.

Pela análise da investigação, quando os respondentes consideram o serviço de referência *insatisfatório* isso se explica pela utilização dos funcionários da Cruz Vermelha nessa atividade. Esse fato, então, vai na contramão de tudo que se tem pesquisado sobre o assunto, pois há consenso de que esse serviço deve ser praticado por profissional da informação com competências especializadas, pois é ele que demonstrará como se equivoca a idéia de que a biblioteca seja apenas um depósito de informações, trabalhando como mediador entre o que existe no acervo e a necessidade do usuário. Para os estudantes de Biblioteconomia, principalmente, que têm disciplina que trata desse serviço em específico, é inconcebível aceitar que pessoas não qualificadas estejam atuando ali. Os estudantes entendem que a biblioteca da ECI deveria servir de modelo às outras, dentro da UFMG.

Outro dado importante evidenciado pelo estudo foi o que revelou o estudante de Biblioteconomia como o maior usuário das três bibliotecas:

TABELA 3
Frequência de não uso das bibliotecas da ECI, FALE e FAFICH – 2006

FREQÜÊNCIA	ALUNOS CI	ALUNOS FALE	ALUNOS FAFICH
Não uso da Biblioteca da ECI	0%	82%	79%
Não uso da Biblioteca da FALE	33%	0%	64%
Não uso da Biblioteca da FAFICH	24%	72%	3%

A evidência apontada pela TAB. 3 de que o aluno de Biblioteconomia é freqüente nas três bibliotecas do conglomerado pode ser explicada pelo caráter interdisciplinar da grade curricular desse curso, confirmado no site da UFMG (<www.ufmg.br>, 2006), no qual se especificam as matérias de fundamentação geral, as instrumentais e as de formação profissional:

Matérias de fundamentação geral: Comunicação, Aspectos Sociais, Políticos e Econômicos do Brasil Contemporâneo, História da Cultura. Matérias instrumentais: Lógica da Língua Portuguesa e Literatura da Língua Portuguesa, Língua Estrangeira Moderna, Métodos e Técnicas de Pesquisa. Matérias de formação profissional: Informação Aplicada à Biblioteconomia, Produção dos Registros do Conhecimento, Formação e Desenvolvimento de Coleções, Controle Bibliográfico dos Registros do Conhecimento, Disseminação da Informação, Administração de Bibliotecas.

Ao se fazer uma análise dos dados coletados e recorrendo às entrevistas realizadas nas quais foi possível inferir dados qualitativos, percebeu-se que os estudantes de Biblioteconomia se relacionam com as bibliotecas de forma diferenciada, pois para os alunos

da FALE e da FAFICH, a biblioteca é um lugar de estudo, pesquisa e lazer. Os alunos de Biblioteconomia, entretanto, mesmo percebendo a biblioteca dessa forma, parecem vê-la de forma mais contundente, como uma extensão da sala de aula, ou seja, a visita e a participação nessas unidades agregam conhecimento ao adquirido em sala de aula. Além disso, esses usuários têm um interesse profissional por essas unidades e observam todas as características delas, seja sua luminosidade, sua cor, sua organização ou seu acervo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim como toda a literatura sobre o assunto atesta, também essa pesquisa confirma que o uso de uma unidade de informação está diretamente relacionado com o tipo de acervo e a adequação deste a seu usuário.

Evidenciou, também, a importância dos profissionais de referência que devem estar cientes de sua condição de construtor da imagem da biblioteca, uma vez que o contato direto com o usuário lhe garante esse papel. Encontramos respaldo para essa afirmação nas palavras de Peters (1990), quando ele diz que o sucesso da gestão da informação se encontra 5% na tecnologia e 95% na psicologia, em relação aos fatores psicológicos e humanos. Que investir apenas em *hardware* e *software* para gerenciar informações com certeza facilitará a busca, mas não solucionará as necessidades daquele usuário que precisa de um atendimento individualizado até mesmo para saber exatamente o que quer. Para esse indivíduo, somente um profissional qualificado para atendê-lo no serviço de referência. Então, para esse papel, somente profissionais bem qualificados. Evidentemente, o treinamento de usuários é também importante e, por essa razão, os estudos de usuários não podem avaliar o lado quantitativo em detrimento ao qualitativo, como fica explicitado nas palavras de Casado (1994 apud Mello; Martins, [200-], p. 7-8), relata esta situação de transformação:

La demanda es la formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación. Generalmente, el usuario cree que desea aquello mismo por lo que se muestra interesado, pero, a veces, lo que encuentra carece de valor para él. Otras veces, pide información que no necesita y no pide aquello que realmente le haría falta para el desarrollo de sus actividades. Es interesante detenerse en este punto para señalar uno de los graves problemas que afectan a los centros de información, a la hora de evaluar la efectividad de sus servicios [...].

Os gestores da biblioteca têm de estar atentos aos anseios de seus utentes e garantir que seus colaboradores estejam disponíveis para atendê-los de forma cordial, agradável e eficiente. Eles precisam atrair e conquistá-los afetivamente e efetivamente. Isso será conseguido investindo-se em treinamentos e agregando valor aos serviços de consultoria e

atendimento às consultas dos usuários sobre seleção de fontes de informação, estratégias de pesquisa/busca e avaliação da informação.

Há de se considerar que a idéia de biblioteca associada à imagem de *escola* vem desde a Idade Média, com as primeiras universidades, mas que, naquela época, a biblioteca era considerada apenas um depósito de livros. Hoje, a biblioteca ainda tem esse caráter educativo e o bibliotecário, nesse contexto, é um professor. Entretanto, o conceito atual de biblioteca amplia essa relação de acervo/depósito, pois a função dela está também relacionada com a de suprir informações, desenvolver o espírito de pesquisa, desenvolver o ensino e atender às necessidades dos usuários.

Nesse sentido, é concebível pensar que a biblioteca de uma Escola que oferece curso de Biblioteconomia considere seu usuário um *aluno-usuário*, mas não é aceitável que, com essa percepção, ela não dê aos seus utentes todas as prerrogativas de um usuário qualquer. Ela deve encontrar condições que permitam uma ligação e uma integração entre a biblioteca universitária que é com o papel de biblioteca-escola que desempenha. Ela deve incorporar tanto a missão de servir a seus usuários, impulsionar o conhecimento e estimular o seu uso, agindo como facilitadora do acesso a esse conhecimento, quanto propiciar um ambiente de aprendizado, baseado no construtivismo, que é mais que um modo de ensino, pois pode ser considerada uma teoria do conhecimento. Dessa forma, ela seria também responsável pelo aparecimento de um novo tipo de estudante, que tenha consciência do mundo que o cerca, tornando-o mais criativo, crítico e participativo, mas que isso seja construído de uma maneira indolor e sem traumas.

Se pensarmos em todo o estudo de Piaget sobre o construtivismo, no qual ele expõe que *conhecer* demanda esquemas de assimilação e acomodação, conseguidos por meio de um constante processo de reorganização, esse tipo de ação de ensino é viável numa biblioteca. As técnicas bibliotecárias preparam seus alunos para essa percepção de organização e análise quando pensa-se na subjetividade de algumas dessas técnicas. Muitas das disciplinas do curso de Biblioteconomia da UFMG têm o intuito de estimular a procura, a busca constante e a elaboração de respostas múltiplas.

Finalmente, crê-se que novas pesquisas podem e devem ser feitas a partir do tema – a biblioteca de um curso de Biblioteconomia como uma biblioteca-escola. Faz-se necessário conhecer e analisar como se desenvolve esta relação nas outras bibliotecas que possuem cursos de Biblioteconomia e identificar se há reincidência dos problemas encontrados na biblioteca da ECI, buscando revelar caminhos para as soluções e adequações que promovam um melhor atendimento aos usuários.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Educação. Universidade Federal de Minas Gerais. **UFMG**. Belo Horizonte: UFMG, 2006. Online. Disponível em: <www.ufmg.br>. Acesso em: 18 out. 2006.
- CARVALHO, Elizabeth Leão de; GIRALDES, Maria Júlia Carneiro; BERBEL, Neusi Aparecida Navas. **Uso da biblioteca central da Universidade Estadual de Londrina por alunos de pós graduação em ciência de alimentos**. Campinas: UEL, [200-]. 22 p. Disponível em: <<http://209.85.135.104/search?q=cache:B4DEd0Nz00cJ:snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t125.doc+%22FIGUEIREDO%22%22Uma+biblioteca+%C3%A9+rec+onhecida,+essencialmente+como+uma+institui%C3%A7%C3%A3o+de+trabalho+intensivo,+%22&hl=pt-BR&gl=br&ct=clnk&cd=1>>. Acesso em: 2 nov. 2006.
- CASADO, Elías Sanz. **Manual de estudios de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 279 p. apud MELLO; MARTINS, [200-].
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Ed. Senac, 2003.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 255-266, set./dez. 1999.
- DE MASI, Domenico. **O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial**. 4. ed. Tradução Yadyr A. Figueiredo. Brasília: UnB, 2000. 354 p.
- FERREIRA, Sueli M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996.
- FIGUEIREDO, Nice M. **Tópicos modernos em Ciência da Informação**. São Paulo: Centro Cultural Teresa D'Avila, 1994. 146 p. apud CARVALHO; GIRALDES; BERBEL, [200-].
- FIGUEIREDO, Nice M. Estudos de usuários. In: _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. cap. 1. p. 7-19.
- FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. **Arq. Bras. Psicol. Apl.**, v. 25, n. 2, p. 99-141, 1973.
- FORD, Geoffrey. **User studies: an introductory guide and select bibliography**. Sheffield: University of Sheffield, CRUZ, 1977. apud FIGUEIREDO (1994).
- FUJILA, Mariângela S. L. **Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP**. Disponível em: <<http://www.informacoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1520504.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2006.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Tradução Helena Vilar de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MELLO, Rachel Fullin de; MARTINS, Valéria dos Santos Gouveia. **Estudo do usuário não presencial na Biblioteca Central da UNICAMP**. Campinas: UNICAMP, [200-]. 11 p. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster026.doc>>. Acesso em: 3 nov. 2006.

MIKSA, Francis L. Library and Information Science: two paradigms. In: Conference on conceptions of library and information science. **Anais...** Londres, 1992.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. **Bibliotecas universitárias**: gerenciamento de materiais informacionais. Natal: Tribunal de Justiça, 2006. Disponível em: <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=48>>. Acesso em: 2 nov. 2006.

MORAES, Ilara H. S. Informações em saúde: da prática fragmentada ao exercício da cidadania. São Paulo-Rio de Janeiro: Hucitec, 1994.

MULLER, S. P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.

OLIVEIRA, Marlene de. **A investigação científica na Ciência da Informação**: análise da pesquisa financiada pelo CNPq. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 1998. Tese (Doutorado).

PETERS, Tom. **A gestão em tempo de mudança**: uma revolução nos métodos de gerir a empresa. Lisboa: Presença, 1990. 694 p.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992. 221 p. apud MIRANDA, 2006.