BÁRBARA JÚLIA MENEZELLO LEITÃO

Grupos de foco:

O uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP

Dissertação de Mestrado

São Paulo

2003

BÁRBARA JÚLIA MENEZELLO LEITÃO

Grupos de foco:

O uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte complementar à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP

Dissertação apresentada à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Mestre em Ciências da Comunicação, Área de concentração: Relações Públicas, Propaganda e Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Augusto Moreira

São Paulo

2003

FOLHA DE TERMOS DE APROVAÇÃO

Nome do Autor: _____

Título da Dissertação/Tese: _____

Presidente da Banca: Prof. Dr. _____

Banca Examinadora:

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Aprovada em: ____/____/____

DEDICATÓRIA

Peter, Lilia, Lara Júlia e Mário Sérgio por tudo.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador Professor Daniel Augusto Moreira pelo apoio em um momento difícil e o aprendizado que me permitiu desenvolver.

Aos diretores da Escola de Comunicações e Artes Prof. Dr. Tupã Gomes Correa e Prof. Dr. Waldenyr Caldas pelo apoio e incentivo para a realização desse sonho.

Aos Professores Arilda Schmidt Godoy e Waldir Ferreira por todas as orientações dadas na banca de qualificação.

Às Bibliotecas que colaboraram para a realização da pesquisa de campo.

A toda equipe do Serviço de Biblioteca da ECA, pelo encorajamento e carinho.

Amilcar e Helô pela amizade de sempre.

Bia, o ombro de todas as horas.

Cristina Costa pela força e amizade.

Dulcinéia pela convivência.

Elaine pela idéia de trabalhar com grupo de foco.

Eliane Perez Miraglia pelo seu trabalho.

Érica com quem tudo começou.

Li, Ivani, Dina e Jandira, por tudo que passamos juntas.

Nilde pela primeira revisão.

Paulo pela formatação.

EPÍGRAFE

[...] as bibliotecas não eruditas [...] são fundamentalmente fomentadoras de cultura e não podem permanecer estáticas. As bibliotecas têm de deixar de ser museus e os bibliotecários têm de deixar de ser conservadores. Um bibliotecário não pode ser um conservador, deve ser um fomentador.

Antonio Cruz, 1956

RESUMO

Essa dissertação demonstra como a metodologia de pesquisa denominada grupo de foco oferece resultados consistentes para complementar a avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP).

Tem como base uma pesquisa minuciosa realizada sobre as mais recentes aplicações da metodologia do grupo de foco em diversas áreas do conhecimento, especialmente no campo da Biblioteconomia. Para construir um referencial diversificado neste campo, foram selecionados e descritos experimentos realizados em bibliotecas universitárias nacionais e estrangeiras. É descrita ainda a experiência conduzida por esta pesquisadora junto a algumas bibliotecas integrantes do Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP).

Procura dessa forma mostrar que o grupo de foco pode auxiliar as bibliotecas a incrementarem seus serviços e a melhorar uma competência que é fundamental para os bibliotecários: a arte de ouvir seus usuários.

Palavras-chave

Pesquisa qualitativa; Grupos de foco; Bibliotecas universitárias; SIBi/USP.

ABSTRACT

This dissertation demonstrates how a methodology called focus groups provides solid results to supplement a quantitative evaluation performed by the Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP).

The basis for this dissertation is a detailed research about the most recent uses of the focus groups methodology in different areas of knowledge, especially in the Library Science field. Experiments performed in national and international universities libraries were selected and reported to build a diversified reference in this subject. It is also described one experiment headed by this researcher in some Libraries that constitutes the SIBi/USP.

In this way the focus group methodology may help the libraries to improve their services and develop a essential skill for librarians: the art of listen to their users.

Key-words

Qualitative Research; Focus Groups; Academic Libraries; SIBi/USP.

SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

APRESENTAÇÃO..... 1

Capítulo 1 – INTRODUÇÃO, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVAS..... 3

1.1	INTRODUÇÃO	3
1.2	A BIBLIOTECA COMO SISTEMA.....	8
1.3	UMA ESTRUTURA QUE EVIDENCIA A LÓGICA.....	12
1.4	ESCOLA DE CHICAGO: PRIMEIROS ESTUDOS COM FOCO NOS USUÁRIOS.....	13
1.5	A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	16
1.6	O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (SIBi/USP).....	21
1.6.1	As avaliações quantitativas realizadas pelo SIBi/USP.....	25
1.6.2	O SIBi/USP em números.....	29
1.7	OBJETIVOS DA DISSERTAÇÃO.....	30
1.7.1	Objetivo Geral.....	30
1.7.2	Objetivos Específicos.....	31
1.8	JUSTIFICATIVAS.....	31

**Capítulo 2 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS..... 33**

2.1	POR UMA ANÁLISE QUALITATIVA DO DESEMPENHO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.....	33
2.2	QUANDO O MONÓLOGO SE TRANSFORMA EM DIÁLOGO.....	35
2.3	“CAMINANTE, NO HAY CAMINO, SE HACE CAMINO AL ANDAR”	36

Capítulo 3 – GRUPOS DE FOCO..... 39

3.1	GRUPOS DE FOCO: A POSSIBILIDADE DE TRANSFORMAÇÃO.....	39
3.2	A NATUREZA DA PESQUISA QUALITATIVA.....	39
3.3	ENTREVISTAS: RELACIONANDO PESQUISADOR E SUAS FONTES...	45
3.4	GRUPOS DE FOCOS: ORIGEM, ESTRUTURA E PLANEJAMENTO.....	48
3.4.1	Origem e estrutura.....	48
3.4.2	O que é um grupo de foco?.....	50
3.4.3	Pontos fortes e fracos dessa metodologia.....	56
3.4.4	A estruturação dos grupos de focos.....	58
3.4.5	Planejamento dos grupos.....	60
3.4.5.1	Entrevistados: processo de seleção.....	62
3.4.5.2	Características do espaço físico.....	64
3.4.5.3	O papel do moderador.....	65
3.4.5.4	O papel do observador.....	68
3.5	O ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	69
3.6	A APLICAÇÃO DA ENTREVISTA.....	71
3.7	ANÁLISE DOS DADOS.....	73
3.8	O GRUPO DE FOCO E A BIBLIOTECONOMIA.....	76
3.8.1	O grupo de foco nas bibliotecas universitárias internacionais.....	78
3.8.2	O grupo de foco nas bibliotecas universitárias nacionais.....	83

CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA APLICADA..... 86

4.1	INTRODUÇÃO.....	86
4.2	ELABORAÇÃO DO ROTEIRO.....	88
4.3	PROCESSO DE SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	91
4.4	ESTRUTURA FÍSICA PARA REALIZAÇÃO DOS GRUPOS DE FOCO....	93
4.5	SELEÇÃO DO MODERADOR E DO OBSERVADOR.....	93
4.6	VIABILIDADE ORÇAMENTÁRIA.....	94

Capítulo 5 – RESULTADOS OBTIDOS..... 95

5.1	COMO OS GRUPOS REAGIRAM.....	95
5.1.1	Primeiro Grupo – Biblioteca A (Pré-Texte).....	95
5.1.2	Observações sobre o trabalho realizado com o primeiro grupo de foco....	98
5.1.3	Segundo Grupo – Biblioteca B (Pós-Graduação).....	100
5.1.4	Terceiro Grupo – Biblioteca C (Alunos de Graduação).....	103
5.1.5	Observações sobre o segundo e terceiro grupos.....	104
5.1.6	Quarto Grupo – Biblioteca C (Graduandos).....	105

5.1.7	Quinto Grupo – Biblioteca C (Pós-Graduação).....	107
5.1.8	Observações sobre o quarto e quinto grupos.....	108
5.2	SÍNTESE DOS RESULTADOS: PONTOS COMUNS E ESPECÍFICOS.....	109

Capítulo 6 – CONCLUSÕES FINAIS, LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS.....	113
---	------------

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
---------------------------------	-----

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	124
------------------------------	-----

ANEXO I.....	126
--------------	-----

ANEXO II.....	128
---------------	-----

APRESENTAÇÃO

O homem é um animal racional. Exatamente nesta seqüência: antes animal e depois racional. Isso significa que suas necessidades básicas e elementares – como falar e ser ouvido – são tão importantes e convivem simultaneamente com outras categorias de necessidades, como dominar os mais modernos sistemas de automação à sua disposição para a solução dos mais diferentes problemas cotidianos.

A biblioteca é um espaço onde podemos verificar com muita clareza essas duas formas de necessidades humanas. Entretanto, porque herdamos da colonização ocidental uma cultura que valoriza a razão, é comum o direcionamento do foco de nossas atenções principalmente para alguns aspectos como, por exemplo, estimular a autonomia do usuário da biblioteca por meio de buscas automatizadas, organização do acervo por meio de um sistema alfa-numérico, padronização da identificação do acervo, entre outros recursos. São métodos funcionais, desenvolvidos ao longo da história do homem, e têm a finalidade de viabilizar buscas e pesquisas bem-sucedidas.

Entretanto, a sintaxe dessa ‘linguagem’ é dominada principalmente pelo bibliotecário, enquanto o usuário da biblioteca – quando não consegue se expressar por ela – precisa simplesmente falar e ser ouvido para que sua busca tenha um sucesso tão efetivo quanto aquele proporcionado pelo sistema automatizado.

Para o profissional que atua neste campo de trabalho, a prestação dessa assessoria personalizada pode ser entendida como um acréscimo em suas atribuições diárias. Entretanto, se ele estiver interessado em inovar e superar os paradigmas sobre os quais estão calcados os princípios que estruturam os atuais sistemas de bibliotecas, ele terá de se preocupar com o desenvolvimento de mais uma competência: a de ouvir e interpretar os anseios de seus usuários, promovendo um relacionamento cada vez mais significativo e relevante para ambos.

Utilizar grupos de foco como método que promova, intensifique e amplie o relacionamento entre os diversos públicos presentes na biblioteca é a experiência que se encontra registrada nesta dissertação. Os trajetos planejados e percorridos, assim como a experiência adquirida para comprovar nossa convicção, foram reunidos em uma macroestrutura composta por cinco capítulos.

No primeiro capítulo, a biblioteca – por uma perspectiva mais ampla – é analisada como organização prestadora de serviços. É nesse sistema geral que – por uma perspectiva mais específica – encontra-se a biblioteca universitária. Neste contexto, destaca-se o Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), objeto da presente pesquisa. Aqui também são apresentados os objetivos (geral e específicos) que pretendemos atingir com a utilização dos grupos de foco e sua justificativa.

A seguir, no segundo capítulo, partimos da pesquisa qualitativa como metodologia que possibilita e facilita a comunicação entre os dois segmentos de público da biblioteca: o usuário e o bibliotecário, dando voz ao primeiro e ouvido ao segundo.

O grupo de foco é a técnica – entre aquelas apresentadas pelo método de pesquisa qualitativo – que tem sido aplicada por diversos pesquisadores do campo da Ciência da Informação. O terceiro capítulo explica as principais e mais recentes experiências com grupos de foco em bibliotecas universitárias internacionais e nacionais.

O quarto capítulo descreve todo o processo de aplicação da metodologia de grupos de foco em unidades do SIBi/USP que atendem ao público de Ciências Humanas e Ciências Biológicas.

O quinto capítulo é dedicado à apresentação e detalhamento dos resultados e observações a que chegamos por meio da utilização dessa técnica.

Para encerrar, no sexto capítulo, procuramos colocar em pauta as contribuições desse método, bem como suas vulnerabilidades, para a proposição

de um modelo de biblioteca universitária dinâmico, vivo, em contínua transformação e referência efetiva no processo de construção do conhecimento.

Esperamos estar contribuindo com essas discussões não só através de uma revisão teórica de seus pressupostos, mas também com um experimento levado a efeito para esse fim.

Capítulo 1 – INTRODUÇÃO, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVAS

1.1 INTRODUÇÃO

O volume de informações com que lidamos nos tempos atuais é incalculável. Além disso, elas parecem competir entre si, com relação a importância. Daí a impressão de que temos que saber de tudo e ao mesmo tempo. Esse comportamento é quase sempre, sufocante, provocando situações de ansiedade e estresse, principalmente porque temos dificuldade em estabelecer prioridades, em fazer seleções apropriadas.

Já faz algum tempo que o homem convive com um volume muito maior de informações do que aquele que ele realmente é capaz de usar. As informações publicadas pelos mais diversos suportes compõem um universo caótico. Para se ter uma idéia, fizemos um breve levantamento junto à Câmara Brasileira do Livro. Somente nos 365 dias de 2000, o mercado editorial brasileiro lançou e reeditou 45 mil obras, ou seja, uma média de 123 obras por dia.

WURMAN (1991, p.49), que escreveu um livro voltado ao tema ansiedade da informação, afirma:

Estamos cercados por materiais de referência (guias, dicionários, enciclopédias). Mas, sem a capacidade de usá-los, eles são apenas fontes de ansiedade. Penso neles como budas sentados na minha prateleira, com toda a informação e um sorriso de sabedoria.

ECO, em seu artigo publicado na edição especial da revista *Veja* (*Veja digital* 2000, p.11-15), procura demonstrar como a abundância de informação pode causar transtornos àqueles que não têm preparo para selecionar o que realmente pode ser útil daquilo que é meramente lixo. Ele enfatiza que a Internet, que supostamente deveria contribuir com a diminuição das diferenças sociais e culturais das pessoas, está aumentando ainda essa distinção.

ROSZACK, citado por WURMAN (1991, p.36) alerta:

Informação não é conhecimento. Você pode produzir dados primários em massa e incríveis quantidades de fatos e números. Mas não pode fazer produção em massa de conhecimento, que é criado por mentes individuais, partindo de experiências individuais, separando o significativo do irrelevante, realizando julgamentos de valor.

É interessante observar que o ser humano tem habilidade em coletar informação aleatoriamente, sem que essa prática necessariamente signifique um planejamento prévio ou mesmo clareza sobre como aquela informação será utilizada.

Um sistema de informação é um complexo com características bastante específicas, dependendo dos dados com os quais ele opera. Os museus, arquivos, bibliotecas, centros de documentação são alguns exemplos. Quanto à administração eles podem ser de ordem pública ou privada. E seu acervo pode ter caráter corrente ou histórico. Entretanto, quando se discute um sistema de informação, a premissa básica é que ele seja constituído de ferramentas para coleta, organização, armazenamento, processamento e disseminação de informação em diversas formas e suportes, independentemente de suas especificidades.

Assim, o profissional que trabalha com esses sistemas precisa compreender antecipadamente que a informação tem um valor muito maior do que imagina e que, em nenhuma circunstância, pode ser subestimado. De qualquer modo, o real valor somente é percebido quando a informação se transforma em conhecimento.

Esse tipo de análise da informação empresta um valor relevante à unidade de informação, seja ela denominada biblioteca, centro de documentação ou qualquer outra designação, segundo sua atuação ou extensão.

HERNON e MCCLURE apontam que informação é uma ferramenta muito útil para a aquisição e retenção do poder. A informação pode capacitar uma organização ao fortalecimento de sua imagem e também revigorar sua dinâmica, fazendo com que atinja sua missão, metas e objetivos. (HERNON; ALTMAN, 1998, p.72)

Alguns pontos sobre a importância do tratamento da informação são destacados por MEGILL. citado por. ST. CLAIR, (1997, p.6). Este estudo é significativo porque nele o profissional que lida com esse tipo de recurso vai encontrar simultaneamente contribuições para o esclarecimento assim como a oferta de subsídios para aprimoramento e justificativa desse sistema.

A informação é um bem simbólico, um recurso que, ao mesmo tempo, se assemelha a outros bens – na medida em que possui um valor que deve ser reconhecido e administrado – e se distingue deles porque seu valor está diretamente associado a uso. Quanto mais uma informação é utilizada, mais conhecimento produz, maior o seu valor.

O profissional que atua com a informação e a torna disponível e acessível para o maior número de pessoas está contribuindo também para o reconhecimento e a legitimação do valor daquela informação junto à sociedade. A organização deve estar voltada para promover e estimular esse fluxo da informação.

Por concordar com essas teorias que assumem a informação como elemento fundamental do conhecimento e não como um bem que se pode simplesmente ser acumulado em prateleiras, páginas ou bits, assumimos também que a biblioteca – centro milenar de informação – deve, hoje, ser pensada como uma instituição que acumula desde as funções mais operacionais, como o armazenamento e a conservação do acervo, até aquelas voltadas efetivamente para promover o fluxo da informação, como a seleção, organização e disseminação.

O desafio da biblioteca está em gerenciar as relações que ela é capaz de estimular e não nas fórmulas pelas quais arquiva e resgata dados. Nesse sentido, a biblioteca se aproxima de outras instituições e organizações que geram conhecimento por meio de relações bem geridas.

Em razão desses pressupostos quanto à função primordial das bibliotecas e à natureza de seus maiores desafios na atualidade, esta dissertação extrapola as práticas da Ciência da Informação e a análise epistemológica de seus princípios. Por esses motivos, está sendo apresentada ao Departamento de Relações Públicas uma vez que se propõe estudar a biblioteca como ambiente de relações humanas voltadas para um fim precípua. Nesse sentido a biblioteca pode ser entendida como organização semelhante àquelas cujo êxito de seus objetivos dependem do bom relacionamento entre as pessoas envolvidas.

Além disso, aqui são tratadas questões próprias das Relações Públicas como a identificação e o reconhecimento, dentro do espaço das bibliotecas, de diversos públicos – internos e externos – bem como suas necessidades específicas.

A ênfase no público, no usuário, no receptor, no cliente, na audiência também é objeto que aproxima as diversas áreas do conhecimento que compõem esse amplo espectro das Ciências da Comunicação.

Em relação à Ciência da Informação, o que muda a adoção dessa perspectiva mais voltada para as Relações Públicas é o fato de conceber as bibliotecas não somente centradas em seus acervos, mas preocupadas também com o público, parceiro diário de nosso trabalho e para quem devem convergir decisões e parte da estrutura da organização.

1.2 A BIBLIOTECA COMO SISTEMA

De acordo com dicionário Aurélio, uma biblioteca pode ser conceituada como um conjunto organizado de informações afins, armazenado com o objetivo de consulta ou utilização posterior. FERREIRA (1999, p.295),

Para esta pesquisa, entretanto, o conceito de biblioteca tem fronteiras mais amplas. É uma instituição única, criada pela humanidade. Com o passar do tempo, a biblioteca passou a ser também reconhecida como uma organização representativa para a comunidade na qual está inserida. Como tal combina uma série de características e atribuições. Entre elas, podemos citar:

- As aspirações educacionais, na medida em que a biblioteca está voltada para a promoção e o estímulo do conhecimento.
- A garantia do acesso igualitário a informações.
- A preservação das tradições democráticas, quando impede qualquer forma de censura na constituição de seu acervo.
- A promoção da consciência de cidadania e emancipação do indivíduo.

O serviço de biblioteca, tal como o conhecemos atualmente, foi largamente desenvolvido na segunda metade do século XIX, com as seguintes características:

1. A idéia de acervos voltados para uma prestação de serviço (atender uma comunidade e não somente servir ao indivíduo).
2. A noção de uma seleção de materiais bibliográficos de forma sistemática e com propósito.

3. A adoção de uma série de técnicas inovadoras como, por exemplo, o desenvolvimento dos códigos de catalogação, a elaboração de políticas de padronização e a cooperação entre as bibliotecas.

No século XX, as bibliotecas também passaram a ser abertas, oferecendo ao público livre acesso às estantes e catálogos, conforme afirma BUCKLAND (1992, p.5). Esse mesmo autor (1992, p. 1) considera que o propósito central de uma biblioteca é fornecer um serviço: o acesso à informação. Afirma ainda que novas formas de acesso estão sendo adotadas. O ponto fundamental é determinar como, onde e quando essas novas formas devem ser usadas. Enfatiza reiteradamente que a função dos serviços de biblioteca é facilitar o acesso ao documento, enquanto a sua missão é a de dar suporte aos interesses sejam da instituição ou da população a que serve.

Dessa forma, a biblioteca, na organização ou comunidade na qual está inserida, deve atuar como um agente de disseminação da informação passando, assim, a ser identificada e reconhecida como um elemento importante que traz retorno e faz jus aos recursos nela investidos.

Diante das mudanças ocorridas, principalmente, na última década do século XX, na qual as bibliotecas passaram por intensas e contínuas reestruturações e por momentos de análise sobre sua real importância para as organizações que as mantêm, questionamos: pode a biblioteca ser considerada uma prestadora de serviços?

A resposta é sim, considerando a definição apresentada por KOTLER (1998), de que serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra, que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.

SILVEIRA (1986, p.45), por sua vez, afirma que os sistemas de informação prestam, na verdade, um serviço específico sem fim lucrativo, visando promover e incentivar o uso da informação técnico-científica, desempenhando papel

fundamental na tarefa de acelerar processos econômicos e sociais, especialmente nos países em desenvolvimento.

Como prestadoras de serviços, é preciso reconhecer que existe uma diferença fundamental entre as fontes de recursos que sustentam uma organização e uma biblioteca. A empresa de negócios possui o foco naquele que irá fazer com que ela exista ou não, o consumidor. É ele quem tanto fornece os bens financeiros quanto recebe os serviços.

Mas, no caso da biblioteca, esta transação é bem mais complexa, pois o grupo que a mantém não é o mesmo que consome seus serviços. Assim, a biblioteca, organização que não visa lucro, se relaciona simultaneamente com dois elementos diferentes de transações: seu o órgão mantenedor, e o seu usuário. (CONROY; LUTHER, citado por OLIVEIRA, 1985, p.139)

OLIVEIRA (1985), afirma que se a biblioteca não satisfizer seus clientes¹, ela continuará a ser mantida, desde que considerada como um bem necessário para a instituição. O inverso também pode ocorrer: apesar de seus bons serviços, a instituição mantenedora pode não aumentar ou aprovar o seu orçamento. O autor procura demonstrar, nesse ponto, que um dos fatores que moviam os investimentos em bibliotecas eram mais os de interesse dos mantenedores do que sua utilização real pela comunidade.

Podemos citar alguns fatores que criam obstáculos na relação biblioteca e usuário. Pelas bibliotecas, observa-se, em primeiro lugar, a concepção de que possuem um público cativo. Ainda é possível destacar, a falta de estabelecimento de padrões para determinar e distinguir a boa da má prestação serviços pela biblioteca. Com relação aos usuários – como a prestação de serviços é subsidiada e em geral, não requer desembolso imediato para cobertura de custos – existe a tendência de interpretar o serviço como gratuito, podendo ser utilizado do modo arbitrário e descomprometido. (HERNON; ALTMAN 1996 p.10-11)

¹ Adotamos a terminologia **usuário** para designar aquele que frequenta e utiliza os serviços oferecidos pela biblioteca. O termo cliente será utilizado quando for citado pelos autores.

Interessante observar que esses mesmos autores tratam ainda dos principais motivos pelos quais as pessoas não reclamam dos serviços prestados pelas bibliotecas. Os clientes consideram que não existe razão para comunicar os erros se o prestador de serviços não se preocupa com seus comentários; têm a impressão de que o prestador não se importa com eles e, talvez o mais grave, consideram que ninguém irá tomar qualquer providência sobre seu problema. (HERNON; ALTMAN, 1998, p.81)

Afirmações duras, que nós mesmos assumimos quando estamos no papel de clientes. Os autores citados chegaram a uma constatação: o usuário considera um grande desapontamento quando não existe disponibilidade de materiais na biblioteca (não encontra, não pode pedir emprestado ou está desaparecido).

O mais lamentável é que geralmente os responsáveis pelo atendimento ao usuário em uma biblioteca sequer têm noção dessas questões indicadoras de insatisfação porque o usuário que realizou uma busca malsucedida, abandona a empreitada, sem notificar a biblioteca. É comum esse usuário deixar de frequentar a biblioteca definitivamente.

Na maioria das vezes, o fato de a biblioteca ser uma prestadora de serviços ainda não está claro para o usuário, que deixa de questionar, opinar, reclamar, sugerir em relação aos serviços que está ou não recebendo.

ST.CLAIR (1995), em sua obra a respeito do cliente e dos sistemas de informação, trata das mudanças que as organizações que prestam serviços estão vivenciando. Para elas o cliente deve ser tratado como prioridade e foco. O autor demonstra ainda que os profissionais da informação estiveram sempre dispostos a imaginar quais seriam as expectativas do usuário, quando, na verdade, deveriam se preocupar em ouvir e analisar suas reais necessidades, reforçando que o profissional da informação deveria estar cada vez mais atento às sugestões e críticas feitas pelos usuários.

1.3 UMA ESTRUTURA QUE EVIDENCIA A LÓGICA

FERREIRA (1995), em sua tese de doutoramento, explica que, durante décadas, as atividades técnicas dos sistemas de informação eram seu ponto nevrálgico. Considerava-se que os usuários utilizavam os sistemas exatamente da maneira como tinham sido projetados e executados pelos bibliotecários. Esses sistemas não se propunham responder questões imprescindíveis sobre identidade e propósitos principais de seus usuários. O resultado desse procedimento é que, hoje em dia, conhece-se muita coisa sobre planejamento, aquisição, organização, controle e desenvolvimento de coleções. Porém, pouco se sabe sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas, ou para quais finalidades e de que forma a informação – sua matéria prima – está sendo utilizada.

Todos os profissionais que atuam em sistemas de informação necessitam estar preparados para esse novo paradigma, que envolve um radical abandono da idéia de prestação de serviço como um procedimento pronto, acabado, de tal forma que suas regras, procedimentos e padrões não necessitem ser avaliados e modificados continuamente. Deve haver uma tomada de consciência do que representa a informação para a sociedade.

Aqui, coloca-se a seguinte questão: estarão esses profissionais conscientes da dimensão do desafio que os espera?

As unidades de informação devem estar atentas ao momento de transição pelo qual estão sendo submetidas, independentemente se esse sistema é estruturado com uma tecnologia de ponta ou se sequer possui uma linha telefônica.

Nesse momento, a relação entre usuário e profissional da informação está passando por transformações, a despeito de conceitos já estabelecidos e que insistem em prevalecer, resistindo ao tempo.

WITTER (1986, p. 33-34), estuda essa relação em um de seus artigos sobre os aspectos psicológicos no relacionamento entre bibliotecário e usuário,

relatando que, quando as pessoas interagem, fazem com que entre em ação, de ambas as partes, um complexo de variáveis que influirá decisivamente na quantidade, qualidade, direção e no êxito do relacionamento. Entre essas variáveis estão: motivação, necessidades imediatas, atitudes, valores etc.

Segundo essa autora, o bibliotecário forma seus conceitos, imagens, atitudes em relação ao usuário antes mesmo de ter realizado qualquer curso. Esse processo se inicia com sua própria experiência como usuário e observador de outros usuários. A formação oferece ao bibliotecário um aprimoramento teórico conceitual nos bancos universitários e vai promovendo sua renovação e atualização permanente face à própria variação das características psicossociais do usuário. Para tanto, o bibliotecário, necessariamente, deve ser o profissional pesquisador. Sem conhecer as características específicas do usuário, o bibliotecário corre o risco de tornar relevantes os aspectos negativos de seu relacionamento com ele.

1.4 ESCOLA DE CHICAGO: PRIMEIROS ESTUDOS COM FOCO NOS USUÁRIOS

A avaliação dos serviços bibliotecários vem sendo estudada desde a década de trinta, principalmente nos Estados Unidos, quando houve um interesse considerável por descobrir como as pessoas liam. 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. (FIGUEIREDO, 1983, p.43).

É interessante ressaltar a relação do desenvolvimento da pesquisa na Biblioteconomia na década de 30 e a Escola de Chicago: os pesquisadores teriam sido cientistas sociais que, por sua vez, eram os professores da Escola de Biblioteconomia de Chicago².

² De acordo com COULON (1995, p.7), a “Escola de Chicago” foi designada dessa forma por apresentar um conjunto de trabalhos de pesquisa sociológica realizado entre 1915 e 1940 por professores e estudantes da Universidade de Chicago.

Esses estudos visavam à demanda de informação, não de documentos. O meio ambiente social da biblioteca foi levado em consideração e a ênfase da pesquisa se deu em relação aos problemas sociais.

Os estudos sobre usuários não eram considerados ferramentas de planejamento bibliotecário, pois se constituíam principalmente por estudos acadêmicos. De qualquer forma, é importante ressaltar a importância dos estudos de usuários para os administradores de bibliotecas, não somente daqueles que as utilizam como também daqueles que não o fazem.

FOSKETT (1980, p.11-30), já em 1972, defendia o fato de que se deve isolar o usuário de sua ligação natural com o serviço de informação, e estudá-lo como indivíduo em seus termos. Ponderava ainda que o usuário é, muitas vezes, considerado uma parte secundária no sistema de informação. O autor apontou esse fato aos bibliotecários, em uma época em que os serviços não eram questionados, e os pesquisadores dependiam muito da biblioteca para poder acessar documentos.

Os usuários de biblioteca, normalmente, desconhecem na totalidade os recursos provenientes e todos os resultados que podem ser obtidos por meio das fontes de informação. Esses recursos devem ser transformados em benefícios para a comunidade que deles necessita. Caso não sejam devidamente aproveitados, correm também o risco de não justificar os investimentos realizados pela organização maior.

Em 1931, RANGANATHAN, bibliotecário e matemático indiano, após realizar estudos em mais de cem bibliotecas inglesas nos mais diversos estágios de desenvolvimento, percebeu que os serviços prestados por essas bibliotecas, muitas vezes, eram realizados na base do erro/acerto. Assim, a partir dessa amostragem e de outros estudos, estabeleceu cinco leis que, apesar de terem sido esquecidas pelos pesquisadores ocidentais durante algum tempo, continuam aplicáveis até hoje, talvez tomando apenas o cuidado de atualizar a terminologia adotada.

As cinco leis de RANGANATHAN:

1. Livros são para uso;
2. A cada leitor seu livro;
3. A cada livro seu leitor;
4. Economize o tempo do leitor;
5. Uma biblioteca é um organismo em crescimento.(FIGUEIREDO, 1992, p.186)

LANCASTER (1989, p.7), mostra como essas leis estão vivas e demonstra que os bibliotecários não devem ser apenas curadores de seus acervos, mas ampliarem seus papéis preocupando-se com a questão da acessibilidade. Com isso, contribuirá para economizar o tempo de busca da informação pelo usuário, gerando assim uma capitalização das tecnologias empregadas, demonstrando que os acervos, sejam eles impressos ou eletrônicos, estarão disponíveis e que a biblioteca é uma instituição dinâmica.

Tanto os administradores, como todos aqueles que trabalham em bibliotecas, devem ter sempre em mente que o valor dado a uma informação está relacionado sempre à necessidade daquele que está procurando. A missão da biblioteca é garantir êxito a essa busca, seja permitindo o acesso ao material, seja orientando onde o usuário poderá localizá-lo.

Os serviços de bibliotecas são voltados para suprir as necessidades de seus usuários. A partir dessa afirmação, dois pontos devem ser analisados:

- como os usuários estão percebendo essas alterações nos serviços bibliotecários? e
- como as bibliotecas estão sentindo a mudança dos usuários em relação à prestação desse serviço?

As bibliotecas, como o mundo todo, estão passando por transformações. A informação deve ser confiável, resultando assim em conhecimento. Hoje, o tempo

de espera para se obter uma informação não pode ser comparado ao tempo em que não existiam suportes necessários à recuperação da informação. O papel do bibliotecário neste mundo não é mais o de guardador de acervos, mas o de um profissional que encontrará a informação desejada no momento certo, contribuindo decisivamente com o processo de transformação da informação em conhecimento.

1.5 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Bibliotecas não existem de forma independente da sociedade e das instituições às quais se vinculam. Elas acompanham as tendências que se verificam na vida social em especial aquelas relacionadas ao campo do conhecimento e da educação. Em razão disso as bibliotecas foram se especializando à medida que instituições científicas e educacionais foram se diferenciando umas das outras em torno de um objeto, de uma teoria ou de uma prática.

A relação da biblioteca e conhecimento remonta às suas origens e se mantém intacta durante toda a história da civilização ocidental. Essa relação tão profunda tem inspirado até mesmo importantes páginas literárias como *O Nome da Rosa*, romance de Umberto Eco³, ambientado em um mosteiro medieval. A biblioteca, nessa obra, era o espaço onde se guardava o conhecimento e também era fonte onde se buscava saciar a sede de sabedoria e prazer.

Durante os séculos de nossa história, a Biblioteca tem mudado de função. De espaço armazenamento dos patrimônios filosófico e científico da sociedade para as futuras gerações, preservando-os do perecimento, ela vem se transformando em local de convívio, inspiração, apoio e formação daqueles que querem conhecer o mundo, a ciência e as artes.

No romance *O nome da Rosa* a biblioteca ainda era o espaço onde os monges guardavam e monopolizavam o conhecimento. Hoje, em contrapartida, a

³ ECO, U. *O nome da rosa*. 8 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1983. 562p.

biblioteca deve ser o local onde mais facilmente se tem acesso a esse legado. A biblioteca pública universitária contemporânea mostra sua evolução ao desempenhar papel oposto àquele que inspirou a famosa história de Eco, isto é, estimular, apoiar, fomentar e desenvolver o saber em seus múltiplos aspectos por meio de seus acervos e das relações que nela se estabelecem.

Tanto isso é verdade que os principais estudiosos da Biblioteconomia já reconhecem a especificidade de sua função e apontam a relação com o usuário (pesquisador, cientista, professor, aluno e funcionário) como sua maior missão. E, se isso é válido para toda e qualquer biblioteca, representa mais ainda para a biblioteca universitária, cuja existência se justifica pelo apoio que oferece ao desenvolvimento e produção do conhecimento.

De acordo com HERNON e ALTMAN (1996), autores de "*Service quality in academic libraries*", a biblioteca existe somente para atender seus usuários, não para ser um "museu" de arquivos gráficos ou uma fonte de empregos. Em sua obra de 1998, "*Assessing Service Quality*", os autores evidenciam o fato de que os serviços de informação necessitam encarar uma realidade: a menos que usuários e coleção percorram juntos um caminho que realmente seja útil e significativo para os clientes, uma biblioteca não será nada mais que um armazém dispendioso.

Mesmo focando nosso trabalho no usuário das bibliotecas universitárias e reconhecendo a indiscutível posição que ele ocupa neste ambiente, não podemos ignorar ou negligenciar o estreito vínculo da biblioteca universitária com a instituição acadêmica da qual faz parte.

A biblioteca não pode ser analisada sem que se conheça a instituição que lhe deu origem, seja ela pública ou privada. Em razão disso, passaremos agora nos ocupar da instituição mantenedora à qual ela se associa.

Segundo o dicionário Aurélio, uma universidade é:

Instituição de nível superior que compreende um conjunto de faculdades ou escolas para a especialização profissional e científica, e tem por função precípua garantir a conservação e o progresso nos diversos ramos do conhecimento, pelo ensino e pela pesquisa (FERREIRA, 1999, p.2032).

Interessante observar que WILSON e TAUBER, em 1956, escreveram uma obra que tratava da administração e organização de bibliotecas universitárias. Eles apontam que os objetivos da universidade são a preservação de conhecimento, idéias, ensino, pesquisa e publicações. Esses autores citam que a grande diferença entre a universidade e a faculdade é a ênfase que a primeira fornece à pesquisa:

Por meio dos métodos de pesquisa é dada ao estudante a oportunidade para um trabalho independente e os laboratórios e bibliotecas são instrumentos indispensáveis nessa atividade, a qual está diretamente relacionada com o desenvolvimento do conhecimento humano (1956, p.16-17).

Assim, em instituição de ensino e pesquisa — cujos objetivos sejam formação das gerações vindouras e a transferência do legado cultural e científico de uma sociedade, além do estímulo contínuo ao desenvolvimento do saber e das artes — o centro no qual se deposita e acessa esse patrimônio é de especial importância.

HIGHAM (1980), explica que a biblioteca será o reflexo da universidade em seus objetivos e também nos conflitos existentes para responder à demanda. O autor faz uma citação do *Universities Grants Committee* da Inglaterra que, em 1921, estabeleceu a importância da biblioteca dentro da universidade:

O caráter e eficiência da universidade podem ser medidos no tratamento dado ao seu órgão central – a biblioteca. Nós consideramos que toda a provisão e manutenção da biblioteca devam ser prioritárias.

Assim, quais são os comprometimentos da biblioteca universitária?

Essa questão pode ser respondida ressaltando-se que sua importância — considerando a universidade como contexto — é valorizar e garantir destaque para programas de ensino da faculdade para a qual preste os seus serviços. DOWELL e SCOTT (1995, p.17)

Assim, a relação entre biblioteca universitária e instituição à qual pertence é complexa e envolve inúmeros aspectos, dos quais podemos destacar: o armazenamento dos documentos que apóiam, historiam e estimulam o saber; o acompanhamento dos rumos tomados pelo conhecimento; o estreitamento de laços com seu usuário; e a gestão de toda espécie de recursos que essas atividades envolvem.

A responsabilidade das bibliotecas universitárias aumenta perante a sua mantenedora porque, mesmo com recursos escassos e tendo de avaliar como manter e administrar o ensino, a pesquisa e a extensão, cabe ainda aos administradores das bibliotecas demonstrar que o real e devido aproveitamento dos recursos investidos, bem como a geração do suporte necessário ao desenvolvimento da instituição.

O investimento na biblioteca — seja por meio de recursos materiais, financeiros ou humanos para a manutenção ou ampliação de sua infra-estrutura — dependerá de como a comunidade acadêmica for atendida e perceber a qualidade dos serviços prestados. Portanto, até mesmo a administração e gestão da biblioteca, como instituição, é submetida a uma avaliação de seu desempenho.

PAES-DE-CARVALHO; BASTOS; ECARD (1998), estabelecem que o desafio das bibliotecas universitárias é tornar a informação de seus acervos acessível à comunidade em geral e à universitária em particular, constituindo-se em importante elemento de apoio à docência e à investigação.

PHIPPS elaborou um artigo baseado na obra de Peter Senge, “As cinco disciplinas”, no qual procura demonstrar como as bibliotecas universitárias podem se transformar em *learning organizations*⁴, e afirma que:

As bibliotecas acadêmicas estão sendo transformadas de organizações centradas em coleções para organizações centradas no acesso à informação; de depositárias de formatos impressos para organizações menos atadas à idéia de lugar e a documentos impressos. Estão relacionando usuários com informações disponíveis localmente ou acessíveis remotamente e capacitando usuários para tornarem-se mais auto-suficientes como pessoas em busca da informação. A missão das bibliotecas não estaria mudando – elas sempre foram vistas como elo de conexão dos investigadores com a informação requerida – mas os meios disponíveis para ampliar o sucesso da missão estão mudando dramaticamente. Como tal, os papéis correspondentes às bibliotecas no processo de comunicação científica estão tornando-se pró-ativos, assertivos e cooperativos. (1993, p.19).

Algumas reflexões de MORGAN (2001, p.59), sugerem diversas considerações para uma melhor administração em tempos de constantes mudanças e valem também como um alerta a todos os envolvidos nesse processo de organizar, recuperar e disseminar a informação, ressaltando a responsabilidade dos envolvidos com suas funções; o trabalho em equipe; a gestão adequada dos recursos financeiros e humanos; integração entre todos os envolvidos no processo – funcionários, usuários e comunidade – boa administração do tempo e espírito de inovação.

Morgan encerra sua análise dizendo que as mudanças continuarão a ocorrer, pois a consolidação/estabilização nesse processo é um sonho.

Compartilham dessa mesma idéia, STARKWEATHER e WALLIN (1999, p. 640), ao afirmarem que um dos maiores desafios das bibliotecas acadêmicas, em

⁴ Essa expressão não possui uma tradução específica; o que se encontra na literatura é “organizações que aprendem”.

tempos de grandes mudanças, é a habilidade de entender as necessidades e perspectivas de seus usuários, com o que concordamos totalmente.

No âmago dessa discussão que se insere o presente trabalho de pesquisa – um estudo sobre relação entre a biblioteca e seus usuários, considerada a partir do reconhecimento das especificidades da biblioteca universitária, seus fins próprios e também da Instituição à qual está integrada. Aqui são consideradas ainda as necessidades próprias do nosso tempo bem como as exigências de permanente atualização das instituições culturais e educacionais existentes.

1.6 O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (SIBI/USP)

Para esse trabalho, foi escolhido o Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP) como objeto de estudo, por suas significativas e reconhecidas dimensões e importância para a comunidade para a qual presta seus serviços. Essa escolha se deu também em razão da proximidade da pesquisadora em relação a essa instituição.

A Universidade de São Paulo torna-se pública em 25 de janeiro de 1934, por meio do Decreto Estadual número 6283, assinado por Armando Salles Oliveira, então interventor Federal no Estado de São Paulo, e Christiano Altenfelder Silva, secretário da Educação. O mesmo documento estabelece sua estruturação e objetivos.

O ato inclui na Universidade cinco escolas oficiais do ensino superior e determinou a criação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. As cinco escolas foram: Faculdade de Direito (a mais antiga), Escola Politécnica, Faculdade de Medicina, Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz” e a Faculdade de Farmácia e Odontologia.

No período entre a sua criação e a reforma universitária, ou seja, de 1934 a 1969, a USP toma vulto, criando novas e assumindo outras faculdades originadas

fora do seu âmbito. Com isso a USP expandiu suas atividades de ensino e pesquisa por três novos campi no interior do Estado: Ribeirão Preto, São Carlos e Bauru. Passa a exercer atividades de prestação de serviços à comunidade por intermédio dos museus a ela incorporados ou criados e também por meio do desenvolvimento dos seus centros especializados. (MENDES, 1981).

Hoje, encontra-se instalada, além dos campi já citados, também em Pirassununga, possuindo unidades de pesquisa em outras cidades.

Em relatório anual, publicado em 2001, a USP contabiliza um universo composto pelas seguintes grandezas:

Descrição	Quantidade
Alunos de graduação	40.162
Alunos de pós-graduação	28.961
Docentes	4.755
Funcionários não docentes	14.589
Total	88.467

Assim a USP foi criada com a finalidade de promover a pesquisa e progresso da ciência; transmitir, por meio do ensino. Conhecimentos que enriqueçam ou desenvolvam o espírito e que sejam úteis à vida; e formar especialistas em todos os ramos da cultura e em todas as profissões de base científica ou artística. A tônica da Instituição é: “Vencerás pela ciência”.

As bibliotecas que compõem o SIBI/USP foram previstas já no decreto de fundação da Universidade, em 1943. Inicialmente foram incorporadas à USP algumas bibliotecas existentes, entre elas as das Faculdades de Direito, Medicina, Escola Politécnica, Farmácia e Odontologia. Em 1973, inicia-se um estudo para a formação de um sistema de bibliotecas, porém as circunstâncias históricas da criação das próprias unidades determinaram a falta de um plano diretor. Nesse período o que havia de sistêmico era o catálogo coletivo (de livros e periódicos) mantido pela Biblioteca Central.

Para podermos entender a complexidade de nosso objeto de estudo, descreveremos detalhadamente a estrutura da qual as bibliotecas universitárias da USP fazem parte.

O SIBI/USP, com a estrutura que prevalece até hoje, foi instituído pela Resolução da Reitoria número 2226, em 8 de julho de 1981, com objetivo de servir de apoio bibliográfico ao ensino e à pesquisa desenvolvidos na Instituição, estabelecendo um conjunto sistêmico entre as bibliotecas da USP. Incorporou as atividades da antiga Divisão de Bibliotecas e Documentação da Coordenadoria de Atividades Culturais (CODAC) e iniciou as suas próprias atividades, em março de 1982.

Como dissemos anteriormente, o estabelecimento da missão da organização é fundamental, para que assim a instituição tenha um alinhamento de suas ações. As bibliotecas universitárias, como integrantes da instituição maior, devem estabelecer sua missão baseada naquela já existente e agregar suas metas específicas.

A missão da Universidade de São Paulo (USP), conforme encontra-se divulgada em sua homepage, é “desenvolver um ensino vivo, acompanhando as transformações na área do conhecimento e mantendo-se em permanente diálogo com a sociedade, numa produtiva integração entre ensino, pesquisa e extensão”.

De forma convergente, a missão do SIBI/USP, também divulgada em sua homepage, é “promover o acesso à informação, por meio de programas cooperativos e de racionalização, com o estabelecimento de políticas, compartilhamento de recursos, normalização de procedimentos, no âmbito das Bibliotecas da USP”.

O Sistema é constituído de 39 bibliotecas, além de um Departamento Técnico (DT/SIBi) que coordena suas atividades. As bibliotecas pertencem às Escolas, Faculdades, Institutos, Museus e Centros, divididos da seguinte forma: vinte e nove inseridas em unidades de ensino e pesquisa; quatro em centros e

institutos especializados, uma biblioteca hospitalar, quatro museus e duas bibliotecas em órgãos centrais de direção e serviço.

Todas as bibliotecas participantes do Sistema são subordinadas administrativamente às respectivas Diretorias de suas unidades. A estrutura administrativa foi desenvolvida em 1985, por solicitação da Coordenadoria de Administração Geral da Universidade (CODAGE), reiterando a necessidade de se estabelecer critérios unificados, um objetivo pretendido não somente pela Reitoria como também pelas próprias bibliotecas.

Para a elaboração dessa estrutura administrativa, foram considerados alguns pontos como: serviços prestados, produtos obtidos, técnicas de avaliação dos serviços.

Como serviços prestados, foram considerados: circulação, referência, treinamento de usuários e disseminação de informação. Como produto, foram contempladas a publicação e a divulgação. (PASQUARELLI; KRYZANOWSKI 1988)

Importante observar a postura do Sistema em avaliar não somente os procedimentos técnicos, mas também serviços e produtos, antecipando a adoção uma terminologia que se tornaria comum e amplamente utilizada a partir da década de 90. Ao término dessa estruturação administrativa, coube ao Departamento Técnico coordenar e representar as bibliotecas em ações cooperativas e sistêmicas.

Conforme pudemos observar, tantos estudos de avaliação de serviços nas bibliotecas acadêmicas quanto os realizados nas bibliotecas públicas iniciam-se na década de 30. FIGUEIREDO (1983, p.44), relata que os primeiros estudos sobre bibliotecas universitárias, realizados em 1940, 1958 e 1971 – este último no Brasil –, não diferenciavam os usuários. Nessas primeiras avaliações, não havia uma preocupação em identificar se aquele que estava freqüentando a biblioteca usufruía somente de seu espaço físico para estudar com material próprio, ou se realmente pesquisava.

O SIBi/USP é um sistema especialmente interessante de ser estudado, pois preserva características particulares de cada unidade: sua história e cultura organizacional, o que determinando a forma de atuação de cada biblioteca.

O sistema difere daqueles instituídos por outras formações universitárias públicas estaduais, como por exemplo, o da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), constituído por uma Biblioteca Central e demais integrantes, denominadas ramais. Com essa configuração, toda aquisição e processamento técnico são realizados pela Biblioteca Central.

Na USP, cabe ao Departamento Técnico obter e dividir os recursos provenientes da Reitoria, porém é concedida a cada unidade a autonomia de comprar o que for pertinente para sua coleção.

Existe também independência no que se refere aos empréstimos, tanto domiciliares, como entre bibliotecas integrantes do Sistema e demais Instituições. Cada biblioteca possui um regulamento próprio, no qual estabelece os prazos, quem e o que será permitido retirar ou não.

1.6.1 As avaliações quantitativas realizadas pelo SIBi/USP

Na busca de dados qualitativos, encontram-se algumas dificuldades, pois os números são plausíveis, porém nem sempre podem identificar, por exemplo, o nível de satisfação dos usuários nas pesquisas realizadas; também não demonstram o nível de dificuldade encontrado pelo pesquisador para acessar a informação de seu interesse; ou ainda se os termos utilizados para a recuperação da informação foram claros.

Os números são mais apropriados para contabilizar, por exemplo, a quantidade de usuários que passaram por uma determinada biblioteca em um ano. Entretanto, não são o instrumento mais adequado para avaliar se os serviços prestados são percebidos como satisfatórios pelos usuários, se estão além ou aquém de suas necessidades e expectativas.

Será que os responsáveis pelas bibliotecas, utilizando-se tão somente de dados quantitativos, possuem respostas para questões como:

- Seus usuários estão encontrando aquilo que procuram?
- Seus usuários conseguem localizar o material na estante?
- Seus usuários conhecem os motivos para que determinado periódico tenha deixado de ser adquirido?
- O que os seus usuários acham do atendimento que recebem?

O SIBI/USP não foge a essa regra. Todos os anos, o documento “Dados estatísticos do Sistema Integrado de Bibliotecas” (anexo 1) divulga – por meio de modelos estatísticos – informações referentes aos serviços prestados, estruturas, recursos humanos e acervos. As informações são extraídas do RIBi – Relatório Individual por Bibliotecas e Departamento Técnico.

Nossa proposta aqui não é criticar os procedimentos realizados. Entretanto esse modelo confirma a utilização de dados quantitativos como a única fonte para a avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas. Entendemos que esse é um modelo adequado para uma série de medições, entretanto também defendemos a idéia que a ele deveriam ser associadas outras formas complementares de análise, visando uma busca qualitativa para auxiliar na avaliação dos serviços prestados pelo SIBI/USP.

A necessidade de instrumentos mais sensíveis de medição, capazes de identificar e registrar elementos relativos à qualidade fez com que um grupo de bibliotecários do SIBI/USP desenvolvesse e implementasse, em 2002, uma avaliação apoiada em uma metodologia já adotada por outras bibliotecas - principalmente as norte-americanas – chamada SERVQUAL. Esse modelo está voltado para a análise de cinco dimensões que dizem respeito à qualidade:

1. Tangibilidade
2. Confiabilidade/Credibilidade
3. Receptividade
4. Garantia
5. Empatia

Essa avaliação é constituída por diversos questionários desenvolvidos para acesso on-line (inseridos na *homepage* do SIBI/USP), divididos em cinco blocos qualificando cada uma dessas dimensões. Além da publicação *on line*, foi feito um amplo trabalho de divulgação na universidade, estimulando a participação dos usuários. A seguir, apresentamos o modelo de um dos questionários aplicados.

Avaliação de Receptividade

A Biblioteca de qual Unidade você quer avaliar?

Na sua opinião, que importância tem os indicadores a seguir e qual é o seu grau de satisfação em relação à biblioteca que você está avaliando?

Utilize a seguinte escala:

Grau de importância				Grau de satisfação			
Muito Importante	Importante	Pouco Importante	Sem importância	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
4	3	2	1	4	3	2	1

Indicadores	Grau de importância				Grau de satisfação			
	4	3	2	1	4	3	2	1
Rapidez no serviço de empréstimo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Flexibilidade no empréstimo entre as bibliotecas da USP	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez no serviço de reprografia (xerox)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fornecimento de serviços em tempo hábil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acervo atualizado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Guarda de material e organização do acervo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oferecimento de serviços online	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Horário de funcionamento conveniente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Reconhecemos esta proposta como uma renovação no sistema de avaliações utilizado até então, porque permite o levantamento de dados capazes de subsidiar análises diferenciadas daquelas já existentes no relatório anual.

É preciso considerar, porém, que o questionário é composto somente por perguntas fechadas, revelando que a proposta ainda se restringe ao levantamento quantitativo, não permitindo aos usuários das bibliotecas a expressão mais ampla suas opiniões, críticas e sugestões. Os resultados desse trabalho são, pois, quantitativos e poderão ser verificados no anexo 2.

De qualquer forma, as limitações do modelo devem ser atribuídas ao caráter pioneiro dessa iniciativa de busca da qualidade que, como já afirmamos, exige aprimoramento contínuo. Queremos ainda destacar outro aspecto positivo dessa avaliação que prevê a divulgação dos resultados na homepage do SIBI/USP, permitindo à comunidade o conhecimento do universo avaliado e dos resultados obtidos.

Os dados apresentados são significativos, porém são baseados exclusivamente em grandezas e volumes, ou seja, desenhados com base em uma técnica que oferece ao gestor de bibliotecas o mapeamento mais elementar de seu desempenho. Outro aspecto importante a ser observado é o condicionamento de sua atuação a uma postura principalmente reativa, considerando que essa espécie de levantamento sempre faz referência a exercícios já encerrados.

Como informação complementar demonstramos abaixo os números que representam as dimensões desse Sistema.

1.6.2 O SIBI/USP em números

O universo que SIBI/USP possui a seguinte composição⁵:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Bibliotecários	315
Técnicos em Biblioteconomia	255
Auxiliares	198
Total	768

Essas bibliotecas registraram, em 2001, intensa atividade, caracterizada pelas seguintes grandezas:

DESCRIÇÃO	Quantidade
Total de usuários atendidos (comunidade USP e comunidade externa)	271.994
Total de empréstimo	1.429.299
Total de consultas	4.185.483
Total de empréstimo entre bibliotecas	33.350

Cabe a cada uma dessas bibliotecas a preservação e disseminação de um acervo formado por:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Livros	1.659.062
Teses e outros materiais	804.410
Títulos de periódicos correntes nacionais e estrangeiros	10.430
Volume total de coleções	21.653

O funcionamento do SIBI/USP somou, também em 2001, um total de 122.855 horas, que representa uma média de 11 horas de atendimento por dia.

Em seu banco de Dados, denominado Dédalus, o SIBi/USP possui em itens armazenados, o seguinte universo:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Livros e outros materiais	1.397.250
Títulos de publicações seriadas e periódicas	43.245
Teses apresentadas à USP desde 1934	57.294
Produção do corpo docente desde 1985	247.077

O volume de investimentos realizados nas bibliotecas do Sistema em 2001 foi distribuído de acordo com as seguintes diretrizes:

DESCRIÇÃO	VALOR EM R\$
Aquisição de livros e outros materiais não periódicos	700.000,00
Aquisição de periódicos nos formatos impresso e digital	24.403.428,00
Encadernações	300.000,00

1.7 OJETIVOS DA DISSERTAÇÃO

1.7.1 Objetivo Geral

Diante de todos os dados apresentados, o objetivo desta pesquisa é levantar as possibilidades de implementação da avaliação qualitativa na gestão da informação dentro do SIBi/USP, como um complemento e um enriquecimento à avaliação quantitativa atual. Como instrumento específico de coleta de dados para a avaliação qualitativa, elegemos a ferramenta denominada grupo de foco.

⁵ Todos os dados foram extraídos do Boletim Anual do Departamento Técnico – SIBi/USP, 2001.

1.7.2 Objetivos Específicos

Como metas específicas, estabelecemos:

- Distinguir as bibliotecas universitárias como campo específico para aplicação de pesquisa qualitativa.
- Analisar o alinhamento entre a atuação da biblioteca universitária e os objetivos da Instituição à qual está vinculada.
- Descrever o sistema de gestão da informação em bibliotecas universitárias.
- Pesquisar e levantar a bibliografia sobre grupo de foco;
- Testar as possibilidades de uso do grupo de foco nas bibliotecas que integram o SIBi/USP. Para esta pesquisa, utilizamos uma amostragem composta por unidades que atendem ao público de Ciências Humanas e Biológicas. A finalidade da aplicação desse método é fornecer um refinamento dos dados gerais levantados pelas avaliações quantitativas já adotadas pela instituição.

1.8 JUSTIFICATIVAS

A presente pesquisa se justifica pela iniciativa de realizar uma investigação da produção teórica realizada em Ciência da Informação e dos resultados que profissionais e pesquisadores em Biblioteconomia têm obtido por meio da utilização da técnica de pesquisa qualitativa denominada grupo de foco.

Com este trabalho, pretendemos também encorajar os profissionais que atuam com bibliotecas a utilizarem instrumentos capazes de valorizar e estimular o relacionamento com os seus mais diversos públicos.

Inspirados por um exercício dinâmico, continuamente ampliado e renovado por meio de relacionamentos significativos, acreditamos na importância de nosso papel como agentes facilitadores e promotores do conhecimento e do saber.

No próximo capítulo, analisaremos a importância de combinarmos métodos quantitativos e qualitativos a fim de contarmos com instrumentos mais sensíveis e capazes de registrar também os indicadores de satisfação do usuário, reiterando as orientações que vêm sendo formuladas desde a Escola de Chicago. Acreditamos que o diferencial de nossa proposta está em realizar a captação de informações que possam contribuir com uma postura pró-ativa do gestor de bibliotecas.

Capítulo 2 – ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

2.1 POR UMA ANÁLISE QUALITATIVA DO DESEMPENHO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Esta pesquisa procurou, até agora, demonstrar toda a complexidade do trabalho desenvolvido pelas bibliotecas universitárias, principalmente com relação à sua orientação para responder a dois tipos diferentes de estímulos – o desenvolvimento da ciência, do conhecimento e da pedagogia, por um lado, e o acompanhamento dos princípios relativos à gestão da informação e da Biblioteconomia, por outro.

Sintonizado com essas duas frentes, o trabalho em instituições deve ser continuamente analisado e revisto, processos que poderíamos chamar de administração continuada. Atualmente, o sistema de avaliação que prevalece nas bibliotecas universitárias é essencialmente quantitativo, traduzindo seu desempenho por meio de números e cifras que pouco agregam para o entendimento de sua dinâmica e necessidades. Avaliações complementares, de caráter qualitativo, demandam empenho de recursos financeiros raramente disponíveis.

Assim, o que pretendemos com nossa dissertação é contribuir para o desenvolvimento de métodos qualitativos viáveis para avaliação das bibliotecas em geral e das universitárias em particular.

Habitualmente, as bibliotecas – universitárias, públicas ou especializadas – costumam medir o resultado de seus serviços utilizando ferramentas que oferecem respostas de caráter quantitativo. Esse fato encontra-se também registrado pela literatura.

SOUZA (1989), em um de seus artigos, enfatiza como o uso de métodos quantitativos e qualitativos em Biblioteconomia pode ser problemático, por existir um privilégio do primeiro em relação ao segundo. Via de regra, as bibliotecas estão mais preocupadas em coletar dados quantitativos, pois são eles que demonstram o uso da coleção, o número de usuários que a está freqüentando, o quanto e quais materiais estão sendo emprestados, o número de solicitações realizadas por outras bibliotecas, quantas pesquisas foram realizadas, quantas renovações ou atendimentos por telefone, o número de livros processados etc. A autora alerta para as conseqüências da tendência de se focar os dados quantitativos nas Ciências da Informação.

Essa autora utiliza uma afirmação de MOSTAFA de que:

Essa ciência enclausurou o seu objeto na formalização do mensurável e que não deveria ficar limitada à relação de causa e efeito. A questão agora é como engendrar o salto qualitativo a partir da quantidade (1983, p. 227).

Nessa mesma linha de raciocínio, BOEKHORST (1995, p. 279), mostra que existem lacunas entre as estatísticas coletadas pelos bibliotecários e os dados necessários para obter indicadores de desempenho. Os dados estatísticos têm a propriedade de uniformizar e tornar estático um universo diverso e dinâmico, sem atribuir, qualificar ou sequer registrar seus mais variados matizes.

As estatísticas das bibliotecas da maioria dos países produzem um enorme volume de informações sobre quantidade, aquilo que pode ser facilmente medido. Os aspectos qualitativos, por serem mais complicados para uma análise e consumirem mais tempo de coleta, acabam sendo negligenciados.

Com isso, a profissão do bibliotecário fica condicionada pelo paradigma da medição, da quantificação das mais variadas grandezas presentes nas bibliotecas, e o conseqüente menosprezo à qualidade.

2.2 QUANDO O MONÓLOGO SE TRANSFORMA EM DIÁLOGO

Esta pesquisa entende que a avaliação é uma oportunidade de se estabelecer contato com o usuário. É uma oportunidade de se desenvolver relacionamentos e estreitar laços que não pode ser desperdiçada, especialmente quando acreditamos na concepção da biblioteca ideal: referência e fonte de estímulo à construção do saber.

É por esse motivo que entendemos que os atuais modelos de aferição de grandezas e cinco aspectos da qualidade implantados pelo SIBI/USP ainda são insuficientes para superar a estrutura ação – reação. Existe um estímulo e o registro da resposta a esse estímulo. Na verdade, trata-se de concepção mecanicista de comunicação, que sempre foca seu fluxo em um de seus pólos — no emissor ou no receptor. Com isso, promove-se na verdade monólogo uníssono.

Por acreditarmos na construção de relacionamentos, somos assumidamente partidários da dialogicidade. Queremos, portanto, transformar essa forma de contato que existe hoje entre a biblioteca e seus usuários em um diálogo polifônico, capaz de contemplar as mais diversas vozes.

Esta pesquisa entende como fundamental a busca de mecanismos que permitam ouvir os usuários de nossa comunidade, por meios mais abertos e diretos, instituindo canais de comunicação entre a biblioteca e comunidade. Somente assim, as ações gerenciais e administrativas encontrarão subsídios assertivos para suas mais decisões sejam convergentes com expectativas de seus mais diversos públicos.

Ouvir o usuário é um desafio para aqueles que trabalham em bibliotecas, ainda que na literatura da área prevaleçam artigos e livros que tratem principalmente da avaliação de acervos, da importância da mensuração dos trabalhos internos realizados, da fabricação de índices que reduzam a amplitude do universo de uma biblioteca a números.

O fato desse modelo ainda ser o mais popular entre os profissionais da área revela uma grande indiferença às contradições que, como bibliotecários, enfrentamos cotidianamente, quando buscamos oferecer serviços de qualidade reconhecida pelos usuários. Somente conhecendo as especificidades do perfil desse público será possível conceber um modelo de atendimento que seja convergente às suas expectativas.

Essas convicções nos levaram a enfrentar o desafio de encontrar, analisar e discutir técnicas de avaliação qualitativa e de gerenciamento de bibliotecas universitárias, capazes de responder a questões como as seguintes:

- Qual seria a técnica — dentro da pesquisa qualitativa — economicamente viável, que pudesse ser adotada como forma auxiliar à coleta de dados?
- Qual seria a técnica — dentro da pesquisa qualitativa — que pudesse fornecer insights e informações significativas à administração realizada pelos gerentes de bibliotecas?

2.3 “CAMINANTE, NO HAY CAMINO, SE HACE CAMINO AL ANDAR”⁶

As primeiras respostas a essas questões surgiram em 1999, quando tivemos a oportunidade de realizar uma experiência prática utilizando a técnica denominada grupo de foco.

O trabalho exigiu, antecipadamente, um estudo para que houvesse familiaridade com o método que foi utilizado para avaliar a percepção dos usuários sobre a biblioteca, depois do processo de reforma a que sua infraestrutura foi submetida. O resultado dessa experiência foi bastante rico e esclarecedor e, no próximo capítulo, nos ocuparemos em descrevê-lo mais ampla

⁶ MACHADO, A, Poesias completas, 14ª ed. Madri: Espasa-Calpe, 1973. p.158. Citação de “Proverbios y cantares”.

e detalhadamente quando estivermos relatando as experiências nacionais com grupos de foco.

Por ora, trataremos brevemente da descrição de momentos relevantes do contexto que ambientou os últimos sete anos de nossa atuação profissional no gerenciamento de uma das bibliotecas do SIBI/USP.

Estamos nos ocupando desta rápida digressão somente para elucidar com quantas variáveis simultâneas o gerenciador de uma biblioteca tem de estar capacitado para administrar de modo objetivo. Entretanto, esse mesmo profissional também tem que entender o impacto subjetivo dessas mesmas variáveis para seus mais diversos públicos: usuários, funcionários, visitantes. Essas especificidades ainda não podem ser registradas pelos levantamentos estatísticos.

Em nível mais amplo, é inegável que, nos últimos anos, as bibliotecas do SIBI/USP foram submetidas a um processo geral de mudança que possibilitou melhorar muito sua infra-estrutura para o atendimento ao usuário, ampliando sua rede de informática, promovendo melhorias em seu espaço físico, adotando novas formas de acesso a seus acervos, incluindo o desenvolvimento do acesso on-line.

Mesmo diante desses avanços, nossa convivência diária com os usuários insiste em nos apontar para a lacuna que existe entre os usuários e biblioteca. É importante esclarecer que, neste sentido, não estamos nos referindo ao bibliotecário, porque o usuário percebe a biblioteca como um todo organizacional.

Gostaríamos de deixar para reflexão, uma citação extraída do artigo de PLUM, que é coordenador da área de Computação baseada em Serviços de Informação da Universidade de Connecticut, que trata das bibliotecas acadêmicas e do ritual do conhecimento.

É possível afirmar que existe um "ritual do conhecimento" nas bibliotecas acadêmicas, criado entre o bibliotecário e o usuário. O bibliotecário e sua equipe desenvolvem um jogo de poder, pois depende deles a localização do material ou da informação desejada; pelo lado do usuário, temos a não compreensão de sua necessidade de informação por parte daqueles que atuam nas bibliotecas. A atenção deve estar voltada para que o objetivo desse "ritual" seja o fortalecimento das necessidades dos usuários e não da biblioteca ou dos bibliotecários (1994).

A experiência viva do profissional da Ciência da Informação combinada ao envolvimento com a sua atividade é que vai determinar o caminho para – mesmo diante de incontáveis e simultâneas frentes – criar formas de contato, diálogo e relacionamento com os seus mais numerosos interlocutores: os usuários.

Capítulo 3 – GRUPOS DE FOCO

3.1 GRUPOS DE FOCO: A POSSIBILIDADE DE TRANSFORMAÇÃO

Neste capítulo nos dedicamos à descrição e análise detalhadas da técnica de pesquisa qualitativa denominada grupo de foco. Como esta ferramenta é composta por diversos elementos, por adotar uma seqüência lógica que, em primeiro lugar, localiza o método no contexto da pesquisa qualitativa e da entrevista.

Apresentamos aqui um levantamento realizado na literatura sobre a aplicação prática dos grupos de foco em bibliotecas universitárias norte-americanas e européias. Além disso, também nos ocupamos das experiências em bibliotecas brasileiras.

Todo o repertório conceitual é sucedido pelo detalhamento dos procedimentos necessários para o planejamento e a estruturação do trabalho com os grupos de foco, desde a concepção e montagem até a apresentação dos resultados.

3.2 A NATUREZA DA PESQUISA QUALITATIVA

Como vimos no capítulo anterior, a natureza do trabalho em bibliotecas e, especialmente, em bibliotecas universitárias exige também uma abordagem qualitativa, além de levantamentos de caráter quantitativo ou estatístico. Os métodos qualitativos foram propostos pelas Ciências Humanas que não puderam se desenvolver utilizando somente elementos de base quantitativa.

A trajetória metodológica que será descrita a seguir inicia-se com a definição do que se entende por pesquisa, indica os componentes constituintes de uma pesquisa qualitativa e, finalmente, dentre seus métodos, desdobra cada uma

das etapas de uma técnica bastante significativa para a Biblioteconomia: os grupo de foco.

HERNON (2001, p.81), define a pesquisa como um processo de investigação que possui componentes específicos, a saber:

- Origem da pesquisa: estabelecimento do problema, revisão de literatura, estrutura lógica, objetivo, questões e hipóteses da pesquisa;
- Procedimentos: estruturação da pesquisa, descrição dos métodos de coleta de dados; reunião, processo e análise de dados;
- Fidelidade, validade dos dados (estudos quantitativos); credibilidade, fidedignidade, confirmação dos dados (estudos qualitativos);
- Apresentação dos resultados encontrados.

Outros autores, como GODOY (1995), concordam com essa estrutura que permite um esforço cuidadoso para a descoberta de novas informações ou relações e para a verificação e ampliação do conhecimento existente, tanto na abordagem quantitativa como na qualitativa.

Para essa autora, o que caracteriza um estudo qualitativo é o fato de não ter como objetivo principal enumerar e/ou medir os eventos estudados, nem empregar instrumental estatístico na análise de dados. Ao contrário, o estudo envolve a obtenção de dados descritos por pessoas, a análise de lugares e processos interativos por contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando entender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos. Isso implica certo grau de subjetividade, percepção compartilhada também por outros autores.

POPE e MAYS (1995, p.43), esclarecem que os métodos qualitativos trazem como contribuição ao trabalho de pesquisa uma mistura de procedimentos

de cunho racional e intuitivo, capazes de proporcionar melhor compreensão dos fenômenos.

De acordo com MOREIRA (2002, p.57), algumas das características básicas da pesquisa qualitativa são:

- Foco na interpretação ao invés da quantificação;
- Ênfase na subjetividade ao invés da objetividade;
- Flexibilidade no processo de condução da pesquisa;
- Orientação para o processo, não para o resultado;
- Preocupação com o contexto, no sentido entendendo que o comportamento das pessoas e a situação ligam-se intimamente na formação da experiência;
- Reconhecimento do impacto do processo de pesquisa sobre a situação de pesquisa: admite-se que o pesquisador exerce influência sobre a situação de pesquisa e que também influenciado por ela.

Nessa mesma linha de enfoque, WILSON (2000) que redigiu um trabalho mostrando a importante colaboração dos métodos qualitativos na Ciência da Informação, principalmente no que se refere aos estudos de usuários. Fundamenta sua posição nas particularidades da pesquisa qualitativa e das Ciências Humanas e Sociais.

Diz o autor que fenômenos sociais são diferentes na essência dos fenômenos físicos e não podem ser analisados com o mesmo instrumental e pela mesma estratégia. Para sua compreensão profunda são exigidos métodos adequados de percepção dos acontecimentos. Wilson sugere o estudo de caso, como uma das ferramentas mais apropriadas para a coleta de dados. A

análise dos resultados acontece principalmente com base na interpretação, evitando-se a análises casuais. O autor alerta, entretanto, para o imprescindível rigor da pesquisa e para a forma como se realiza a interpretação.

Sobre pesquisas que demonstram a necessidade de qualificação dos fenômenos, Wilson aponta para alguns aspectos que, segundo ele, orientam o pesquisador, oferecendo suporte a seu esforço e empenho interpretativos:

- Quando o objetivo for cobrir fatos do dia-a-dia das pessoas que se pretende estudar;
- Quando a constituição desses fatos exigir que o pesquisador compreenda os anseios e sentimentos dos envolvidos;
- Quando houver interesse em desvendar necessidades.

Todas essas premissas são comuns às Ciências Sociais e da Comunicação, incluindo-se aqui a Ciência da Informação. Dessa forma, o autor afirma ainda que as análises qualitativas são especialmente indicadas para pesquisas a respeito da informação: como as pessoas a obtêm, o que fazem com ela e que sentido agrega em suas vidas.

Somente com base em dados e explicações dessa categoria, bibliotecários e os demais profissionais dos campos das Ciências Humanas e Sociais poderão desenhar serviços de informação mais eficazes, voltados para um uso mais coerente e adequado.

Nossa experiência é convergente com a perspectiva adotada por esse autor, pois podemos afirmar que em bibliotecas universitárias em geral, e no SIBI/USP, em particular, a utilização unicamente de dados quantitativos acaba não traduzindo toda a realidade, processo necessário para o desenvolvimento de melhores serviços.

Outra autora que defende o uso de metodologias qualitativas para as Ciências da Informação é SOUZA (1989, p.181) que parte de um levantamento para afirmar que as metodologias qualitativas parecem ser mais eficientes e adequadas para a natureza do objeto das Ciências Humanas. Todavia, a autora esclarece que não se está propondo exclusividade para esse tipo de método. A autora reitera a discussão, citando GROVER e GLAZIER, que diferenciam procedimentos quantitativos dos qualitativos associando os primeiros a uma lógica matemática e os segundos a uma lógica dialética, amparada por dados descritivos e indutivos que terminam desencadeando, posteriormente, possíveis generalizações.

São esses mesmos autores que definem a pesquisa qualitativa como adequada àquelas experiências que têm a intenção de entender como e por quais razões os indivíduos reagem e se comportam de uma ou outra maneira. Esse tipo de interesse acaba dando mais atenção aos aspectos subjetivos do comportamento e da experiência humana. Resumindo, a pesquisa qualitativa busca uma abordagem mais natural para a solução de problemas. (GLAZIER; POWELL, 1992, p. XI)

Com tudo o que foi visto até aqui, entendemos que a pesquisa qualitativa pode conduzir-se em direção a uma aplicação holística e a uma abordagem natural para a resolução de um problema de forma mais direta do que na pesquisa quantitativa.

Segundo CAMPOMAR (1991, p.96), nos métodos qualitativos não há medidas. As possíveis inferências não são estatísticas; e procura-se fazer análises em profundidade, obtendo-se até as percepções dos elementos pesquisados sobre os eventos de interesse.

Abordando também a metodologia dos procedimentos qualitativos, GLITZ (1998, p.3), destaca a necessidade de ouvir, questionar e observar caminhos para a coleta de dados. Outros procedimentos seriam as entrevistas profundas ou individuais, documentos escritos, como diários, cartas, ou histórias de vida. O

pesquisador deve atuar como observador participante. Todas essas fontes estão relacionadas a sentimentos, memórias, experiências e impressões, tanto faladas como escritas, que completam e desencadeiam o dado a ser estudado. As informações obtidas deverão ser analisadas com muito cuidado, permitindo-se assim ao pesquisador sugerir, criar novas hipóteses ou modificar o conhecimento já existente.

De acordo com ENGEL, BLACKWEELL e MINIARD (2000, p.274), o estudo de pesquisa de comportamento do consumidor utiliza metodologia da pesquisa qualitativa, pois esta se concentra em como as mensagens de comunicação geram significado. Isto é feito por meio da análise da maneira pela qual elementos da mensagem (sinais, símbolos e ícones) são combinados para criar significado.

VEIGA e GONDIM (2001, p.1), expõem que metodologias, quantitativas e qualitativas, no sentido mais amplo, e técnicas de investigação, no sentido mais estrito, concorrem para dar conta da complexa tarefa de entender o homem como dimensão biológica, social, política, histórica, econômica e psicológica. Neste processo, têm destaque a análise de documentos, a observação direta, a pesquisa participante, os questionários, as entrevistas em profundidade e, mais recentemente, os grupos de discussão⁷.

Como se vê, as Ciências da Informação, parte integrante das Ciências Sociais Aplicadas, exige abordagem qualitativa apoiada em metodologia interpretativa, sustentando as hipóteses que traçamos para esta dissertação. Temos que entender definitivamente que não lidamos exclusivamente com livros ou documentos. Nosso trabalho envolve pessoas, cuja interação gera conhecimento. Para mediar todas as relações presentes em seu espaço, a biblioteca universitária precisa avaliar as particularidades de cada situação, entendendo-as em sua dinâmica e seus significados.

⁷ Grupo de foco também pode ser denominado grupos de discussão, porém a terminologia habitualmente encontrada na literatura é a primeira.

3.3 ENTREVISTAS: RELACIONANDO PESQUISADOR E SUAS FONTES

Como estamos falando em pesquisa qualitativa, temos que tratar também de uma das ferramentas mais estudadas e utilizadas por esse método, principalmente no campo da comunicação: **a entrevista**. MOREIRA (2001) a define como a forma mais comum de coleta de dados primários, ou seja, dados colhidos pela primeira vez. Nesse sentido ela se presta tanto às análises quantitativas quanto qualitativas.

Outras referências sobre esse tema são feitas por diversos autores. QUEIROZ (1991), por exemplo, entende que a entrevista pode ser definida como uma forma de relato constituída por uma conversação continuada entre informante e pesquisador, responsável pela escolha do tema discutido. Trata-se, neste caso, de uma entrevista destinada à análise qualitativa.

KOTLER e ARMSTRONG (1996, p.123), apontam para diferentes formas de se realizar uma entrevista: por correio, telefone ou pessoalmente. Segundo os autores, estes canais apresentam os seguintes pontos fortes e fracos:

Características	Canais		
	Correio	Telefone	Pessoalmente
Flexibilidade	Fraca	Boa	Excelente
Controle do entrevistador	Excelente	Médio	Fraco
Quantidade de dados que podem ser obtidos	Boa	Médio	Excelente
Controle da amostra	Médio	Excelente	Médio
Rapidez na coleta de dados	Fraco	Excelente	Médio
Custo	Bom	Médio	Fraco

Segundo KING (1995, p. 14-15), o alvo de qualquer entrevista na pesquisa qualitativa é verificar o assunto em questão sob o ponto de vista do entrevistado.

Dessa forma, tenta-se compreender como e por quais motivos ele chegou a desenvolver e a apresentar essa perspectiva em particular.

Para isso, segundo o autor, a entrevista deverá ter as seguintes características:

- Baixo grau de estruturas impositivas;
- Preponderância de questões abertas;
- Foco em situações específicas e seqüências de ações do mundo do entrevistado.

Em pesquisa qualitativa, as entrevistas podem estar direcionadas desde um único indivíduo até, no caso de uma pesquisa etnográfica, por exemplo, envolver toda uma comunidade. KING sugere que as entrevistas sejam divididas em quatro passos:

1. Definição do objeto da pesquisa;
2. Criação do guia de entrevista;
3. Recrutamento dos participantes;
4. Realização das entrevistas.

Cada uma dessas etapas exige cuidados distintos.

Primeiro: deve estar centrado no modo pelo qual os entrevistados descrevem e sentem algum fato relativo a suas vidas. O pesquisador não deve se esquecer do foco de sua pesquisa (qualitativa), tomando cuidado para não quantificar as experiências individuais, e evitando questões que, de alguma forma, estabeleçam pressuposições.

Segundo: a entrevista, na pesquisa qualitativa, não é baseada em um questionário formal, que deva ser seguido palavra por palavra. O desenvolvimento do guia de entrevista funciona como um roteiro geral para as entrevistas. O guia

pode e deve, portanto, ser alterado de acordo com a evolução do processo, no qual novas questões podem surgir e outras necessitem ser explicitadas.

Terceiro: o recrutamento de pessoas está diretamente relacionado ao tempo e às verbas de que dispõe o pesquisador. Esse recrutamento deve estar centrado nos objetivos pretendidos por ele.

Quarto: a realização das entrevistas em si, de uma forma resumida, pode ser dividida em três etapas:

1. Início da entrevista - o pesquisador geralmente parte de uma questão mais fácil de ser respondida pelo entrevistado quebrando, dessa forma, as naturais timidez e rigidez iniciais;
2. A entrevista em si - a maneira pela qual o entrevistador conduz a entrevista será o fator determinante para os bons resultados alcançados;
3. Fechamento da entrevista - o pesquisador deve evitar questões que tragam alguma lembrança triste, dor ou que sejam difíceis de se lidar.

Conclui-se então que as entrevistas são uma das ferramentas primordiais da pesquisa qualitativa. Com base nas teorias que as justificam elas são adequadas às Ciências da Informação e a esta pesquisa, destinada a avaliar as relações mediadas pela biblioteca universitárias.

Entre os procedimentos que envolvem entrevistas existem diferentes formatos que vão, como já apontado, desde uma entrevista individual ou história de vida à pesquisa com grandes contingentes populacionais.

Dada a natureza das relações e interações presentes nas bibliotecas universitárias, optamos por uma metodologia especial, voltada a pequenos grupos, conhecida como grupo de foco, sobre o que trataremos mais detalhadamente a seguir.

3.4 GRUPOS DE FOCOS: ORIGEM, ESTRUTURA E PLANEJAMENTO

3.4.1 Origem e estrutura

Antes de conceituação e caracterizar a técnica do grupo de foco, vamos analisar um pouco da história da sua estruturação como ferramenta da pesquisa qualitativa.

Sem dúvida, entrevistas de caráter exploratório são, de alguma forma, realizadas desde quando os sociólogos iniciaram suas buscas para coletar dados. Entretanto, o trabalho de BOGARDUS, realizado em 1926, pode ser considerado pioneiro para o desenvolvimento da técnica. Ao pesquisar alunos de uma escola, incentivando-os a expressar suas idéias, Bogardus percebeu a riqueza das discussões originadas pelos grupos, comparando-as com as entrevistas individuais⁸.

Até a década de quarenta, a técnica de entrevistas em grupo foi pouco utilizada. Entretanto, nessa época, o sociólogo americano Paul Lazarsfeld utilizou essa metodologia para analisar como ficava o moral das pessoas durante a transmissão dos programas de rádio, na época da Segunda Guerra Mundial. Essa forma de estudo terminou atraindo a atenção de outro sociólogo, Robert K. Merton.

MERTON estudou extensivamente a técnica e, em 1956, juntamente com FISKE e KENDALL, também sociólogos, publicou o livro intitulado *The focused interview: a manual of problems and procedures*. Dessa forma, MERTON é considerado um dos precursores da elaboração da metodologia para a utilização do grupo de foco.

Em seu discurso, apresentado em 1986, para a *American Association for Public Opinion Research*, MERTON narra seu primeiro contato com LAZARSELD. Enfatiza a importância da utilização dessa técnica, não somente

⁸ BOGARDUS, E. The group interview. *Journal of Applied Sociology*, v.10, p.372-382, 1926.

para o *marketing*, mas reforça o uso dessa ferramenta como um método “ecumênico” que pode ser usado tanto na Sociologia e Psicologia quanto em outras esferas do conhecimento humano.

MERTON também faz referência ao filósofo e crítico literário Kenneth Burke, destacando uma de suas citações — “Uma maneira de ver algo é uma maneira de não ver – o foco sobre o objeto A envolve a omissão do objeto B” — que deveria ser lembrada como máxima durante a realização tanto em entrevistas de grupo como em grupos de foco. (1987)

KRUEGER e CASEY (2000, p.6), explicam que, apesar de Merton ser um sociólogo de muito respeito, houve resistência por parte dos colegas em aceitar tanto o grupo de foco como a pesquisa qualitativa. Havia uma valorização dos procedimentos quantitativos, suposições sobre a natureza da realidade e uma tendência em se acreditar em números. A pesquisa nas Ciências Sociais deu muita atenção aos desenhos experimentais e ao controle de grupos. Esse período de pesquisas baseadas em números terminou sendo benéfica, pois foram introduzidas sofisticações experimentais e também desencadeou-se um desejo de compreender melhor a experiência humana.

Mesmo a técnica tendo sido originalmente desenvolvida por cientistas sociais, não foi esse o grupo que abraçou o procedimento logo de início. O *Marketing* foi o principal responsável pela adoção e popularização dessa técnica.

Segundo GLITZ (1998, p.15), o emprego desse instrumento de pesquisa pela comunidade dos cientistas sociais volta a ser feito nos anos 60 e 70, sendo que hoje seu valor é reconhecido pelos pesquisadores para ser adotado como parte formal ou informal em projetos de pesquisas.

Complementando GLITZ, MORGAN (1996, p.129) aponta a década de 80 como o período em que a utilização das entrevistas em grupo, de forma geral, e em grupo de foco, de forma particular foi realizada em maior escala.

Concordamos com MORGAN, pois verificamos no levantamento realizado no campo da Ciência da Informação que a adoção dessa técnica em bibliotecas universitárias é da década de 80. A título de curiosidade que, na verdade, reforça o crescimento da utilização da técnica, a segunda edição da obra de MERTON é publicada no início da década de 90.

3.4.2 O que é um grupo de foco?

De acordo com a definição de MERTON (1956, p. 3-4), o grupo de foco caracteriza-se por:

- Envolvimento de todas as pessoas em uma situação particular - elas devem ter assistido a um filme, ouvido um programa de rádio, terem tomado parte em um experimento psicológico ou em uma situação social que pode não ter sido controlada, porém foi observada (uma greve, uma manifestação política, um ritual);
- Análise provisória, pelo cientista social, dos elementos hipoteticamente significantes - padrões, processo e total estrutura da situação;
- Estabelecimento de hipóteses – com base nessa análise, o pesquisador estabelece hipóteses que envolvem os participantes e dessa forma pode elaborar o roteiro de entrevista;
- Verificação - com o foco da entrevista nas experiências subjetivas das pessoas expostas à pré-análise, o pesquisador se empenha no esforço de averiguar os conceitos em relação à situação.

Consideramos fundamental tratar aqui do conceito desenvolvido por MERTON, pelo caráter precursor de seu trabalho que também permite constatar como suas orientações foram seguidas por aqueles que deram continuidade aos estudos de aplicabilidade dessa ferramenta.

Os conceitos de grupo de foco levantados na literatura se assemelham. Porém cada autor termina percebendo alguma particularidade que singulariza a sua concepção. Seleccionamos alguns exemplos que serão expostos a seguir, a fim de oferecer uma visão geral sobre o tema, antes de destacarmos aquilo que consideramos como pontos principais.

MORGAN (1996, p.130) conceitua o grupo de foco como uma técnica de pesquisa para coletar dados através da interação do grupo sobre um tópico determinado pelo pesquisador. O autor enfatiza três pontos relativos ao grupo de foco:

- É um método de pesquisa consagrado à coleta de dados;
- A técnica determina que a interação do grupo seja a fonte de informação dos dados;
- O pesquisador tem, via de regra, o propósito de criar os grupos para coletar dados.

Morgan orienta ainda sobre o que não é considerado grupo de foco:

- Existência de qualquer outro objetivo que não a pesquisa;
- Grupos com muitas pessoas de tal forma que inviabilize a devida interação entre elas;
- Discussões que ocorram sem a presença de um entrevistador.

Como uma forma de pesquisa qualitativa, os grupos de foco são basicamente entrevistas em grupo, embora não no sentido de alternância entre as questões do pesquisador e as respostas dos entrevistados. Em vez disso, o resultado será a confiança na interação dos membros do grupo, baseada nos tópicos fornecidos pelo pesquisador que, na maioria das vezes, é também o moderador.

Os dados fundamentais que o grupo de foco produz são transcritos dos grupos de discussão. A marca registrada dessa ferramenta é o uso explícito da interação do grupo para produzir dados e *insights*, cuja relevância seria relativizada sem a interação encontrada em um grupo.

FRASER e RESTREPO-ESTRADA (1998, p.70), conceituam a técnica de grupo de foco como um processo no qual seis a doze pessoas, representativas de um setor da sociedade ou de uma comunidade, encontram-se. O propósito é criar uma situação informal na qual os integrantes do grupo possam discutir sobre um tema que diz respeito a eles, com a ajuda de um moderador e na presença de um ou mais observadores. Uma atmosfera agradável é criada para que as pessoas possam se sentir à vontade para expressar suas idéias e sentimentos.

KRUEGER e CASEY (2000, p.7) afirmam que o grupo de foco se constitui pela própria intenção de promover uma auto-revelação entre os participantes, ou seja, um conhecimento novo que eles próprios desconheciam. O pesquisador deseja saber o que eles — seis a oito pessoas selecionadas com alguma coisa em comum — pensam e sentem sobre um determinado serviço, produto ou idéia.

De uma forma poética, o grupo de foco pode ser visto por administradores e gerentes como um álbum de viagens com anotações. Para aqueles que não puderam estar lá, as imagens captadas oferecem uma idéia da atmosfera, dos melhores momentos e das personalidades envolvidas. LAWRENCE e BERGER (s.d.)

No que se refere especificamente às bibliotecas, citamos a definição de HERNON e ALTMAN (1998, p.103; 139) indicando de que forma essa técnica pode ser adotada:

Nas bibliotecas a ferramenta de pesquisa denominada grupo de foco pode ser conceituada como uma forma de trazer as pessoas em conjunto para discutir sobre um produto, um serviço ou um assunto. As bibliotecas podem utilizá-lo para obter *insights* das expectativas dos consumidores, analisar a disponibilidade dos funcionários em atender a essas expectativas e segui-las, e a habilidade para recuperar consumidores

perdidos ou atrair aqueles de “primeira viagem”. O grupo deverá ser formado por seis a dez pessoas em discussões interativas que devem ser bem focadas em assuntos ou problemas.

Com base nestes conceitos, podemos afirmar que grupo de foco é uma modalidade de entrevista, estabelecida de acordo com um roteiro que tem o propósito de atingir os objetivos pretendidos pelo pesquisador. Envolve uma estrutura mínima de seis e não superior a doze pessoas que tenham interesses comuns e que ficarão reunidas por período máximo duas horas. Durante esse tempo, o moderador irá conduzir a entrevista para que ela flua, sem necessidade de intervenção. O observador será o responsável pelas anotações que auxiliarão no momento da análise da gravação e/ou filmagem. Essa forma de entrevista pode ser adotada em conjunto com outras ferramentas qualitativas e quantitativas, utilizadas antes ou após para averiguação ou confirmação dos dados. Nada impede, entretanto, que o grupo de foco seja utilizado isoladamente como técnica de coleta de dados.

Para PARENT e outros (2000, p.47), entretanto o grupo de foco pode ser considerado como um método de geração de conhecimento já adotado rotineiramente nas organizações há muito tempo, semelhante a muitos outros bastante conhecidos, como o brainstorm⁹, utilizados para que as pessoas que atuam na organização possam exprimir suas idéias. Os autores enfatizam, nesse artigo, a importância da geração do conhecimento para o desenvolvimento da gestão. Esse conhecimento é criado nos grupos a partir da interação das idéias geradas.

⁹ Brainstorm – tipo de estímulo e técnica para a geração de conhecimento.

Na concepção desses autores a estrutura da criação do conhecimento nos grupos de foco ficaria assim distribuído:

Logo, podemos afirmar que o grupo de foco está se tornando uma das maiores ferramentas de pesquisa de *Marketing* para se obter os *insights* dos sentimentos e pensamentos dos consumidores. Entretanto, grupos de foco habitualmente são utilizados para pequenas amostras. Essa ferramenta pode ser interessante quando se necessita ganhar tempo e utilizar baixos investimentos de recursos financeiros. Dessa forma, não se recomenda a generalização dos resultados.

Os usos do grupo de foco são muitos, especialmente no Marketing. A técnica é freqüentemente empregada para descobrir tendências diversas desde o consumo de cereais matinais até apoio a candidaturas políticas. Utilizou-se o grupo de foco também para estudar grupos marginalizados. Em 1984, epidemiologistas voltados a descobrir mais sobre AIDS e HIV, adotaram a técnica para conhecer melhor o grupo de homossexuais. MORGAN (1996, p.133).

A metodologia do grupo de foco foi adotada ainda por advogados para analisar as reações dos jurados em relação a um caso, como também por bancos para incrementar sua imagem perante seus clientes. (GLITZ, p.16-7).

Interessante verificar que CALDER (1977, p.355-58) expõe três abordagens de como os grupos de foco podem ser classificados de acordo com a sua utilização seja ela: exploratória, clínica e fenomenológica.

Exploratória: usada para teste piloto ou para gerar hipóteses ou teorias que, depois, serão confirmadas ou não com outras metodologias. Nesse caso, após a utilização do grupo de foco, métodos quantitativos serão utilizados como, por exemplo, um questionário com perguntas fechadas, no intuito de confirmar as hipóteses.

Abordagem clínica: utilizada para estudos psicológicos de motivação a fim de analisar o comportamento e as atitudes das pessoas. Esse método é empregado também para aprofundamento de pesquisas em torno de determinados temas.

Fenomenológica: usada para explorar as opiniões e experiências das pessoas do grupo, de tal forma que permite ao moderador a possibilidade de realizar uma leitura de mundo a partir do ponto de vista dos integrantes do grupo. Isso promove um elo direto com os provedores e usuários de um produto ou serviço.

Nesta pesquisa, trabalharemos com a abordagem fenomenológica, pela qual procuraremos entender como os usuários das bibliotecas universitárias, especificamente os do SIBI/USP, percebem os serviços oferecidos por suas bibliotecas.

3.4.3 Pontos fortes e fracos dessa metodologia

Antes de tratarmos da estruturação do grupo de foco, apresentaremos os pontos considerados fortes e fracos dessa metodologia, conforme avaliação de um sociólogo – MORGAN, e de uma bibliotecária – GLITZ. Adotamos essa precaução com o intuito de antecipar as principais possibilidades de resultados previstas por essa técnica.

MORGAN (1988) defende que o grupo de foco é o uso explícito da interação para produzir dados e *insights*. Segundo o autor, pode-se encontrar pontos fortes e fracos nessa pesquisas:

- Pontos fortes: os grupos são fáceis de conduzir. A técnica não exige empenho de muitos recursos financeiros. Mesmo que o pesquisador seja novato, poderá obter muitas informações, pois o grupo permite que se explorem tópicos e hipóteses gerais, possibilitando interação com os itens de interesse do pesquisador.
- Pontos fracos: não é baseado em colocações naturais. O grupo de foco não atinge o potencial dos grupos de pesquisas individuais. Certas posições de alguns participantes podem distorcer o estudo.

Em seu artigo de 1996 (p.139), MORGAN, além das características já citadas, faz os seguintes acréscimos:

- Pontos fortes: permite explorar não somente o que as pessoas têm a dizer, aquilo que está subentendido, motivando-as para que o máximo de informações sejam extraídas. Possibilita observar a extensão daquilo com que os entrevistados concordam e do que discordam. Por meio da habilidade do entrevistador, estimula-se entre os entrevistados a troca de suas experiências e visões.
- Pontos fracos: Mesmo parecendo redundância, deve-se insistir para que a atenção deva estar sempre voltada ao foco que se pretende atingir para

que não ocorra uma perda dos objetivos. O moderador tem a responsabilidade de conduzir, estimular e manter os entrevistados dentro da proposta pretendida, pois, se assim não o fizer, podem ocorrer distorções.

GLITZ (1998, p. 33/6) enumera como **pontos fortes** do grupo de foco que o ser humano aprecia a interação com outras pessoas e tende a tomar decisões após ouvir e conversar com outros, o que, segundo ela, pode ser observado nos estudos sobre comportamento do consumidor. E que o ambiente “natural” encoraja os entrevistados a se abrirem e a exporem suas opiniões com franqueza.

No que se refere à sua aplicação por administradores de bibliotecas, a autora aponta que o projeto pode ser conduzido de uma forma mais rápida e barata, principalmente quando se compara a outros métodos de coleta de dados. De fato, afirma a autora, o processo de elaboração do grupo – organização, condução e análise – pode ser realizado em poucas semanas.

Enfatiza que os administradores podem utilizar pessoas de sua própria equipe para, dessa forma, reduzir as despesas com elaboração da pesquisa. A técnica também permite a atuação de um pesquisador novato, pois é uma forma de pesquisa que possibilita acertos e correções de eventuais erros durante a condução do grupo.

Essa ferramenta garante um contato direto com os usuários, criando assim uma interação que permite ao moderador especificar, esclarecer ou solicitar mais informações sobre tópicos que não ficaram bem definidos.

Dessa forma, os resultados são compreendidos com facilidade, pois normalmente será elaborado um relatório, que pode inclusive ser redigido em linguagem coloquial e no qual constarão citações dos participantes.

GLITZ (1998, p.37/8), entretanto, alerta sobre os **pontos fracos** sobre os quais os responsáveis pelas bibliotecas devem estar atentos.

O grupo de foco, mesmo sendo realizado em um ambiente agradável, não é uma conversa natural, como um bate-papo entre amigos ou colegas. Pelas suas características menos informais, o moderador deve estar atento, pois o comportamento individual não é o mesmo de quando se está em grupo.

A realização de um grupo não trará necessariamente um resultado significativo, devendo assim o administrador estar atento com os dados obtidos e a interpretação do resultado.

Um alerta importante é, quando da realização dos grupos, deve ficar claro aos participantes que suas opiniões e sugestões serão ouvidas, anotadas e analisadas. Contudo, eles não devem desenvolver expectativas elevadas, pois serão necessários outros grupos, outras formas de pesquisa. Além disso, toda e qualquer proposta de melhoria só será efetuada se houver disponibilidade de orçamento da instituição mantenedora.

Alguns desses pontos fortes e fracos levantados por GLITZ serão retomados e discutidos nos resultados que foram obtidos com a aplicação dessa ferramenta.

3.4.4 A estruturação dos grupos de foco

Os procedimentos que serão apresentados a seguir foram extraídos de pesquisas realizadas nos campos da Sociologia, Marketing e Biblioteconomia, pois julgamos apropriada a adoção de um enfoque multidisciplinar.

Antes de iniciarmos é preciso lembrar que, em determinadas situações, o grupo de foco não é recomendado como, por exemplo, quando o intuito do pesquisador é educar os membros do grupo, ou quando o tema é por demais particular ou pessoal.

KRUEGER e CASEY (2000, p.25) também desaconselham essa ferramenta quando o pesquisador deseja obter perfis quantitativos ou quando

outros métodos permitam tirar conclusões de forma mais econômica e ágil. É importante lembrar que, com o grupo de foco não se pode pretender chegar a um consenso. Também não é possível exigir sigilo das pessoas envolvidas. Quanto ao pesquisador, ele não deve implantar a pesquisa, se algum tema tratado não permitir que as informações sejam divulgadas.

GLITZ (1998, p.39) alerta ainda que, para a utilização em bibliotecas, os administradores não devem empregar essa metodologia para resolver problemas, conflitos, por exemplo, com tópicos que possam criar ou desencadear qualquer situação constrangedora, principalmente envolvendo a equipe.

FRASER e RESTREPO-ESTRADA (1998, p.70) orientam que, para a estruturação de um grupo de foco em *Marketing*, algumas regras são necessárias.

Os membros do grupo devem possuir similaridade na relação educacional e sócio-econômica; dessa forma partilharemos o mesmo estilo de vida e problemas. Segmentados por sexo e idade. O moderador e o tema a ser tratado devem ser desconhecidos. Os autores levantam um ponto para as pesquisas de marketing que as pessoas não devem se conhecer.

Entretanto, os mesmos autores afirmam que essas regras devem ser adaptadas às necessidades da situação a ser pesquisada. Um exemplo de dificuldade à sua aplicação é a realização da pesquisa em uma comunidade na qual as pessoas não se conheçam. Mesmo assim, recomenda-se a manutenção das regras: homogeneidade dos membros do grupo; moderador desconhecido; não especificação do tópico a ser discutido, antes do início da entrevista.

KERSLAKE e GOULDING (1996), docentes da Universidade de Loughborough, Inglaterra, consideram que o fato dos membros se conhecerem torna a entrevista mais rica, facilitando a troca de informações e opiniões. Em outro artigo, GOULDING (1997) volta a afirmar sua posição de que se os entrevistados se conhecerem, um recordará ou se lembrará de pontos a serem discutidos, auxiliando os demais.

Concordamos com os autores citados e consideramos que o fato das pessoas envolvidas no grupo se conhecerem só enriquece a pesquisa. Ainda mais no caso das bibliotecas que, dependendo do público escolhido, dificulta encontrar pessoas que sejam totalmente desconhecidas.

Em relação à homogeneidade do grupo, esse elemento é fundamental. Especificaremos melhor essa questão quando tratarmos do tema seleção dos integrantes do grupo.

3.4.5 Planejamento dos grupos

Algumas considerações — tanto práticas como conceituais — devem ser analisadas quando for elaborado o planejamento da montagem dos grupos. No aspecto prático, os recursos financeiros disponíveis são fator determinante para a definição do número de pessoas participantes. No aspecto conceitual, é preciso considerar que existem diferenças na dinâmica das discussões realizadas com grupos pequenos e grandes.

MORGAN (1988/1996) oferece a seguinte orientação para a estruturação dos grupos:

Grupos pequenos – entre seis e oito integrantes – são recomendados para pesquisas que envolvam emoções, permitindo que os participantes tenham mais tempo para fazer suas exposições. Torna-se também mais fácil para o moderador “controlar” os participantes do grupo no momento em que a emoção comprometer a dinâmica. No entanto, devemos lembrar que os grupos menores despendem mais tempo, e apresentam maior dificuldade para a análise dos resultados. Havendo necessidade, deve-se repetir a experiência.

Grupos maiores – entre dez e doze integrantes – devem ser adotados para tópicos neutros; oferecem possibilidade de obtenção de maior volume de respostas. Porém, com um número maior de participantes, o moderador será bastante exigido, por esse motivo o moderador deverá ter alguma experiência

para lidar com a disciplina do grupo sem, entretanto, impor rigidez, já que a finalidade do grupo de foco é exatamente permitir a flexibilidade na expressão das idéias.

Grupos acima do limite sugerido (mais de doze integrantes) dificultam a interação entre todos os participantes e, muito provavelmente, deixará alguém sem opinar. Por outro lado, grupos com menos de seis ficam limitados nas discussões, principalmente quando houver um líder formador de opinião, que poderá induzir os demais.

No caso das bibliotecas universitárias normalmente trabalha-se com voluntários. Dessa forma, o número de participantes não estará diretamente relacionado à questão da entrevista em si, mas dependerá de quantas pessoas estarão disponíveis para participar. Por isso alertamos que, mesmo no caso da discussão de assuntos mais delicados, quando o número de convidados deverá ser menor, é fundamental o cuidado de manter uma relação extraordinária de convidados.

Quando se estabelece o número de participantes, outro fator importante é a quantidade de grupos que deverá ser realizada. Agora, está em pauta o objetivo que se pretende alcançar com a pesquisa. A clareza de objetivos colabora para essa definição. O número de grupos, nesse caso, pode variar, de acordo com aquilo que se busca descobrir.

MORGAN (1988); KRUEGER e CASEY (2000) e outros autores consultados sugerem que sejam elaborados entre três e quatro grupos para que se comparem e obtenham resultados de acordo com o objetivo da pesquisa. LAWRENCE e BERGER (s.d.) propõem entre três e quatro grupos para cada segmento avaliado, já CALDER (1977) orienta que, enquanto o moderador não puder antecipar o que os participantes dirão, novos grupos poderão ser realizados.

De qualquer forma, o número de grupos dependerá tanto da disponibilidade de recursos como das pessoas envolvidas, principalmente no caso de bibliotecas

universitárias que, muito provavelmente, terão de contar com o suporte de sua equipe interna para a estruturação da pesquisa.

3.4.5.1 Entrevistados: processo de seleção

A escolha dos participantes deve ser cuidadosa e, nesse momento, o pesquisador precisa estar bem consciente dos objetivos que pretende atingir. A escolha inadequada dos pesquisados, mesmo com um roteiro claro, definido e bem elaborado, levará a erro nos resultados.

O grupo deve ser o mais homogêneo possível. É preciso observar se os níveis social e educacional e o padrão sócio-econômico são equivalentes ou, pelo menos, não muito diversos, para evitar distorções e discrepâncias no momento da entrevista. O pesquisador deve estar atento para o objetivo da pesquisa, pois, em alguns casos, é fundamental a segmentação não apenas pelas categorias já mencionadas, como ainda por sexo e idade, por exemplo.

Para cada assunto abordado, a análise e a seleção dos componentes do grupo são de suma importância lembrando que, para cada grupo, novas pessoas deverão ser convidadas. Com isso, evitam-se restrições para a estruturação dos grupos. O fato de uma pessoa já haver participado de outros grupos de foco não a impede de participar novamente, desde que ignore qual assunto será tratado.

No caso específico das bibliotecas universitárias, os clientes/usuários externos¹⁰, quando da análise, podem ser segmentados da seguinte forma:

- usuários regulares e freqüentes (clientes reais);
- usuários que não utilizam a biblioteca com regularidade (cliente reais);

¹⁰ Para que não ocorra dúvida, denominamos cliente/usuário interno aquele com quem a Biblioteca mantém as relações para o seu funcionamento, ou seja, toda a estrutura necessária para que o usuário externo seja atendido.

- não usuários (clientes potenciais) ou usuários que já a utilizaram e não utilizam mais (clientes perdidos);
- usuários que nunca foram contatados (HERNON; ALTMAN 1998, p.138)

Podem ser considerados usuários externos da biblioteca os alunos de graduação e pós-graduação (incluindo os ex-alunos); docentes, pesquisadores e a comunidade que frequenta a biblioteca mesmo não tendo vínculo com a universidade.

A questão da homogeneidade no caso das bibliotecas universitárias estará ligada também àquilo a entrevista pretende obter como resultado. O pesquisador deve estar atento, pois misturar alunos com docentes, graduandos com pós-graduandos pode não trazer os resultados esperados. Cada uma dessas categorias percebe os serviços oferecidos de forma diferente, devido inclusive à convivência e às necessidades que se distinguem em cada estágio do processo acadêmico.

DRABENSTOTT (1992, p.92), sugere, como forma de seleção dos participantes em bibliotecas, usuários que são frequentadores assíduos, aqueles que participam de listas de discussão ou membros de algum grupo que interaja com a biblioteca.

Quando o grupo estiver definido e constituído, o mediador deverá entrar em contato com os possíveis candidatos. Toda essa preparação demanda esforço e análise a não ser que o pesquisador, interessado em um grupo como um todo, escolha aleatoriamente os candidatos.

Quando a pesquisa envolver um grupo especializado, os métodos de recrutamento devem ser igualmente especializados, buscando mesclar ou separar categorias, pois, como determina a técnica, a homogeneidade dos participantes dos grupos é fundamental. MORGAN (1988) orienta que os participantes devam

ter algo a dizer sobre o assunto e sentirem-se confortáveis para tratar disso com outras pessoas.

O processo de seleção, para a pesquisa de *Marketing* é elaborado, adotando-se quase sempre a listagem de clientes. Tendo sempre em vista o tema abordado, realiza-se um contato telefônico. Durante o qual um questionário previamente elaborado poderá ajudar a definir melhor o perfil dos entrevistados. Outro recurso para a escolha dos integrantes do grupo é uma consulta aos próprios funcionários da organização, solicitando-lhes que indiquem voluntários. Habitualmente, uma pequena soma em dinheiro ou brindes são oferecidos pelo realizador da pesquisa (PEARCE, 1998; LAWRENCE e BERGER, s.d.)

Nas pesquisas realizadas em bibliotecas, ou ainda aquelas feitas no campo da Sociologia, não existe o hábito de efetuar pagamento para os entrevistados. Normalmente trabalha-se com voluntários, o que acaba dificultando, para os pesquisadores, a presença de participantes.

O pesquisador, nessas áreas, deve estar preparado para o problema, pois existe escassez de recursos financeiros envolvidos para realização dessa tarefa. Esse fato pode ser considerado a maior vulnerabilidade da ferramenta

Tanto para pesquisas em Marketing, Ciências Sociais ou em bibliotecas universitárias, desde o primeiro contato é necessário um certo grau de cuidado para não deixar transparecer o tema que será tratado, afinal uma das características dessa técnica é o desconhecimento do assunto por parte dos entrevistados. A razão dessa exigência é a garantia de que os integrantes do grupo não formulem opiniões prévias a respeito do que se pesquisa. É importante que isso decorra durante o processo.

3.4.5.2 Características do espaço físico

Para que os resultados sejam positivos, o espaço físico onde será realizado o grupo deverá ser cuidadosamente analisado. Cientistas sociais,

quando realizam esse trabalho em tribos ou em comunidades sem recursos, conseguem obter resultados da mesma forma que as empresas especializadas o fazem.

O ideal é que os membros estejam sentados todos no mesmo nível, em círculo, não havendo indicação de qualquer tipo de hierarquia. Se houver uma mesa, esta deve ser oval ou redonda, evitando-se assim que algum integrante do grupo fique nas pontas, o que pode provocar uma impressão de isolamento. Os membros também devem estar acomodados próximos uns aos outros, criando-se um ambiente de informalidade.

A sala, sempre que possível, deverá possuir uma acústica adequada, pois o trabalho será gravado e/ou filmado. O barulho, além de atrapalhar a gravação, poderá perturbar os participantes. A parte elétrica deve ser observada, para que não ocorram problemas com tomadas ou voltagem. O pesquisador deve estar atento à ventilação e iluminação. Qualquer desconforto poderá prejudicar a entrevista. Recomenda-se que a sala tenha água, café, chá, biscoitos, lanche disponíveis. O ideal é que esses itens estejam em condições de fácil acesso aos participantes.

O pesquisador precisa ficar atento. Caso montagem dependa somente dele, a elaboração de uma lista de verificação é fundamental, pois são necessários desde guardanapos até a seleção da pessoa responsável pela gravação.

Cabe ressaltar que, na disposição da sala, o moderador deverá estar próximo ao grupo, enquanto o observador ficará mais afastado.

3.4.5.3 O papel do moderador

Considerar o moderador como a parte mais importante desse tipo de entrevista, não é justo, pois todos os envolvidos acabam contribuindo para a realização, de acordo com o papel que desempenham no grupo; entretanto se o

moderador não estiver devidamente preparado, toda a entrevista poderá ser perdida.

O moderador, ou facilitador como adotam alguns autores, é integrante fundamental na obtenção e apuração dos resultados com o grupo. Cabe a ele estimular, organizar, induzir os participantes a fornecerem o maior número possível de informações. A sua postura diante dos participantes determinará um resultado negativo ou positivo para aquele grupo de foco.

O moderador é responsável pela condução da entrevista, não podendo interferir nas participações do grupo. Deverá ter habilidade para reconduzir o assunto quando ocorrer dispersão; deverá impedir que qualquer integrante exerça liderança; também precisará incentivar os mais tímidos a se pronunciarem sobre suas opiniões.

Na literatura consultada, em relação à montagem dos grupos, foi possível observar que não existe uniformidade quanto ao tipo de moderador a ser escolhido. Alguns sugerem que ele tenha conhecimento do assunto a ser tratado, para que possa obter o máximo dos participantes. No exemplo citado por CRAWFORD (1999), a biblioteca que realizava o experimento contratou um profissional externo como moderador que, todavia, possuía experiência anterior com bibliotecas.

Acreditamos que o conhecimento do assunto a ser discutido é fator positivo para o desenvolvimento da técnica, na medida em que o moderador poderá solicitar uma discussão mais detalhada em determinado ponto, além de compreender a terminologia usada pelos entrevistados.

Existe também a possibilidade da utilização de voluntários, pessoas que não possuem vínculo empregatício com a organização, mas que já atuaram na organização. Para determinados temas, um especialista é bem-vindo. A desvantagem do uso de voluntários é o tempo necessário para o treinamento. Por outro lado, caso seja possível manter o voluntário devidamente motivado, a opção será extremamente vantajosa.

Esta pesquisa pretende, além do objetivo maior que é a aplicação da ferramenta, orientar os responsáveis por bibliotecas universitárias para que, na seleção do grupo, do moderador e também do observador, utilizem, se possível, pessoas da casa, reduzindo, dessa forma, os custos da pesquisa.

Em 1992, DRABENSTOTT (p.92) mostra que o custo para a realização de um grupo de foco girava em torno de US\$2.500, enquanto GLITZ (1998, p.47) informa que os custos variavam entre US\$3.000 a US\$ 5.000, soma com a qual também KRUEGER (1998, p.38) concorda. Tais valores demonstram que organizações como bibliotecas não teriam condições de utilizar essa ferramenta. Esses autores orientam para a estruturação dos grupos integrados por participantes internos, para que os usuários possam ser ouvidos, e os resultados possam ser utilizados na melhoria da prestação de serviços.

De acordo com GLITZ (1998, p. 46), um moderador deverá ter as seguintes características: ser um bom comunicador e entrevistador e ser organizado. Deve também possuir boa memória além de interesse no tópico a ser desenvolvido.

Um dos pontos que se pretende discutir na aplicação prática dessa pesquisa é a possibilidade de bibliotecários atuarem como moderadores, desde que devidamente preparados para o trabalho. Cientistas sociais consideram que, com o necessário suporte da literatura da área, não é complicado preparar um moderador. Mas, entre os diversos papéis exercidos pelos bibliotecários, quais destes seriam os mais adequados como moderador de um grupo de foco?

O bibliotecário de referência é considerado o ideal por atender diretamente os usuários. Entretanto ele não atende ao requisito de não ser conhecido, caso o trabalho solicite integrantes que utilizem a biblioteca com frequência. Outro ponto desfavorável é o fato de que ser um bibliotecário de referência não o qualifica, necessariamente, para ser um moderador.

Bibliotecários que realizem serviços internos¹¹ talvez possam cumprir com o papel de forma satisfatória, já que, muito provavelmente, não serão conhecidos pelos usuários. Outra hipótese é a de um profissional de outra biblioteca universitária ser convidado como moderador.

3.4.5.4 O papel do observador

Outro participante do grupo de foco é o observador, a quem KRUEGER (1998, p.69) denomina *assistente do moderador*. A ele, caberá a função de realizar anotações que irão colaborar no momento da análise dos dados. Encontra-se na literatura a sugestão de até dois observadores por grupo, um responsável pelas anotações e outro para analisar a linguagem corporal dos membros. Entretanto, caso a discussão seja filmada, essa análise poderá ser feita posteriormente.

O observador ou assistente tem a função de resgatar e auxiliar na coleta e análise dos dados. Sendo assim, a escolha deve seguir alguns critérios. Se a pessoa possuir um perfil diferente do moderador, no momento da interpretação dos dados, suas diferenças enriquecerão os resultados. O observador deve conter suas emoções e de forma alguma expressar sentimentos ou apresentar reações.

Observador ou assistente deverá ser uma pessoa disciplinada para que não intervenha nas discussões, permanecendo, entretanto, alerta e atento a todas as reações do grupo. Será necessário assumir como parte de suas responsabilidades e atribuições as anotações de todas as opiniões do grupo. É proibida ao observador ou assistente a manifestação de suas emoções; ele não poderá, em nenhuma circunstância, expressar sentimentos ou reações.

O moderador e o observador formam uma equipe bem sintonizada. É função do moderador preocupar-se com a entrevista em si, não perdendo o foco

¹¹ Bibliotecário de Serviços Internos: aquele que realiza aquisição e processamento técnico dos diversos suportes de informação.

nem o ritmo; ao observador cabe a responsabilidade de tomar notas que auxiliarão na interpretação das informações obtidas.

O observador também será de grande valia para auxiliar o moderador na operação dos aparelhos, receber os participantes atrasados, ajudar a servir os refrescos e lanches, preparar a sala e socorrer o grupo em algum contratempo.

KRUEGER (1998, p.70-71) afirma que nas organizações não lucrativas e públicas é fácil encontrar observadores voluntários, mas alerta para os cuidados que devem ser tomados na escolha da pessoa correta. Por meio de exemplo prático, mostra como o envolvimento equivocado do observador pode comprometer o resultado da pesquisa quando, ao discordar das opiniões emitidas pelos participantes, resolveu tomar a palavra do grupo para si e começou a discorrer como especialista. A discussão não pôde continuar, pois os participantes não viam mais razão para que suas opiniões fossem ouvidas.

3.5 O ROTEIRO DA ENTREVISTA

Na elaboração do roteiro da entrevista, o pesquisador deve estar com toda a estrutura da pesquisa já montada e os objetivos que pretende alcançar bem definidos.

As questões poderão ser abertas, não direcionadas, permitindo assim uma liberdade maior por parte dos entrevistados. Adotando essa metodologia, o moderador não poderá induzir os participantes, deixando que as respostas fluam. Quanto às questões direcionadas, como o próprio nome já diz, conduzirão as respostas para um foco mais restrito e determinado.

GLITZ (1998, p.54) cita, como exemplo, duas questões, uma aberta e outra fechada que, dependendo da maneira como forem empregadas, resultarão em diferentes análises:

1. Qual sua reação em relação ao uso do catálogo *on-line*?
2. Quais problemas você encontra quando está buscando os assuntos no catálogo *on-line*?

É imprescindível que a terminologia utilizada seja de fácil compreensão, com termos claros e concretos, evitando-se o uso de questões extensas para não complicar o entendimento.

MORGAN (1988, p.56) esclarece que, para sessões semi-estruturadas, o pesquisador deverá centrar-se em duas questões, permitindo assim uma discussão mais aberta. Já com grupos estruturados, é recomendado um questionário de três e cinco questões, que permita uma subdivisão em tópicos. Esse mesmo autor orienta para que o pesquisador evite a elaboração de um número muito grande de questões (1998, p.50). Cabe ao pesquisador analisar quais são os objetivos pretendidos e definir o tipo de roteiro mais adequado para a sua pesquisa.

Ao elaborar o questionário, o pesquisador enumera todos os itens que deseja cobrir, transformando-os em questões que, por sua vez, serão transformadas em roteiro. Reiteramos a importância de um roteiro que permita ao moderador uma certa flexibilidade no momento da entrevista. Como a técnica tem a função de permitir que os entrevistados se expressem, não é recomendável uma estrutura rígida de questões, pois, a partir do início da discussão, os assuntos fluem naturalmente, quebrando assim a estrutura lógica das questões.

KRUEGER e CASEY (2000, p. 42-43) demonstram algumas qualidades de um bom roteiro:

- Apresenta um começo fácil e simples: questões simples permitem aos entrevistados que relaxem, não percam tempo pensando em respostas complexas e não modifiquem suas opiniões no decorrer do processo.

- É seqüencial: o bom roteiro tem uma seqüência focada (esse é o objetivo do grupo de foco), de tal forma que as questões possam fluir naturalmente.
- O roteiro vai do geral para o particular: as questões partem do ponto mais abrangente caminhando para pontos mais específicos.
- O tempo da entrevista deve ser usado sabiamente: cabe ao moderador medir o tempo entre uma questão e outra.

Como em qualquer tipo de entrevista, a adoção da sistemática do pré-teste é fundamental para que o pesquisador efetue as alterações necessárias em seu roteiro. Para a utilização em bibliotecas, GLITZ (1998, p.82) sugere que o questionário seja empregado com a equipe da própria biblioteca para uma análise prévia e sugestão de melhorias e/ou mudanças antes de sua aplicação definitiva.

Discordamos da autora quando o foco da pesquisa for o usuário externo. Consideramos que equipe da biblioteca não terá, necessariamente, a imparcialidade e a isenção exigidas para avaliar o roteiro. Por isso, sugerimos que o pré-teste seja aplicado com o grupo que não estiver diretamente envolvido, até porque no pré-teste serão avaliados o roteiro e todos os outros itens anteriormente descritos.

3.6 A APLICAÇÃO DA ENTREVISTA

O moderador e o observador deverão se apresentar aos entrevistados, solicitando que cada um deles também se apresente para, assim, criar um clima mais aberto e espontâneo por parte de todos.

Cabe ao moderador explicar os motivos da realização do grupo, e se a entrevista será gravada e/ou filmada. Todos os presentes deverão concordar com a gravação.

A filmagem é uma etapa importante da entrevista porque facilita tanto o trabalho de recuperação da informação quanto o trabalho de correção de erros na realização dos demais grupos.

Na abordagem de alguns temas, em que o pesquisador sabe que haverá constrangimento para os participantes, não deverá ocorrer a filmagem deverá ser suspensão e caberá ao observador a responsabilidade recuperar os dados coletados.

O tempo de duração de cada entrevista pode chegar a 120 minutos, considerando-se as seguintes etapas:

- Abertura e acomodação do grupo – estimadas entre 10 e 15 minutos.
- Realização da entrevista – estimada entre 60 e 90 minutos.
- Tolerância para atrasos – aproximadamente 30 minutos.

O tempo da entrevista é um fator fundamental cabe ao moderador controlá-lo devidamente.

Como as bibliotecas universitárias geralmente contam com voluntários para a realização das entrevistas, esse período de duas horas deve ser solicitado pelo pesquisador para que os envolvidos possam programar seu tempo.

Durante a entrevista, o moderador terá que estar atento evitar qualquer dispersão dos entrevistados. Com relação a seu próprio desempenho, é essencial que o moderador assuma sua posição, entendendo que qualquer impulso para atuar como entrevistador deve ser radicalmente impedido.

3.7 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos resultados determina, muitas vezes, quando o pesquisador terá necessidade de montar mais grupos para um mesmo roteiro.

Existem duas abordagens básicas para a análise dos dados obtidos nos grupos de foco realizados. Uma é a análise qualitativa ou etnográfica, a outra é uma codificação sistemática por meio das análises dos conteúdos.

A abordagem etnográfica baseia-se nas próprias citações das discussões do grupo, enquanto a análise de conteúdo irá gerar uma descrição quantitativa dos dados levantados. MORGAN (1988, p.64) recomenda a utilização dos dois processos, pois um irá fortalecer e esclarecer o outro.

As gravações e anotações geram uma infinidade de dados que necessitam ser organizados para posterior análise. Normalmente, ao término das discussões, as informações obtidas estão desorganizadas, uma vez que a linguagem é natural e, mesmo com um roteiro estruturado, opiniões se misturam, repetem-se, apenas utilizando termos diferentes. Às vezes, um participante inicia um outro assunto e propicia, dessa forma, um novo caminho na discussão.

KRUEGER e CASEY (2000, p.128-129) explicam a análise dos dados, identificando quatro características principais:

- Sistemática e seqüencial - deve obedecer a uma ordem deliberadamente planejada, permitindo que qualquer integrante da equipe envolvido na pesquisa possa realizá-la, pois todas as suas etapas estarão documentadas e estruturadas.
- Verificável - qualquer pesquisador envolvido irá observar e chegar ao mesmo resultado, lembrando que, como seres humanos, há uma tendência de buscarmos aquilo que mais nos interessa. Dessa forma, uma verificação da análise é uma salvaguarda. Deve existir um número suficiente de dados que permitam constituir uma evidência. A coleta dos dados se inicia com as notas

de campo registradas durante a entrevista, continua com uma verificação após os grupos e inclui as transcrições.

- Processo contínuo - a análise dos resultados obtidos dos grupos de foco se inicia a partir do primeiro grupo realizado e continua no decorrer dos outros grupos. Cada grupo será analisado e comparado com o(s) anterior(es). Após o término de cada grupo, é recomendado que o moderador reveja suas anotações, para que assim, no próximo grupo, esteja preparado para implementar modificações necessárias, suprimindo faltas ou falhas anteriores.
- Estabelecimento de seqüência para as análises - após o primeiro grupo, uma avaliação será enriquecedora, pois permitirá ao pesquisador observar o que necessita melhorar, o que não deu certo e também o que excedeu na montagem anterior. O questionário deve ser revisto, verificando-se se realmente atingiu o objetivo. A partir desse momento, o moderador fica mais familiarizado com o tema e pode conduzir o processo de uma forma mais segura.

O moderador deve participar da análise dos dados. Como um dos principais envolvidos, é ele quem pode perceber alguma distorção e indicar as alterações necessárias. Outro participante que também costuma contribuir muito a análise e a interpretação dos dados é o observador. Sua colaboração é valiosa, pois foi submetido à pressão de moderar o grupo.

MORGAN (1988); GLITZ (1998); LAWRENCE e BERGER (s.d.) afirmam a importância da análise ser realizada por mais de uma pessoa, evitando-se assim desvios na interpretação dos dados.

Lembramos que, quando o pesquisador também desempenha os papéis de moderador e/ou observador, a ele caberá a análise dos resultados.

Quando múltiplos grupos são realizados, é necessário que as análises dos dados siga um plano, propiciando uma visão geral das discussões, ampliando,

dessa forma, o volume de informações obtidas e validando os resultados apurados.

MORGAN (1988, p.65) alerta que, no momento em que se separam as citações para análise, devem estar muito claros quais pontos são prioritários para a pesquisa. Esse autor cita como exemplo suas próprias pesquisas, mostrando que alguns pontos ficam evidentes durante a condução dos grupos, porém outros só serão esclarecidos a medida em que a leitura e a interpretação dos dados coletados forem avançando.

A etapa de estabelecimento de categorias, processo que lida com a hierarquização dos assuntos, pode ser definida como uma indexação, que irá gerar os cabeçalhos de assunto¹².

Aqui, cabe a sugestão das seguintes indagações:

- Será que a equipe da biblioteca possuirá a isenção necessária para análise e interpretação dos dados relativos a questões em que esteja envolvida mais diretamente?
- Nesses casos, será que uma outra equipe não relacionada diretamente com a entrevista poderia ser a solução?

A interpretação, da mesma forma que a análise, deve ser revista por outras pessoas para que, no momento da apresentação final, não ocorram dúvidas quanto aos dados levantados, e também para garantir que as conclusões não sofram desvios no momento de sua apresentação final.

Interpretar os dados envolve captar relacionamentos e tendências percebidas e identificadas nas gravações, nas anotações e também na observação (no caso de filmagem) da linguagem não verbal. Essa interpretação

¹² Terminologia e metodologia comuns, utilizadas por bibliotecários para o desenvolvimento do processo de recuperação da informação.

necessita que cada categoria seja analisada, possibilitando que todas as informações pertinentes tenham sido feitas.

A *Advertising Research Foundation* recomenda como modelo de relatório para apresentação final:

- Um sumário dos resultados encontrados;
- Algumas informações que estruturaram a pesquisa, assim como os objetivos do estudo;
- A descrição da metodologia, incluindo números, localização das entrevistas e as características dos participantes;
- Resultados detalhados, conclusões e recomendações. GLITZ (1998, p.113)

Esta descrição dos procedimentos de estruturação dos grupos de foco não pretende, de forma alguma, esgotar todas as informações que a literatura oferece. Porém ela poderá ser utilizada como um roteiro para que um pesquisador possa se basear sobre todos os procedimentos necessários à elaboração de um grupo de foco.

E, antes de relatarmos nossa experiência prática utilizando a técnica do grupo de foco, apresentaremos como a Biblioteconomia tem feito a sua aplicação, especificamente nas bibliotecas universitárias.

3.8 O GRUPO DE FOCO E A BIBLIOTECONOMIA

Por sua capacidade de extrair das pessoas sentimentos e opiniões verdadeiras, a metodologia de grupo de foco é particularmente adequada à condução de pesquisas de avaliação. Bibliotecas, como quaisquer outras organizações, necessitam prover seus usuários com serviços que vão ao

encontro de suas necessidades, e realizar tais serviços valendo-se da melhor relação custo/benefício.

A partir da década de 80, foram encontrados os primeiros trabalhos publicados utilizando essa ferramenta em bibliotecas. É possível que essa metodologia tenha sido aplicada anteriormente. Entretanto não foi formalmente registrada em documentos como anais e periódicos especializados. Essa constatação pode ser confirmada tanto na obra de GLITZ (1998, p.19), como em pesquisa realizada na base LISA, conforme descreveremos a seguir.

Realizamos o levantamento sobre aplicação de grupos de foco em bibliotecas na base de dados *Library and Information Science Abstracts* (LISA), considerada uma das melhores na área de Ciência da Informação. Nessa busca, não foi limitado o tipo de biblioteca, o termo utilizado para recuperação da informação foi “*focus groups*” e o período foi de 1969, data inicial da base, a março de 2002.

Os resultados encontrados foram os seguintes:

- 101 referências, sendo que 31 (30,69%) tratavam de grupos de foco em bibliotecas universitárias;
- 18 utilizaram essa metodologia para ouvir os clientes externos (alunos, professores, pesquisadores) e, assim, analisar como os seus serviços estavam sendo recebidos;
- 3 analisaram os clientes internos (o *staff* da biblioteca);
- 4 analisaram os currículo dos cursos de biblioteconomia;
- 1 verificou o serviço de cooperação entre bibliotecas;
- 1 utilizou-o para analisar o *benchmarking*;

- 3 avaliaram os serviços prestados com a www e as tecnologias implantadas;
- 1 analisou o serviço do catálogo *on-line*.

DRABENSTOTT (1992, p.87) aponta, como primeiro trabalho publicado nos meios acadêmicos, o estudo realizado pelos pesquisadores KASKE e SANDERS, em 1980, sobre a utilização dos sistemas de armazenagem de assuntos que deveriam dar suporte às táticas de pesquisa dos usuários de biblioteca. Esses pesquisadores pertenciam a OCLC (*Online Computer Library Center*) e realizaram as pesquisas em diversas bibliotecas, públicas, especializadas, escolares e universitárias.

3.8.1 O grupo de foco nas bibliotecas universitárias internacionais

Nas bibliotecas universitárias, observa-se grande variedade de assuntos pesquisados com a metodologia do grupo de foco, empregada isoladamente ou em conjunto com outras ferramentas. A seguir apresenta-se uma amostragem dessa diversidade.

O artigo mais antigo publicado data de 1985 e demonstra a utilização dessa técnica em bibliotecas universitárias. A técnica foi adotada pela Biblioteca da Universidade da Flórida para analisar as percepções dos estudantes sobre uma melhoria implementada nos serviços prestados. (GLITZ, 1998, p.21)

Na obra *Service Quality in Academic Libraries*, HERNON e ALTMAN (1996) desenvolvem todo o seu trabalho a partir das informações obtidas por meio de grupo de foco. A pesquisa inicial desses autores foi dividida em cinco fases, sendo que, em três delas, utilizaram a metodologia como pré-teste para avaliação dos questionários que seriam empregados nas pesquisas com os usuários. Depois, a metodologia de grupo de foco foi adotada também como ferramenta para entrevistar os usuários das bibliotecas acadêmicas pesquisadas.

ROSE, STOKLOSA e GRAY (1998) empregaram essa metodologia para estudar o estresse que ocorre tanto com os bibliotecários como com o usuário, no serviço de referência da *Health Sciences Library* da *State University of New York*. A pesquisa procurou investigar a hipótese de que a tecnologia é provocadora de ansiedade. Como resultado, foram detectadas diversas causas de estresse, além da tecnologia. Por exemplo: a não compreensão das necessidades dos usuários (a interpretação daquilo que os clientes realmente desejam), o atendimento por telefone, a comunicação insuficiente entre a equipe bibliotecária e os docentes.

WIDDOWS, HENSLER e WYNCOTT (1991) utilizaram os grupos de foco para medir a opinião do usuário estudante em relação à qualidade do serviço em uma biblioteca da Universidade de Purdue (Indiana). Também foi realizado um estudo envolvendo pesquisas qualitativa e quantitativa. Após a escolha do grupo de foco como ferramenta de pesquisa qualitativa, os pesquisadores empregaram questionários com questões abertas. Os autores encerram seu artigo afirmando que o grupo de foco traz benefícios para a avaliação dos serviços prestados, e seus resultados devem ser analisados tanto pelos bibliotecários que prestam os serviços como pelos administradores.

VALENTINE (1993) efetuou um estudo exploratório, com a técnica de grupo de foco e entrevistas individuais, para demonstrar que estudantes universitários, quando efetuam suas pesquisas nas bibliotecas, procuram realizá-las com o menor esforço possível. A autora demonstra, em seus resultados, como os estudantes evitam, muitas vezes, o contato com a equipe de atendimento. E conclui, afirmando que a utilização da metodologia de grupo de foco é muito prática para que se obtenham respostas espontâneas, enquanto as entrevistas proporcionam dados mais detalhados.

MASSEY-BURZIO (1998) procurou, com a utilização dessa metodologia, obter *insights* para saber se os usuários reais de sua biblioteca estavam recebendo os serviços esperados, se realmente estavam utilizando os serviços oferecidos e também, caso necessário, descobrir os melhores caminhos para encontrar as suas necessidades e preferências.

Essa bibliotecária voltou a adotar a ferramenta de grupo de foco, desta vez para analisar como professores/pesquisadores das áreas humanistas tinham uma percepção diferente do uso da tecnologia em relação aos colegas de outras áreas, a fim de que, assim, os serviços bibliotecários fossem melhor direcionados de acordo com as expectativas dos clientes. (MASSEY-BURZIO, 1999).

Em 1997, VOORBIJ realizou uma pesquisa, envolvendo os estudantes e professores universitários da Holanda, sobre a utilização da Internet na busca de informação científica. Combinou duas metodologias: distribuiu mil questionários com questões detalhadas para integrantes da comunidade acadêmica e montou três grupos de foco com docentes. O pesquisador conseguiu com os questionários uma visão mais ou menos representativa, enquanto que, com os grupos de foco, obteve um resultado mais detalhado em pontos extraídos dos questionários e pôde explorar melhor outros.

MELTZER, MAUGHAN e FRY (1995) realizaram um estudo para verificar como os estudantes de graduação percebiam as bibliotecas e de que forma essa percepção poderia colaborar na elaboração do planejamento estratégico dessas bibliotecas localizadas em dois *campi* da Universidade da Califórnia.

Entre os resultados alcançados, alguns pontos foram relevantes foram levantados para aqueles que nelas atuam: a biblioteca precisa divulgar seus serviços; os estudantes desejam um serviço automatizado de reserva de materiais; gostariam de possuir uma assistência qualitativa – apesar de considerarem o atendimento bom, sentem a necessidade de um serviço individualizado, prestado por mais tempo por parte dos bibliotecários. Outros pontos analisados: os estudantes não se mostraram interessados em cursos de como utilizar a biblioteca; os sistemas automatizados de catálogos *on-line* estavam confusos e hostis para os entrevistados; estes também desejavam uma mudança na política de empréstimos de materiais bibliográficos.

CONNAWAY, JOHNSON e SEARING (1997) realizaram grupos de foco com graduandos, pós-graduandos e professores para analisar a utilização e a

forma como cada um desses clientes recuperava as informações do catálogo *on-line* da Universidade de Wisconsin-Madison.

As autoras demonstram todo o procedimento para a realização dos grupos, incluindo as dificuldades encontradas. Seguiram a metodologia de agregar os semelhantes, nivelando os grupos. A proposta era a realização de seis grupos com doze participantes cada, que totalizariam 72 entrevistados. Conseguiram apenas um total de 49. Esse fato demonstra a dificuldade na obtenção da participação de todos. As pesquisadoras enfatizam a importância dos resultados alcançados e implementação das alterações realizadas na biblioteca da universidade para melhorar a utilização do catálogo.

Uma pesquisa com os alunos e a equipe da Universidade de Kent, realizada por BEX e MILLER (1999) teve por objetivo analisar como esses clientes estavam utilizando determinadas bases de dados. Os autores evidenciam a importância do grupo de foco, pois essa ferramenta permite que o pesquisador possa ouvir quais são os objetivos que os usuários estão pretendendo atingir, por que pensam de determinada maneira e qual terminologia adotam no momento da pesquisa. A interação entre os participantes pode fornecer um *insight* em suas próprias experiências e trazer, além do lado racional, aspectos dificilmente revelados nos questionários.

CRAWFORD (1999) adotou os grupos de foco para verificar como os usuários da biblioteca da Universidade de Glasgow (Escócia) estavam utilizando os novos computadores adquiridos. Tal metodologia serviu também para complementar uma entrevista realizada, na qual foi apresentado um questionário semi-estruturado aos estudantes, usuários das estações de trabalho. Foi constatado que os participantes não percebiam a diferença entre os serviços oferecidos pela tecnologia da informação e os serviços eletrônicos de informação. O pesquisador confirma que a utilização da técnica de entrevista por meio de grupo de foco serve para promover outros estudos e não deve ser considerada para estudos quantitativos.

Essa metodologia foi também empregada pela Universidade de Loughborough para pesquisar a diferença de treinamento entre os funcionários de período integral e aqueles com horário flexível, pois essa diferenciação estava afetando a qualidade do atendimento aos clientes. (KERSLAKE; GOULDING, 1996)

GOULDING (1997) escreve um artigo demonstrando a importância dessa metodologia para as bibliotecas da Grã-Bretanha. Conclui que o grupo de foco é uma ferramenta para extrair opiniões, de certa forma, de uma maneira espontânea. A abordagem permite que os participantes percebam que possuem um espaço no qual têm a possibilidade de exprimir suas opiniões.

GLITZ (1997) realiza um estudo para saber quantas bibliotecas americanas na área médica, universitárias ou hospitalares, adotavam a ferramenta do grupo de foco. Vale observar que a autora realizou essa pesquisa devido à falta de dados sobre o uso dessa metodologia. De 342 questionários enviados, 176 foram respondidos. Já haviam utilizado a ferramenta 43 bibliotecas universitárias. As razões para isso foram diversas. Os grupos de foco foram utilizados nas seguintes circunstâncias:

- Como ferramenta para a elaboração do planejamento estratégico;
- Para ouvir as necessidades de determinados grupos específicos de usuários;
- Para avaliar os serviços prestados pela biblioteca;
- Como ajuda para o desenvolvimento de uma política de avaliação da coleção.

3.8.2 O grupo de foco nas bibliotecas universitárias nacionais

Na literatura nacional, não foram localizados muitos trabalhos publicados abordando a utilização dessa metodologia. É muito possível que trabalhos desse teor podem ter sido realizados, porém sem gerar qualquer espécie de divulgação.

Em um dos textos publicados, DIAS (2001) trata da parte conceitual da metodologia, não tendo apresentado nesse artigo uma aplicação prática.

Já SILVA (1998), em sua dissertação de mestrado, utilizou a técnica de grupo de foco como suporte para suas pesquisas, porém seu trabalho trata de biblioteca especializada.

Em bibliotecas universitárias brasileiras, foram localizados dois estudos de caso:

PIROLO e outros (acessado em 2000) realizaram um projeto de relações públicas, no qual adotaram uma combinação de diversas técnicas de pesquisa qualitativa. Escolheram como ferramenta o grupo de foco, para avaliar os serviços prestados pela Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (BC/UEL). O grupo foi constituído por alunos da graduação, uma vez que esses clientes demonstravam maior insatisfação. Como já havia sido realizado um estudo quantitativo com as demais categorias de usuários, as pesquisadoras consideraram que apenas uma categoria seria ideal para os objetivos propostos. Por ser um projeto de pesquisa do curso de Relações Públicas da UEL, a indicação dos participantes partiu de professores envolvidos, o que, de certa forma, facilitou a montagem dos grupos.

Eis alguns dos resultados obtidos: ficou comprovado que os estudantes (usuários) desconhecem os serviços prestados; o serviço de fotocópias foi considerado ruim pela falta de estrutura física e de recursos humanos; o ponto crítico em relação ao atendimento foi o Serviço de Circulação, até por ser este o local onde os alunos têm maior contato com a equipe da biblioteca; quanto à infra-

estrutura, a falta de espaço para estudo em grupo e individual foi criticada; a limpeza da biblioteca foi elogiada.

O resultado desse trabalho para a BC/UEL mostrou-se positivo, pois a técnica foi considerada adequada pelo fato de permitir a coleta de dados que não são obtidos mediante o uso de técnicas quantitativas tradicionalmente usadas na área.

Conforme previsto no segundo capítulo, trataremos agora de uma experiência realizada por essa pesquisadora e que terminou dando origem à presente dissertação. Todo o trabalho encontra-se devidamente documentado, foi publicado em parceria com VERGUEIRO (1999) e apresentado por ocasião da realização do *Congresso Internacional de Información* realizado em Havana, Cuba.

O grupo de foco foi utilizado para analisar como os usuários percebiam as instalações do Serviço de Biblioteca e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da USP (SBD/ECA), após amplo processo de reforma. Pretendíamos, com a adoção dessa metodologia, captar elementos significativos que pudessem subsidiar a elaboração de um planejamento estratégico.

Conseguimos montar um grupo com alunos de pós-graduação que freqüentavam a biblioteca, antes e depois da reforma. Os resultados foram considerados extremamente convergentes com os objetivos da experiência e determinaram a introdução de melhorias efetivas, realizadas com base nas informações fornecidas pelos participantes do grupo.

Entre as impressões registradas, podemos destacar, por exemplo, referências sobre a divulgação dos serviços oferecidos e a conscientização dos usuários para que zelassem pela preservação dos materiais.

Mas a principal contribuição dessa experiência foi ter servido como modelo e amostra para a presente dissertação, colocando em perspectiva a necessidade

de dar continuidade e desdobramento àquele trabalho com a técnica grupo de foco.

Ao perceber pessoalmente a contribuição desse método para capacitação e a qualificação do trabalho do profissional da Ciência da Informação, foi imediato e inevitável o surgimento da proposta de implementar a realização de cinco novos grupos em bibliotecas universitárias. Esta empreitada será descrita e detalhada no próximo capítulo.

Capítulo 4 – METODOLOGIA APLICADA

4.1 INTRODUÇÃO

O procedimento de revisão da literatura proporcionou a busca de conceitos e do método de utilização da técnica de pesquisa grupos de foco. Com base nos resultados dessa investigação, pudemos dar início ao processo de aplicação da pesquisa em campo, com a efetiva estruturação da montagem dos grupos de foco em bibliotecas.

Estabelecemos como meta, além dos resultados dos grupos, realizar ainda uma análise comparativa com relação às facilidades e dificuldades encontradas para a aplicação da técnica, registradas pela literatura, e a nossa percepção sobre esses mesmos aspectos ou outros que ainda não tivessem registro.

A concepção dos grupos foi feita de modo intencional para que sua composição retratasse toda a diversidade da comunidade de usuários das bibliotecas da USP. Assim, reconhecendo essa característica como ideal para a obtenção de resultados, passamos a decidir as demais diretrizes de nossa empreitada, buscando responder às seguintes questões:

- Quais seriam as bibliotecas escolhidas entre as 39 que integram o SIBI/USP?
- Todos aqueles que utilizam a biblioteca participariam dos grupos de foco?
- Consideraríamos em nosso universo os usuários reais ou os usuários potenciais?

- Dentro da categoria usuários, quais seriam as nossas opções: alunos de graduação e de pós-graduação, docentes ou pesquisadores em geral?
- O moderador e o observador poderiam ser novatos e, além disso, bibliotecários?
- Os custos para a implementação dos grupos de foco seriam viáveis?

A literatura indica que, de acordo com os objetivos a serem alcançadas, a quantidade de grupos realizados pode ficar entre três e quatro. Como nosso objetivo era verificar se a técnica de grupos de foco poderia ser adotada como método auxiliar de avaliação da prestação de serviços realizada pelas bibliotecas do SIBI/USP decidimos pela realização de cinco grupos, sendo que o primeiro seria implementado em caráter de pré-teste.

Optou-se por aplicar a técnica de entrevista de grupo de foco, e os participantes seriam integrantes da comunidade universitária, representada por seus alunos de graduação e pós-graduação. A pesquisa se restringiu aos usuários que freqüentam e utilizam habitualmente a biblioteca.

A proposta foi que essas montagens fossem baseadas em uma abordagem fenomenológica, proporcionando ao moderador a percepção da forma como o usuário concebe o mundo da biblioteca.

No caso específico desta pesquisa, a seleção da biblioteca para a aplicação do pré-teste antecedeu o convite aos participantes. Realizamos diversos contatos para verificar a possibilidade e o interesse despertado pela experiência. Entretanto, como a pesquisa não era uma demanda propriamente institucional, mas uma empreitada individual desta pesquisadora, a proposta foi tomada como parcialmente pertinente pelos responsáveis pelas bibliotecas do SIBI/USP. Além disso, também precisamos justificar a necessidade de infraestrutura adequada (sala, mesa, cadeiras, filmagem) e até mesmo a colaboração para a indicação e seleção dos participantes.

Centralizamos estrategicamente nossa pesquisa no campus da Cidade Universitária, por reunir o maior contingente do nosso público-alvo. Os contatos com os possíveis integrantes de pré-teste e dos grupos de foco foram primeiramente feitos por telefone e, posteriormente, preferimos o contato pessoal.

Conseguimos realizar os cinco grupos de foco, assim estruturados:

Tipo de experiência	Área da biblioteca
Pré-teste	Humanas
Grupo de Foco 1	Humanas
Grupo de Foco 2	Humanas
Grupo de Foco 3	Biológicas
Grupo de Foco 4	Biológicas

Selecionadas as bibliotecas, a etapa seguinte foi a estruturação de grupos pequenos, integrados por seis ou oito pessoas. Esse número não era obrigatório. Além disso, a literatura já havia sinalizado as dificuldades para conseguir voluntários para esse tipo de trabalho e não havia necessidade de montar grupos maiores.

Os grupos foram constituídos com 6 (seis) a 10 (dez) participantes. Conseguimos um número razoável de entrevistados, considerando que, no caso específico de bibliotecas universitárias, todos são voluntários.

Apesar do resultado positivo do número de participantes, houve a necessidade de convidados suplentes para a viabilização dos grupos, conforme a literatura já havia antecipado. O processo de seleção será detalhado posteriormente.

4.2 ELABORAÇÃO DO ROTEIRO

A elaboração do roteiro, considerada relativamente simples a princípio, mostrou-se bastante complexa. Precisávamos elaborar questões relacionadas

aos procedimentos formais da USP, considerando que cada uma das bibliotecas possui particularidades, e a proposta era que o roteiro abrangesse todos os serviços oferecidos.

O primeiro roteiro contemplou todos os serviços da biblioteca. Contudo, ficou demasiadamente extenso, descaracterizando o trabalho de grupo de foco e adotando o formato de entrevista. Além disso, também precisávamos considerar que um roteiro longo inviabilizaria o cumprimento de horários – conforme indicado pela literatura – e correria o risco de tornar-se cansativo para os participantes. Ainda assim, o roteiro inicial serviu de modelo para orientar a elaboração de uma segunda proposta, adotada para o pré-teste. Apresentamos, a seguir, o modelo do primeiro roteiro.

Roteiro – Primeiro modelo

Avaliação do Serviço de Atendimento ao Usuário

- Na sua visão, quais são os pontos fortes em um atendimento?
- Quais são as expectativas, no momento em que você entra em uma biblioteca?
- Como gostaria de ser atendido pela(o) bibliotecária(o) de referência?
- Quando entra na biblioteca, a comunicação visual está de acordo com as suas necessidades. Ela diminui as suas dúvidas?
- Conhece os serviços que a biblioteca possui (incluindo serviço de xerox)?
- Você sabe se existe algum canal de comunicação da biblioteca com os usuários?
- A homepage da biblioteca é conhecida?
- Sua interface é amigável?
- Possui links com outras fontes de informação que são pertinentes para você?

Busca da Informação (envolve acesso a bases de dados, catálogos manuais e on-line)

- Dentro da biblioteca, você consegue encontrar nos catálogos aquilo que procura?
- O sistema de busca – por palavras-chave ou termos indexados – é de fácil operação?
- Você consegue realizar buscas nos catálogos com facilidade?
- Na sua opinião, quais são os pontos negativos dos catálogos (on-line/manual) na forma de recuperação da informação?
- Conhece as bases de dados pertinentes a sua área de atuação?
- Sabe como utilizá-las?

- A sua biblioteca tem algum tipo de curso/orientação para o acesso a bases de dados?

Serviço de Aquisição

- Você conhece os procedimentos de compra?
- Existe alguma forma de comunicação entre a biblioteca e você para sugestão de novas aquisições?
- Você é informado das novas aquisições?
- Você participa no processo de decisão no momento da aquisição de novos títulos de periódicos?

É possível perceber que a aplicação desse roteiro nos daria um diagnóstico bastante amplo dos serviços prestados pelas bibliotecas do SIBI/USP. Entretanto, ele não seria viável para o propósito desta pesquisa. Elaboramos, então a segunda versão, que foi utilizada para o pré-teste.

Roteiro adotado para o pré-teste

1. Indique os itens desta Biblioteca que são favoráveis para sua pesquisa.
2. Indique os itens desfavoráveis ao desenvolvimento da sua pesquisa.

Observações:

Relacionamento com a equipe

Acervo

Localização (recuperação) da informação

Tecnologias existentes

Ambiente físico

Regulamento

3. O que você sugere como um padrão ambicioso de desempenho da Biblioteca?

Sabíamos que possivelmente o roteiro utilizado para o pré-teste teria de ser adaptado, com a introdução de alterações que nos garantissem um resultado mais convergente aos objetivos de nossa pesquisa. Por isso, quando realizamos o primeiro grupo, percebemos a necessidade de questões mais abrangentes e de um formato que realmente viabilizasse sua adoção mais como roteiro do que como questionário.

Roteiro final adotado nos demais grupos

1. Como usuários dos serviços prestados por esta biblioteca universitária, gostaríamos de saber quais são os aspectos positivos e negativos em relação ao atendimento?

Roteiro: apresentação da biblioteca, postura/profissionalismo no momento do atendimento; resposta as solicitações, acesso a base de dados, horário de atendimento

2. Você tem conhecimento, ou melhor, a biblioteca divulga e orienta quanto a utilização dos recursos de acesso e busca da informação mais modernos?

Roteiro: Internet, sites de busca, publicações eletrônicas, acesso a bases de dados

3. A estrutura física da biblioteca oferece condições ideais para a consulta e o desenvolvimento da pesquisa

Roteiro: iluminação, limpeza, equipamentos, localização, sinalização

4. Quais seriam os serviços, que para vocês podem ser considerados importantes, ou até mesmo, inovadores em uma biblioteca universitária?

Roteiro: entrega delivery, receber artigos por vias eletrônicas

4.3 PROCESSO DE SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES

Uma vez definidas as bibliotecas, precisávamos selecionar os participantes. Conforme a literatura devidamente documenta, pudemos perceber que contatar as pessoas e convencê-las a participar é uma tarefa que exige bastante perseverança.

A literatura prevê ainda que, para a realização de grupos de foco em bibliotecas universitárias, uma das maiores dificuldades é o agendamento de um horário comum entre os voluntários. Esse fato foi confirmado em todas as montagens. Podemos afirmar que reunir os voluntários exigiu um trabalho de

equipe, pois tanto os funcionários das bibliotecas envolvidas como alguns alunos realizaram um esforço conjunto para a concretização dos grupos.

Coube àqueles que auxiliaram na seleção explicar aos participantes o propósito do trabalho sem, entretanto, revelar que tipo de atividade seria realizado. Lembramos que uma das regras para a estruturação dos grupos é o não conhecimento do roteiro que será discutido por parte de seus integrantes.

O convite foi feito àqueles que já eram conhecidos das equipes das bibliotecas. Procuramos orientar as bibliotecas para que escolhessem alunos de graduação e pós-graduação freqüentadores/usuários habituais daqueles espaços que, como categoriza a literatura, podem ser definir como ***usuários reais externos***.

Para a realização do pré-teste, foram selecionados alunos de pós-graduação e a entrevista foi feita no horário do almoço. Como atrativo para os entrevistados, foi oferecido um lanche.

Também para os dois grupos de usuários de bibliotecas da área de Ciências Humanas foi mantido o horário de almoço para a realização da entrevista. Consideramos esse o melhor período para este trabalho, porque permite concentrar os alunos que, comumente permanecem apenas meio período na faculdade. Assim como no pré-teste, foi oferecido um lanche aos participantes.

Para os usuários de área de Ciências Biológicas foi possível. Estruturar a entrevista nos períodos manhã e tarde respectivamente, pois os alunos permanecem na faculdade o período integral.

No levantamento bibliográfico GLITZ, citada à página 59, afirma que uma das vantagens para da técnica de grupo de foco é a facilidade de montar vários grupos em um curto espaço de tempo.

Discordamos da autora, especialmente no que se refere à aplicação da pesquisa motivada por uma necessidade individual. Isso vale de alerta pra outros

pesquisadores. Talvez, em atenção a uma demanda institucional, ou seja, oficial, a implementação pesquisa conquiste colaboração mais facilmente.

4.4 ESTRUTURA FÍSICA PARA REALIZAÇÃO DOS GRUPOS DE FOCO

Procuramos nos aproximar das orientações oferecidas pela literatura para identificar os locais (espaço físico) onde foram realizados os grupos. Nas bibliotecas escolhidas foi bastante tranquilo encontrar sala adequada, e montar a estrutura necessária para as filmagens. Importante ressaltar que na organização e estruturação dos grupos, o pesquisador deve realizar uma lista com todos os itens necessários — desde guardanapos até a ventilação do local. Essa lista precisa ser conferida com uma antecedência mínima de uma hora do início do grupo, pois, caso algum detalhe não esteja de acordo, haverá tempo para corrigir e/ou acertar.

4.5 SELEÇÃO DO MODERADOR E DO OBSERVADOR

Chegamos ao momento da escolha do moderador e observador. Essa pesquisadora participou de três grupos como observadora e em dois como moderadora.

Essa experiência foi muito rica, pois um dos pontos que queríamos analisar era a possibilidade de estruturação dos grupos com a equipe de colaboradores (funcionários) da própria biblioteca, oferecendo-lhes a oportunidade de adquirirem uma experiência nessa área. Uma das características interessantes dessa técnica é permitir a utilização de pesquisadores novatos, desde que devidamente orientados e alicerçados na literatura.

4.6 VIABILIDADE ORÇAMENTÁRIA

Procuramos observar a implementação dessa técnica também com relação à necessidade de recursos financeiros. As bibliotecas do SIBi/USP não possuem verba destinada especificamente para a esse tipo de trabalho. Dessa forma, quando selecionamos uma técnica de pesquisa qualitativa consideramos essa questão pois, habitualmente, as pesquisas qualitativas envolvem custos altos. Entretanto, o grupo de foco é considerado uma técnica bastante viável pois, além de não exigir muitos recursos, podem ser realizados de uma forma simplificada para que exista um barateamento dos custos.

O percurso que realizamos até aqui detalhou as principais etapas de toda a metodologia de aplicação da técnica grupo de foco. Também vimos as condições necessárias para sua implementação. No próximo capítulo, apresentaremos os resultados obtidos com cinco diferentes grupos — pré-teste e metodologia aplicada — bem como as observações e análises específicas desta prática.

Capítulo 5 – RESULTADOS OBTIDOS

5.1 COMO OS GRUPOS REAGIRAM

Não vamos identificar formalmente as bibliotecas pesquisadas, porém cada uma apresenta suas particularidades. Por mais que utilizemos o recurso de nomeá-las como A, B ou C, a identificação torna-se inevitável.

Dessa forma, é importante enfatizar que a proposta aqui não é elogiar ou criticar as bibliotecas que gentilmente cederam seu espaço e estrutura para que esse trabalho pudesse ser realizado, mas, principalmente, mostrar que essa ferramenta de pesquisa pode auxiliá-las, fornecendo informações que contribuam significativamente para a implementação de propostas de melhorias, corrigindo procedimentos, além de possibilitar o registro de *feed-back* do usuário de seus serviços.

Assim a biblioteca A será aquela na qual o pré-teste foi realizado. Biblioteca B é a outra biblioteca da área de Ciências Humanas e a Biblioteca C a da área de Ciências Biológicas.

5.1.1 Primeiro Grupo – Biblioteca A (Pré-Teste)

No pré-teste, o grupo contou com a participação de oito participantes, todos alunos de pós-graduação, convidados pela equipe de atendimento, com a orientação da bibliotecária de referência.

A entrevista foi filmada, porém os participantes não foram comunicados anteriormente. Não consideramos necessário o aviso, por ser um projeto de pesquisa. Os entrevistados concordaram com a filmagem, porém afirmaram que gostariam de ter sido avisados com antecedência.

Fizemos a apresentação do moderador e do observador. Nesse caso, houve a explicação dos objetivos pretendidos com o grupo de foco: *colaborar com a biblioteca para que os serviços pudessem ser avaliados e, principalmente, servir de pesquisa de campo para este projeto*. Os entrevistados se apresentaram, mencionando nome, área de estudo e se eram mestrandos ou doutorandos.

O local escolhido foi a sala de estudos em grupo, um espaço agradável, sem muito barulho, onde os entrevistados puderam ficar à vontade. A entrevista iniciou-se às 11h30 e foi encerrada às 13 horas. Comprovou-se que o tempo de acomodação necessário é de 15 minutos iniciais para que os participantes possam ficar mais à vontade.

A moderadora iniciou a entrevista. Apesar de alguns entrevistados já se conhecerem. No começo foi necessário convidar os participantes para que expressassem suas idéias. Outro ponto foi comprovado: a partir do momento em que um dos membros começa a se expor, os demais perdem a inibição.

Os assuntos realmente fluíram dentro do roteiro. A primeira questão envolveu a percepção dos usuários em relação aos pontos da biblioteca que consideravam favoráveis (recursos de informação, humanos e físicos).

A moderadora solicitou que os entrevistados discorressem sobre os recursos disponíveis para pesquisa.

Comentários feitos pelos usuários sobre biblioteca A

- “Sem o apoio da biblioteca, não seria possível dar continuidade ao meu trabalho”.
- “Possui um diferencial em relação a outras bibliotecas, a tecnologia é muito boa”.
- “Atende bem às necessidades dos pesquisadores, livros, por exemplo. O atendimento é bom... tenho dificuldades com o Dédalus”.

Todos os entrevistados manifestaram-se positivamente em relação ao Pro-Quest¹³, sugerindo inclusive que a biblioteca adquira mais títulos.

O atendimento foi considerado bom por todos, não havendo críticas à equipe da biblioteca. Um dos membros, inclusive, afirmou que o atendimento é excelente.

Seu acervo foi avaliado como adequado e atualizado, embora alguns participantes achassem que deveria haver mais aquisições de publicações recentes, especificamente livros.

A biblioteca A foi, durante a entrevista, comparada com algumas bibliotecas da área como a da Fundação Getúlio Vargas (FGV). É interessante observar que, mesmo não havendo no roteiro um item específico para esse fim, a comparação foi inevitável.

Pontos negativos em relação à biblioteca A:

- Fitas de vídeo - a opinião unânime entre os entrevistados é a de que o acervo é bom, mas não existe um espaço adequado na biblioteca para assistir às fitas.
- Informatização - todos questionaram a não automatização do empréstimo, a inexistência de um sistema mais fácil entre as bibliotecas do campus. Citaram, inclusive, que seria importante uma integração entre as bibliotecas para facilitar o empréstimo de teses e dissertações.
- Bases de dados – Dédalus. Faltam informações sobre o material emprestado; alguns citaram dificuldade na consulta. Em relação ao Pró-Quest, alguns sentem falta do título em papel.
- Organização do acervo – os participantes não entendem a ordem do material na estante, considerada um “mistério”. O número de livros no carrinho para armazenamento, atrapalha o usuário na busca do material; este item foi criticado por todos.
- Estrutura física - foi levantada a questão da falta de banheiros e de bebedouro para os usuários. A iluminação foi considerada inadequada.
- Regulamento – julgaram-no adequado para os alunos de pós, porém inadequado para os de graduação.

¹³ Pró-Quest: Base de Dados de periódicos nas áreas de administração, economia e contabilidade com artigos completos, fornecidos pela EMC International.

A última questão abordou o que os entrevistados consideravam um projeto ambicioso para a biblioteca:

- Todos os participantes foram favoráveis à criação de um serviço de entrega - delivery - mesmo que houvesse uma taxa a ser paga. Informaram que esse serviço facilitaria muito a utilização, principalmente para aqueles que trabalham ou moram longe (incluindo outro estado).
- Outra sugestão foi a de um atendimento personalizado. Os participantes julgaram que, se houvesse uma informatização maior, haveria mais funcionários para atendê-los pessoalmente.
- A existência do maior número possível de teses, dissertações e textos on-line, incluindo os documentos considerados de domínio público.
- O desenvolvimento de serviços que gerassem receita, para que esta reverteresse em benefício ao usuário.
- Informação aos usuários via e-mail das novidades que a biblioteca está recebendo.
- Sugestão de um dos participantes para que o sistema de classificação fosse explicado aos usuários.
- Concordância unânime de que a biblioteca deve divulgar e promover mais seus serviços, tornando-se, inclusive, um espaço para lançamentos de livros.

5.1.2 Observações sobre o trabalho realizado com o primeiro grupo de foco

Apesar da inexperiência da moderadora, ela conseguiu conduzir bem o grupo. No entanto, chegou-se à conclusão que, provavelmente, a bibliotecária de atendimento não seja a pessoa ideal para a realização dessa tarefa. Não foi possível confirmar se os participantes fariam outras críticas, caso a moderadora não fosse conhecida ou, pelo menos, não fosse a responsável pelo atendimento.

Coube a esta pesquisadora o papel de observadora, que tornou possível analisar a dificuldade de não interferir na condução da entrevista. Percebemos que muitos questionamentos feitos pelos participantes teriam condições ser

respondidos imediatamente por um funcionário da biblioteca. Este fato serviu para acentuar a importância de haver uma preparação específica e consistente com relação à isenção do moderador e do observador.

Os objetivos a serem alcançados realmente devem estar muito claros, especialmente quando os vários assuntos discutidos são repertório de domínio do moderador/observador. Por isso, é exigido um compromisso tanto do moderador quanto do observador para não interferir no fluxo da entrevista.

O conhecimento da área, nesse primeiro grupo foi considerado válido devido à terminologia adotada e para a obtenção de mais opiniões dos participantes. Quanto ao roteiro, percebeu-se a necessidade de modificações. Confirmou-se, também, a necessidade de convidar um número maior de pessoas, para repor possíveis ausentes.

Esse pré-teste serviu de base para a realização dos demais grupos. Com esta experiência, alertamos os demais grupos sobre a filmagem. Preparamos mais adequadamente moderador e observador. E, finalmente, comprovamos mais um dado previsto pela literatura que diz respeito à prática do pesquisador que aumenta, conforme os grupos vão sendo realizados, enquanto os erros tendem a diminuir. A insegurança inicial é superada e mesmo os imprevistos que acabam acontecendo são superados de forma mais tranqüila.

Pudemos, nos grupos subseqüentes, também atuar como observador e selecionamos uma bibliotecária não conhecida dos entrevistados para atuar como moderadora. Procuramos, também, fornecer uma orientação mais adequada de como deveria ser o seu posicionamento durante toda a condução do grupo.

A seguir, apresentaremos os quatro grupos realizados após o pré-teste. Montamos uma tabela para facilitar a apresentação dos resultados. Como introdução para cada grupo, optamos por relatar somente o que for específico de cada um. Serão apresentadas as respostas de acordo com a ordem do roteiro da entrevista. Nossas observações serão término da descrição do processo de cada dupla de grupos, para não tornar cansativa a leitura.

GRUPO DE FOCO – BIBLIOTECA B – CIÊNCIAS HUMANAS					
Usuários	Nº de participantes	Horário	Local	Tempo de acomodação	Duração
Graduação	7	Almoço	Fora da Biblioteca	Necessário	1h30
Pós-Graduação	7	Almoço	Fora da Biblioteca	Necessário	1h30

GRUPO DE FOCO – BIBLIOTECA C – CIÊNCIAS BIOLÓGICAS					
Usuários	Nº de participantes	Horário	Local	Tempo de acomodação	Duração
Graduação	10	Tarde	Sala na Biblioteca	Necessário	1h30
Pós-Graduação	7	Manhã	Sala na Biblioteca	Necessário	1h25

5.1.3 Segundo Grupo – Biblioteca B (Pós-Graduação)

O segundo grupo foi montado com alunos de pós-graduação: mestrandos e doutorandos.

O modelo roteiro utilizado foi definido após a realização do pré-teste, com as alterações necessárias para atender de forma mais adequada aos objetivos da entrevista.

Como moderadora, foi convidada uma bibliotecária de serviços internos, para que pudessemos analisar a atuação de um profissional não muito conhecido dos usuários. Neste grupo, essa pesquisadora assumiu o papel de observadora.

Uma nova experiência, para estimular uma descontração nos participantes: servimos o lanche antes e depois da entrevista. Consideramos válida, porque contribuiu para quebrar a rigidez inicial e proporcionar um relaxamento adicional e até mesmo integrou os participantes no final.

Houve a necessidade dos 15 minutos de acomodação. Os entrevistados se apresentaram, assim como a moderadora e a observadora. Introduzimos os objetivos do grupo e da pesquisa. A inibição inicial foi rapidamente superada.

O mesmo procedimento de apresentação, acomodação, explicação dos objetivos foi adotado para todos os grupos subsequentes.

Comentários feitos pelos usuários sobre biblioteca B – segundo grupo

Aspectos positivos e negativos do atendimento

- **Oscilação de humor:** como usuários, sentem-se perdidos por não saberem como serão atendidos. A maioria enfatizou que não sabe lidar com essa questão; entende que não seja problema pessoal, porém considera que não deveria ser envolvida nas questões individuais.

Literalmente: “Chego e falo bom dia e recebo um sorriso, no outro dia digo bom dia e a pessoa mal responde...”

Outro exemplo: “Sei que não é comigo, mas não tenho culpa daquela pessoa não estar bem... mas nem todos são assim....”

- **Falta identificação de pessoal:** o usuário não sabe diferenciar o técnico do bibliotecário.
- Os entrevistados consideram haver **falta de funcionários para o atendimento**.
- **Atendimento telefônico:** avaliado como bom. Comentário: “Eu prefiro renovar um o material por telefone, sou sempre bem atendida....” A entrevistada fez uma comparação ao atendimento pessoal, reafirmando a oscilação do humor.
- **Dificuldade em entender a classificação adotada:** um dos participantes inclusive citou *Kafka*¹⁴ alegando que não é possível compreender a lógica dessa numeração.
- **Coleção de periódicos:** consideram a ordem nas estantes confusa e não entendem porque existem interrupções e algumas coleções não continuam.
- **Burocracia para o empréstimo entre bibliotecas.** Não entendem porque o empréstimo não está automatizado.
- **A não comunicação por parte da biblioteca** na demora de recebimento do COMUT¹⁵.

¹⁴ Franz Kafka, escritor checo, 1883-1924.

¹⁵ COMUT: Serviço de Comutação de Bibliográfico, que realiza cópias de artigos de periódicos.

- **A falta de informação** em relação aos livros para encadernação.

Nesse ponto do roteiro, conseguimos confirmar mais uma característica da técnica de grupo de foco, a fluidez da entrevista, os próprios entrevistados foram argumentando em relação aos **recursos questionados na segunda etapa do roteiro**. Ao moderador coube lidar com a introdução dos termos para que as respostas fluíssem.

- Os usuários não possuem pleno conhecimento de todos os recursos informacionais (por exemplo, publicações eletrônicas) disponíveis na biblioteca.
- O acervo de CDROM foi considerado fraco.
- Os entrevistados ficaram divididos entre o uso da base local e o Dédalus, alguns consideram mais simples trabalhara com a base do SIBi, enquanto outros preferem a base local.
- Apenas questionaram se a interface da base de dados local (ISIS) poderia ser mais amigável.

Não houve questionamento específico em relação à política de aquisição e ao acervo, todavia houve comentários:

- Não entendem como ocorre o processo de aquisição
- Alguns entrevistados consideraram o acervo acanhado. Esse ponto não foi unânime.
- Política de doação da material é desconhecida. Comentário: “Não trouxe pois me informaram que não havia mais espaço....”
- Deveria haver mais comunicação em relação ao material adquirido.
- Sentem falta dos livros escrito pelos docentes..

A moderadora questionou se os entrevistados conheciam como funcionava a produção acadêmica. Praticamente todos desconheciam seu funcionamento.

A comparação com outras bibliotecas torna-se inevitável, foi sugerido que a biblioteca B fizesse contatos com outras instituições, principalmente federais como realiza a biblioteca da Faculdade de Filosofia Letras e Ciências Humanas (FFLCH/USP).

Percepções sobre a estrutura física:

- Espaço acanhado. Em relação a esse ponto não houve unanimidade. Muitos entrevistados elogiaram o espaço.
- Consideram o espaço limpo, sinalizado e iluminado.
- Reclamaram do acúmulo de livros nos carrinhos.

Serviços importantes ou inovadores:

- Cartilhas/manual para conhecer melhor a biblioteca.
- Funcionários voltados exclusivamente para o atendimento ao usuário.
- Que o espaço da biblioteca seja utilizado para lançamento de livros.

- Seja desenvolvido um serviço de atendimento ao usuário. Inclusive com a sugestão da criação de um SAC, com linha exclusiva.

A biblioteca não divulga seus serviços. Os entrevistados afirmam a necessidade da biblioteca se expor mais, entrar em contato com a sua comunidade.

5.1.4 Terceiro Grupo – Biblioteca C (Alunos de Graduação)

Neste grupo, a moderadora foi a bibliotecária de serviços internos. Esta pesquisadora teve a oportunidade de atuar novamente como observadora.

A exemplo do segundo grupo, adotamos o mesmo procedimento de servir lanche foi servido antes e depois da entrevista.

Comentários feitos pelos usuários sobre biblioteca B – terceiro grupo

Aspectos positivos e negativos do atendimento

- Foi confirmada a questão da oscilação do humor, entretanto esse não foi o termo adotado.
- Os entrevistados utilizaram o termo “postura no atendimento”. Disseram, da mesma forma que o grupo anterior, que não compreendem as mudanças que ocorrem nas pessoas do atendimento, afirmando que não sabem como lidar com isso.
- Um comentário: “Deveriam dar mais independência às pessoas do atendimento, parece que sempre deve ser consultado um superior...”
- A guarda do material (para entrar na biblioteca) foi considerada burocrática.
- Existe a necessidade de haver uma melhor comunicação visual da biblioteca, como, por exemplo orientar nas estantes os assuntos. Esse ponto não foi unânime.

Recursos de acesso e busca de informação

- Para os entrevistados tanto a base local como o Dédalus não apresentam maiores dificuldades. Ambos apresentam vantagens e desvantagens.
- Alegaram por exemplo falta de consistência no Dédalus.
- O manual para acesso as bases locais está “fraco”, necessita de uma revisão.
- Desconhecem publicações eletrônicas, como também não utilizam o COMUT.
- Solicitaram que exista uma maior divulgação desses recursos.

Aqui novamente não houve como separar o roteiro, enquanto falavam da questão de

recursos, o acervo foi discutido e informaram não conhecer as publicações da biblioteca.

Quanto ao acervo:

- Consideram que o acervo é mais voltado para atender a pós-graduação.
- Faltam exemplares para o acervo de curso
- Questionaram as falhas nas coleções de periódicos, informando não compreender essas falhas.

Estrutura física

- Alguns consideram que a biblioteca necessita de “leveza”. Esse ponto não foi unânime, outros consideram a biblioteca limpa e bem iluminada.
- Acham necessário um espaço maior. Comentário: “O tamanho da biblioteca não está adequado para suas dimensões...”

Serviços importantes ou inovadores

- A biblioteca deve se comunicar melhor com a sua comunidade. Inclusive foi sugerida a colocação de um cartaz do lado de fora sinalizando melhor a biblioteca.
- Gostariam de saber mais sobre os serviços da biblioteca.
- Solicitaram um serviço de alerta especializado.

5.1.5 Observações sobre o segundo e terceiro grupos

Foi interessante atuar como observadora e comprovar como esta função exige disciplina. Agem simultaneamente no observador a necessidade de não interferir e a vontade de orientar e explicar, que terminam gerando muita ansiedade.

Quanto à moderadora, somos favoráveis à participação de alguém desconhecido, que propiciou um trabalho mais aberto. Os entrevistados expuseram suas críticas sem constrangimentos.

Consideramos que o moderador e observador devam ter conhecimento da área. O conhecimento por parte da moderadora e da observadora facilitou tanto para o encaminhamento do roteiro como para as anotações de apoio. Alguns usuários têm conhecimento dos termos específicos adotados; o domínio deste vocabulário técnico auxilia no andamento da entrevista.

Nesses grupos a filmagem foi informada e não houve restrição por parte dos entrevistados.

A moderadora deve realmente ser uma pessoa com firmeza, pois em alguns momentos houve a liderança por parte de alguns membros do grupo. O moderador solicitou aqueles mais tímidos que expressassem, inclusive questionando se concordavam ou discordavam de determinadas opiniões.

Confirmam-se mais uma vez as observações encontradas na literatura em relação ao moderador, pois esse participante, extremamente importante dentro dessa metodologia, deve saber o momento de parar, continuar, conduzir, instigar e permitir que todos se expressem, tomando o devido cuidado para não permitir que algum entrevistado assuma a liderança do grupo, impedindo outras manifestações e o fluxo natural desejado. Esse desvio pode representar uma verdadeira ameaça aos resultados da entrevista.

A duração de cada grupo não deve ultrapassar duas horas. Se possível, o tempo deve ser reduzido, especialmente em caso de entrevistados voluntários que, depois de um determinado tempo, começam a ficar impacientes.

As comparações e diferenças entre os grupos e categorias (graduação e pós) serão avaliadas nos resultados.

5.1.6 Quarto Grupo – Biblioteca C (Graduandos)

Na realização dos dois grupos de foco que serão descritos a seguir, esta pesquisadora atuou como moderadora. Não houve um observador. A razão para a dispensa do observador foi testar como funciona um grupo sem esse participante. Podemos afirmar que, mesmo sendo possível realizar o grupo de foco sem o observador, sua contribuição é importante, especialmente na conferência e discussão dos dados obtidos. O moderador, trabalhando sozinho tem maiores dificuldades fazer a análise dos dados. Recomendamos, em caso de

ausência do observador, atenção redobrada às filmagens e/ou gravações, mais do que nunca, fundamentais.

O quarto grupo foi estruturado com alunos de graduação e o quinto com alunos de pós-graduação. Não houve restrições com em relação à filmagem.

Fizemos a apresentação dos entrevistados e do moderador. Houve a necessidade do período de acomodação para que as pessoas pudessem se sentir à vontade.

Comentários feitos pelos usuários sobre biblioteca C – quarto grupo

Aspectos positivos e negativos do atendimento

- Consideram que quanto ao atendimento falta uma postura. Comentário: “parece que estão fazendo um grande favor em atender....”
- Disseram que o atendimento é lento.
- Comentário: “gostaria de um atendimento imparcial...”
- Todos foram unânimes em relação ao horário de atendimento, consideram que a biblioteca necessita ampliar seu horário, principalmente para quem trabalha.
- Não identificam quem são as pessoas do atendimento, além de não saber diferenciar os técnicos em documentação (nível médio) dos bibliotecários.
- Consideram que faltam funcionários para o atendimento.
- Não consideram justo o ex-aluno não utilizar a biblioteca da mesma forma que o aluno, segundo comentário “afinal a biblioteca é pública”.

Recursos de acesso e busca de informação

- Não tem conhecimento dos sistemas de busca, e também não utilizam muito.
- Não sabem o que é Ariel.
- O uso dos computadores somente para a pesquisa

Entramos novamente na questão **acervo**.

- Os entrevistados consideram o acervo da pós-graduação, segundo suas palavras, “uma pérola”. Os entrevistados têm uma percepção de que o acervo voltado para eles não possui a mesma importância do que para a pós.
- Solicitaram edições mais atualizadas
- Sugeriram que houvesse o acesso on-line a determinados periódicos de conteúdo geral, por exemplo, a revista Veja.

- Não compreendem o corte na coleção de periódicos

Estrutura física

Não houve muita discussão em relação ao espaço.

- Consideram o espaço bom.
- Solicitaram um armário (para guarda-volumes) maior ou um número maior de armários.
- A falta de banheiros.
- Solicitaram café e se possível uma “cama”.
- Se houvesse ar condicionado em todo acervo.

Serviços importantes ou inovadores

- Ponto fundamental foi a divulgação da biblioteca com a sua comunidade, todos concordaram que a biblioteca necessita se expor mais. Divulgar por exemplo no jornal do Centro Acadêmico.
 - A permissão para entrar com bolsa.
 - Enfatizaram a aula demonstrativa que ocorre no primeiro ano. Entretanto a biblioteca deveria possuir folheto explicativo e realizar essa aula com mais frequência.
- Uma observação que foi marcante de um dos entrevistados foi: “o pouco hábito de se utilizar à biblioteca....é reflexo do que o professor exige....”

5.1.7 Quinto Grupo – Biblioteca C (Pós-Graduação)

Houve a apresentação dos entrevistados e moderador.

Comentários feitos pelos usuários sobre biblioteca C – quinto grupo

Aspectos positivos e negativos do atendimento

- Os entrevistados adotaram o termo: variação do humor. Comentário “ depende de quem está te atendendo”.
- Citaram que a pessoa que está no atendimento deveria gostar do que faz.
- Consideram que a equipe de atendimento julga que os alunos sabem como pesquisar, entretanto os entrevistados afirmaram que não possuem toda essa habilidade e que alguns ficam desorientados.
- Vêem a biblioteca com um crescimento grande, percebem dessa forma, que o contato

pessoal foi perdido

Recursos de acesso e busca de informação

- Não entendem o porquê a USP ainda não realiza empréstimo automatizado.
- Consideram o Dédalus simples e prático para a consulta a base de periódicos, porém consideram-no complicado para livros e teses.
- Não acham simples a localização do material tanto na base de dados como na estante.
- Acham o COMUT caro

A biblioteca C foi comparada com a do Instituto de Ciências Biomédicas (ICB/USP) e a da Veterinária (FMVZ/USP).

Estrutura física

- Espaço foi considerado bom, apenas seria interessante um estudo do lay-out para que possa ser melhorado.
- A biblioteca é barulhenta, pois é o ponto de encontro dos alunos.
- Encontraram algumas dificuldades com o uso das estantes deslizantes
- Sala de periódicos “novos” possui um ambiente agradável.

Nesse ponto foi discutida a questão do **acervo**:

- Consideram o acervo de periódicos, literalmente, “muito bom”. Não entendem por que demora tanto a chegar.
- Porém em relação aos livros acham que está faltando material e que uma parte encontra-se desatualizado.
- A biblioteca deveria realizar intercâmbio inclusive virtual, para possuir mais periódicos e áreas afins.

Serviços importantes ou inovadores

- A biblioteca deveria implantar um sistema de atendimento personalizado.
- Todos os funcionários deveriam usar crachás.
- A falta de comunicação da biblioteca com a sua comunidade. A biblioteca deveria se expor mais, divulgando mais os seus serviços.

5.1.8 Observações sobre o quarto e quinto grupos

Ser moderadora foi uma experiência gratificante. Apesar de não haver um observador para colaborar nas anotações, moderar exige a habilidade para não

permitir que determinados entrevistados se sobressaíam, estimular os tímidos a expor sua opinião, saber o momento de interromper e a melhor hora para introduzir uma nova questão.

As diferenças das duas categorias serão analisadas nos resultados. Mas, especificamente nesses grupos, chamou-nos a atenção o fato de os alunos da graduação terem questionado a respeito do horário de atendimento da biblioteca, enquanto que os alunos da pós-graduação sequer cogitaram o tema.

No grupo da graduação havia um aluno que atuava como monitor na biblioteca. É interessante verificar como a sua postura foi diferente. Em alguns momentos houve a necessidade de intervenção da moderadora, para evitar que ele expusesse as decisões e atitudes tomadas internamente pela administração da biblioteca.

Julgamos conveniente o fato da moderadora não ser conhecida. Assegurou que os entrevistados expusessem suas opiniões sem constrangimentos.

Confirmou-se, mais uma vez, a questão da duração da entrevista. Consideramos ideal o tempo de uma hora e meia, para evitar o cansaço dos participantes.

5.2 SÍNTESE DOS RESULTADOS: PONTOS COMUNS E ESPECÍFICOS

Realizamos um levantamento dos pontos comuns apontados pelos usuários das bibliotecas participantes desta pesquisa. Consideramos viável separar os resultados conforme o roteiro utilizado. Optamos por considerar os pontos comuns tanto para a graduação como pós-graduação de uma única vez para não tornar cansativa a apresentação dos resultados. Fizemos a separação dos pontos específicos. Apresentamos, finalmente, sugestões em relação a alguns dos problemas levantados.

Pontos comuns – Graduação e Pós-graduação**1. A biblioteca deve divulgar mais e melhor seus serviços.**

- Todos os grupos consideram as ações de comunicação (desde comunicação visual até a divulgação propriamente dita) com a comunidade muito aquém do desejado.
- Os entrevistados afirmaram desconhecer os serviços oferecidos, por falta de divulgação.

2. Ordem dos materiais nas estantes – classificação

- Para todos os grupos é confuso. Consideram necessária uma explicação para que os usuários possam se localizar. Isso é válido tanto para livros como para periódicos.

3. Serviço de atendimento ao usuário

- Quatro grupos foram categóricos em relação ao problema de oscilação de humor dos funcionários de atendimento.
- Não compreendem a burocracia para o empréstimo de material entre bibliotecas.
- Os grupos sentiram dificuldade em diferenciar os técnicos de documentação dos bibliotecários.
- Não sabem a quem solicitar quando estão em dúvida ou com algum problema.
- Percebem que existe falta de funcionários para um melhor atendimento, nesse caso específico ficamos com duas vertentes: a falta e a subutilização dos funcionários.

4. Acervo

- Os grupos consideram os acervos não muito atualizados necessitando de novas aquisições.
- Quanto à coleção de periódicos, não compreendem os cortes nem as interrupções nas coleções.

5. Estrutura física

- A preocupação de todos é em relação ao crescimento (sabem que o espaço está se tornando limitado) de suas bibliotecas

Pontos específicos – Graduação e Pós-graduação

1. Acervo

- Os grupos dos alunos de graduação vêem seu acervo preterido em relação ao da pós-graduação.

- Os entrevistados da biblioteca A elogiaram a base Pró-Quest.

2. Recursos de informática/ base de dados

- Esse ponto foi o mais diferenciado nos grupos tanto para graduação como para pós.

- Os entrevistados da graduação da biblioteca B não citaram dificuldades no acesso tanto a base local como ao Dédalus. Apresentaram sim, críticas e sugestões para ambas.

- Quanto ao entrevistados de graduação da biblioteca C, consideram o Dédalus bom, porém falta um manual de orientação de uso

- A maioria dos entrevistados de pós-graduação apontou dificuldade para acessar as bases de dados. Sente falta de orientação quanto ao uso e aos recursos oferecidos.

3. Serviço de Atendimento ao usuário

- Os entrevistados da biblioteca A elogiaram o atendimento.

- Os grupos de pós das bibliotecas B e C desejam um atendimento personalizado.

- Os entrevistados de graduação da biblioteca C foram enfáticos em relação à ampliação do horário de atendimento.

4. Estrutura física

- Grupo da Biblioteca A criticou a falta de infra-estrutura em relação aos banheiros, bebedouro e má iluminação do acervo.

- Os entrevistados da biblioteca B consideram seu espaço bom, iluminado e limpo.

- Os entrevistados da biblioteca C acham o espaço bom, mas torna-se necessário um novo estudo do espaço.

Podemos afirmar que os dois insights obtidos com essa amostra foram realmente a falta de comunicação e a oscilação do humor ou, como citada por alguns dos entrevistados, a postura do atendimento. Provavelmente a maioria dos problemas seria solucionada com algum tipo de comunicação realizada pelas bibliotecas.

Todas essas observações, análises e detalhes são produtos que a implementação da técnica grupos de foco é capaz de oferecer. Pudemos, até aqui, observar aspectos importantes da teoria comprovados pela prática. Também

tivemos condições de perceber as situações em que a teoria não se adequa perfeitamente à prática. Por isso, é fundamental a habilidade do responsável pela aplicação da técnica em fazer os ajustes necessários, a fim de obter os melhores resultados com grupos de foco.

No próximo capítulo, propomos algumas sugestões específicas para o trabalho de relacionamento que o gerenciador deverá desenvolver com o usuário da biblioteca. Também apresentamos nossas considerações sobre os resultados obtidos por esta pesquisa.

Capítulo 6 – CONCLUSÕES FINAIS, LIMITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

Diante dos resultados obtidos, expostos no capítulo anterior, tudo indica que as bibliotecas muito ganhariam em considerar a implementação imediata de um trabalho de relações públicas ou uma campanha local de comunicação da biblioteca com a sua comunidade. Propomos a utilização de folhetos explicativos sobre procedimentos, murais, jornais institucionais e parcerias com Centro Acadêmico, para o desenvolvimento de boletins e informativos. Também achamos imprescindível a utilização da homepage da biblioteca ou da instituição para auxiliar no relacionamento entre biblioteca e usuário.

Consideramos válido analisar, em conjunto com as equipes das bibliotecas, quais os motivos que impactam na variação de humor e as possíveis alternativas para solucionar e erradicar o problema, uma vez que as bibliotecas prestam serviço de utilidade pública.

Cabe aos gerentes das bibliotecas valorizar sua equipe, seus recursos, mostrando que as verbas que são aplicadas estão sendo bem aproveitadas por aqueles que necessitam.

Dessa forma consideramos alcançados os objetivos inicialmente propostos por esta pesquisa. O grupo de foco pode ser usado como ferramenta auxiliar aos levantamentos quantitativos realizados pelo SIBi/USP, por permitir uma aproximação entre os usuários e os gerenciadores da biblioteca. Seu custo é praticável e seus resultados realmente podem contribuir para que os responsáveis pelas bibliotecas entrem em contato com aspectos ignorados de seu trabalho.

Gostaríamos de reiterar que essas avaliações são de uma amostra intencional, dizem respeito a aspectos específicos de atuação de algumas das unidades e, portanto, os resultados não podem ser generalizados desmedidamente para o universo total das bibliotecas do Sistema.

Para que se construa um perfil de todo o SIBI/USP por meio desta técnica, julgamos necessária a estruturação de mais grupos de foco combinados à aplicação de alguma ferramenta quantitativa, que trate de pontos comuns a todos os grupos.

Mesmo com uma amostra intencional haveria a necessidade de se realizar pelo menos um grupo na área de Ciências Exatas, para que assim a pudéssemos ter, também, os insights desses usuários. Entretanto, não houve a possibilidade por uma questão de tempo. Infelizmente, não conseguimos montar mais este grupo. É válido ressaltar que o pesquisador no momento em que decidir por aplicar essa técnica deve estar atento ao seu cronograma de trabalho. O tempo para a estruturação, montagem e principalmente conseguir os voluntários muitas vezes é maior do que se imagina e do que a própria literatura indica.

A utilização do grupo de foco também reitera e possibilita atender a uma das expectativas mais elementares do ser humano: ser ouvido, na medida em que destaca e habilita pessoas a conduzirem esse processo.

De antemão, a implementação de grupos de foco oferece abertura para o surgimento de temas e questões não identificadas pelos seus idealizadores e condutores. Muitas vezes, um assunto esclarecedor nasce espontaneamente da própria dinâmica do grupo.

A técnica é bastante eficaz para reagir à anestesia da rotina de trabalho que, não raro, condiciona o comportamento dos gerenciadores de biblioteca, tornando-os insensíveis a pequenos problemas. Os grupos de foco têm a capacidade de promover a sinestesia, evidenciando esses problemas e seus impactos. O gerenciador pró-ativo terá, assim, condições adotar soluções – às vezes simples – para evitar que os pequenos problemas cotidianos ganhem maiores proporções.

A experiência de ouvir os usuários de biblioteca, público com o qual temos trabalhando durante boa parte de nossa carreira profissional, é extremamente

reveladora e, ao mesmo tempo, assustadora por nos fazer entrar em contato com a falta de percepção sobre:

- a complexidade que está envolvida na administração e no gerenciamento de uma biblioteca
- a falta de valorização da prestação de serviços realizada pela biblioteca
- o desconhecimento de serviços a que o usuário tem direito.

Retomamos aqui nossa problemática inicial, que enfatizava a importância de se discutir as relações interpessoais presentes na organização biblioteca. Acreditamos que estabelecer um contato mais objetivo e até mesmo mais cortês com o usuário de nossos serviços pode fazer com que encontremos as pistas necessárias que nos conduzirão a um modelo mais interativo de atuação, articulando mais adequadamente os canais e as mensagens que circulam no espaço da biblioteca.

O grupo de foco, usado como uma forma preliminar de pesquisa, permite que trabalhos sejam realizados não apenas com os usuários reais como ainda com usuários potenciais (aqueles que não utilizam a biblioteca). Dessa forma, é uma técnica cujos resultados podem impactar inclusive na ampliação dos serviços oferecidos pelo sistema de bibliotecas.

Combinando-se a metodologia quantitativa à qualitativa dos grupos de foco, o SIBI/USP poderá se valer desse tipo de experiência para aprofundar pontos que as enquetes eletrônicas que já se encontram on-line ainda não têm condições de explorar. Insistimos na utilização do grupo de foco como uma forma de autoconhecimento das bibliotecas.

Os grupos de foco também revelam-se viáveis financeiramente, cuja flexibilidade permite, inclusive, o uso de infra-estrutura e recursos humanos presentes na própria instituição.

Trabalhar com a equipe funcional das bibliotecas do SIBI/USP vai exigir uma capacitação prévia na aplicação da técnica de grupo de foco. Mas isso não chega a representar obstáculo, uma vez decidida a implantação da pesquisa. A única ressalva é com relação aos funcionários que fazem o atendimento direto dos usuários e lhes são familiares. O resultado é mais significativo quando uma equipe que conduz o grupo é desconhecida aos participantes. Também enfatizamos que a equipe trabalhe completa, com moderador e observador, cujas observações contribuem decisivamente para a qualidade da apuração dos resultados.

O conhecimento da instituição, da cultura organizacional e da terminologia da área colabora para que os resultados sejam positivos. Embora saibamos que as empresas especializadas realizam grupos em qualquer área, o moderador deverá ser orientado quanto à linguagem e terminologias específicas utilizadas por aqueles que serão entrevistados.

Na montagem dos grupos, a questão dos voluntários deve ser cuidadosamente analisada, talvez encontrando alguma forma atraente para que eles participem. Sem sugestão específica para o caso de bibliotecas, a literatura faz referência até mesmo a uma quantia simbólica em dinheiro aos convidados e, ainda assim, houve a necessidade de suplentes.

Reafirmamos não considerar que seja possível preparar, estruturar e realizar diversos grupos em um curto espaço de tempo. Até porque, caso o moderador e o observador sejam os mesmos, é um processo cansativo, que demanda um planejamento detalhado, especialmente quando a equipe funcional é escalada para conduzir os grupos de foco.

Os resultados obtidos podem ser facilmente compreendidos. No caso dessa pesquisa, o nosso foco não eram os resultados em si. Pretendíamos um processo rico e esclarecedor, montando inclusive um roteiro de forma mais genérica. A riqueza dos dados obtidos poderá auxiliar de forma direta os gerentes das bibliotecas avaliadas e servir como referência para as demais, permitindo,

talvez, a realização de outros grupos para verificar se os pontos comuns apresentados prevalecem para outras circunstâncias e cenários.

Como pontua a literatura, a total imparcialidade ou isenção na avaliação dos dados quando a pesquisa é realizada por pessoas da casa não é uma tarefa fácil. Mas é uma exigência do método que tem suas compensações. Por isso, quando uma instituição se submete a processo desse tipo é porque realmente está interessada em buscar soluções e sugestões para o trabalho que está desenvolvendo.

Dessa experiência poderá surgir um roteiro para a implementação e melhoria dos serviços prestados permitindo, dessa maneira, uma transformação do processo de gestão da informação.

Sugerimos que estudos mais aprofundados sejam realizados, envolvendo a montagem de um número maior de grupos, trabalhando em conjunto com formas de pesquisas quantitativas a fim de que os resultados sejam os mais consistentes, trazendo assim uma melhor percepção de como os usuários entendem a biblioteca. Também consideramos válido que seja realizado um trabalho com os usuários internos para uma construção conjunta da organização biblioteca.

E a possibilidade de transformação é maior contribuição que o grupo de foco pode proporcionar. Transformação de todos aqueles que se envolvem nesse esforço de busca de clareza sobre procedimentos que podem ser melhorados para que haja uma maior satisfação entre prestadores e usuários de serviços de bibliotecas.

Cada vez mais conscientes de seus direitos enquanto consumidores, os usuários têm expectativas maiores com relação à prestação de serviços realizada pela biblioteca. As solicitações são incontáveis e incluem desde melhores condições de infra-estrutura e acervo até o atendimento e a assessoria personalizada, prestados por um bibliotecário.

Consideramos pertinentes todas essas exigências, porque acreditamos na construção compartilhada do conhecimento, do saber. Sabemos que usuários e bibliotecários são animais racionais. Exatamente nesta seqüência. E como tais, têm necessidade de uma interação significativa, mais do que uma relação automatizada.

Dessa forma sugerimos que também sejam realizados mais estudos e pesquisas que conjuguem a organização biblioteca e as relações públicas, ponto que entendemos ser fundamental para que ocorra um melhor desenvolvimento no relacionamento usuário e biblioteca.

Por esse motivo, entendemos a biblioteca como um espaço de construção mútua do conhecimento. O usuário colaborando com a construção de uma autopercepção profissional do bibliotecário e este, por sua vez, contribuindo com informações pertinentes à busca de seu cliente. É dessa inter-relação que surge o verdadeiro saber. É por meio desse exercício contínuo que se promove a consciência de cidadania e a emancipação da humanidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APPY, R. **O Sistema de Bibliotecas da USP**. São Paulo, USP/BC, 1973. 13p.
- BEX, J.; MILLER, A. Users' views on UK academic networked information services. **Education for Information**, v. 17, p. 145-154, 1999.
- BOEKHORST, P. Measuring quality: the IFLA guidelines for performance measurement in academic libraries. **IFLA Journal**, v. 21, n. 4, p. 278-281, 1995.
- BUCKLAND, M. **Redesigning library services**: a manifesto. Chicago: ALA, 1992. 82 p.
- CALDER, B. J. Focus group and the nature of qualitative marketing research. **Journal of Marketing Research**, v. 14, p. 353-364, Aug. 1977.
- CAMPOMAR, M. C. Do uso de "estudo caso" em pesquisas para dissertações e teses em administração. **Revista de Administração**, v.26, n.3, p.95-97, jul./set. 1991.
- CONNAWAY, L. S.; JOHNSON, D. W.; SEARING, S. E. Online catalogs from the users' perspective: the use of focus group interviews. **College and Research Libraries**, v. 58, n. 5, p. 403-420, Sept. 1997.
- CRAWFORD, J. C. A qualitative study of the use of networked software and electronic information... **Education for information**, n. 17, p. 101-111, 1999.
- DIAS, C. A. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. **Informação & Sociedade**, v. 10, n. 2, p. 141-158, jul./dez. 2000.
- DOWELL, D. R.; SCOTT, J. A. What community colleges need from their libraries. In: McCABE, G. B.; PERSON, R. J. **Academic libraries**: their... Westport: Connecticut Press, 1995. p. 15-27.
- DRABENSTOTT, K. M. Focused group interviews. In: GLAZIER, J. D.; POWEEL, R. R. **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. p. 85-104.
- ECO, U. O dilúvio da informação. **Veja**: Veja Digital, n.4, p.11-15, dez.2000. Parte integrante de **Veja**, São Paulo, v.33, n.52, 2000.
- ENGEL, J. F.; BLACKWELL, R.D.; MINIARD, P.W. **Comportamento do consumidor**. 8.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000. 641p.
- FERREIRA, A. B. de H. **Novo Aurélio século XXI**: o dicionário da... 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FERREIRA, S. M. S. P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem...** 1995. 90p. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

FIGUEIREDO, N. M. de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FIGUEIREDO, N. M. de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, v. 21, n. 3, p. 186-191, set./dez. 1992.

FOSKETT, D. J. Psicologia do usuário. In: GOMES, H. E. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro: [s.n.], 1980. p. 11-30.

FRASER, C.; RESTROPO-ESTRADA, S. Focus group discussions in development works: some... **The Journal of Development Communication**, v. 9, n. 1, p. 68-84, 1998.

GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. P. xi-xii.

GLITZ, B. **The focus groups for libraries and librarians**. New York: Forbes, 1998. 144 p.

_____. The focus group technique in library research:...**Bulletin of Medical Library Association**, v. 85, n. 4, p. 385-390, Oct. 1997.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GOULDING, A. Joking, being aggressive and shutting people up: the use of focus groups in LIS Research. **Education for Information**, v. 15, p. 331-341, 1997.

HERNON, P. Components of the research process: where do we need to focus attention? **The Journal of Academic Librarianship**, v. 27, n. 2, p. 81-89, Mar. 2001.

HERNON, P.; ALTMAN, E. **Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers**. Chicago: ALA, 1998. 243p.

_____. **Service quality in academic libraries**. Norwood: Ablex, 1996. 187 p.

HIGHAM, N. **The library in the university: observations on a service**. London: André Deutsch, 1980. 205 p.

KERSLAKE, E.; GOULDING, A. Focus groups: their use in LIS research data collection. **Education for Information**, v. 14, p. 225-232, 1996.

KING, N. The qualitative research. In: CASSEL, C.; SYMON, G. (Ed.). **Qualitative methods in organizational research: a practical guide**. London: Sage, 1995. p. 14-36.

KOTELR, P. **Administração de marketing: análise, planejamento...** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998. 725p.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Principles of marketing**. 7th ed. Upper Saddle River: Prentice-Hall, 1996. 712p.

KRUEGER, R. A. **Moderating focus groups**. London: Sage, 1998. 115 p.

KRUEGER, R. A.; CASEY, M. A. **Focus groups: a practical guide for applied research**. 3rd. ed. London: Sage, 2000. 213 p.

LANCASTER, F. W. **The measurement and evaluation for library services**. Arlington: Information Resource, 1989. 395 p.

LAWRENCE, J.; BERGER, P. Let's hold a focus group. In: **MARKETING strategies**. [s.n.t.]. p. 40-43.

LEITÃO, B. J. M.; VERGUEIRO, W. A utilização do grupo de foco para a avaliação dos clientes: ... **Informação & Informação**, v. 4, n. 2, p. 95-104, jul./dez.1999.

MASSEY-BURZIO, V. From the other side of the reference desk: a focus... **The Journal of Academic Librarianship**, p. 208-215, May 1998.

_____. The rush to technology: a view from the humanists. **Library Trends**, v. 47, n. 4, p. 620-639, Spring 1999.

MELTZER, E.; MAUGHAN, P. D.; FRY, T. K. Undergraduate in focus: can student input lead to new... **Library Trends**, v. 44, n. 2, p. 400-22, Fall 1995.

MENDES, J.C. **Universidade de São Paulo: súmula de sua história**. São Paulo, Secretaria da Cultura, Ciência e Tecnologia, 1981. 48p.

MERTON, R. K. The focused interview and focus groups: continuities and discontinuities. **Public Opinion Quarterly**, v. 51, p. 550-566, 1987.

MERTON, R. K.; FISKE, M.; KENDALL, P. L. **The focused interview: a manual of procedures**. Glencoe: The Free Press, 1956. 186 p.

MOREIRA, D. A. **Entrevistas e estudos de caso**. Disponível em: <http://www.fecap.br/dmoreira/textos_metodologia>. Acesso em: 13 mar. 2001.

_____. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Thomson: Pioneira, 2002. 152 p.

MORGAN, D. L. Focus groups. **Annual Review Sociology**, n. 22, p. 129-152, 1996.

_____. **Focus groups as qualitative research**. Newbury Park: Sage, 1988. 85p.

MORGAN, S. Change in university libraries: don't forget the people. **Library Management**, v. 22, n. 1/2, p. 58-60, 2001.

MOSTAFA, S. P. A produção de conhecimentos em biblioteconomia. **Revista de Biblioteconomia**, v. 11, n. 2, p. 221-229, jul./dez. 1983.

OLIVEIRA, S. M. de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma ... **Ciência da Informação**, v. 14, n. 2, p. 137-147, jul./dez. 1985.

PAES DE CARVALHO, A. M. L.; BASTOS, M. M. S.; ECARD, T. M. Parceria: uma alternativa para administrar bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais**. Fortaleza: Tectreina, 1998.

PARENT, M. et al. Knowledge creation in focus groups: can group technologies help? **Information & Management**, v. 28, p. 47-58, 2000.

PASQUARELLI, M.L.R.; KRYZANOWSKI, R.F. **Estudo de estrutura organizacional para as bibliotecas da Universidade de São Paulo**. 2.ed. São Paulo, SIBi/USP, 1988. 148p.

PHIPPS, S. E. Transforming libraries into learning organizations: the challenge... **Journal of Library Administration**, v. 18, n. 3/4, p. 19-37, 1993.

PIROLO, M. A. M. et al. **A avaliação qualitativa em RRPP**: o uso da técnica do grupo de discussão. Disponível em: <<http://www.fafich.ufmg.br>>. Acesso em: dez. 2000.

PLUM, T. Academic libraries and the rituals of knowledge. **Reference Quarterly**, n. 4, p. 496-508, Summer 1994.

POPE, M.; MAYS, N. Reaching the parts other methods cannot reach: ... **British Medical Journal**, v. 311, p. 42-45, July 1995.

QUEIROZ, M. P. **Variação sobre a técnica do gravador no registro da informação viva**. São Paulo: T. A Queiroz, 1991.

ROSE, P. M.; STOKLOSA, K.; GRAY, S. A focus group approach to assessing technostress at the reference desk. **Reference & User Services Quality**, v. 37, n. 4, p. 311-317, Summer 1998.

ST. CLAIR, G. **Total quality management in information services**. London: Bowker Sauer, 1997. 261p.

SILVA, A F. G. da. **Marketing em unidades de informação**: estudo... 1998. 76p. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília.

SILVEIRA, A. Marketing em sistemas de informação: visão geral. **Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 45-52, jan./jun. 1986.

SOUZA, C. L. M. V. A problemática dos métodos quantitativos e qualitativos em Biblioteconomia e Documentação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, v. 18, n. 2, p. 174-182, jul./dez. 1989.

STARKWEATHER, W. M.; WALLIN, C. C. Faculty response to library technology: insights and attitudes. **Library Trends**, v.47, n.4, p.640-664.

VALENTINE, B. Undergraduate research behavior: using focus ... **The Journal of Academic Librarianship**, v. 19, n. 5, p. 300-304, Nov. 1993.

VEIGA, L.; GONDIM, S. M. G. A utilização de métodos qualitativos na ciência política e no marketing político. **Opinião Pública**, v. 3, n. 1, p. 1-15, maio 2001.

VOORBIJ, H. J. Searching scientific information on the Internet: a dutch ... **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n. 7, p. 598-615, 1999.

WIDDOWS, R.; HENSLER, T.; WYNCOTT, M. H. The focus group interview: a method for assessing users evaluation of library service. **College & Research Libraries**, v. 52, n. 4, p. 352-359, July 1991.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n. 3, Apr. 2000. Texto acessado em 2002.

WILSON, L. R.; TAUBER, M. F. **The university library**: the organization, administration and ... 2nd.ed. New York: Columbia University, 1956. 641 p.

WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 1986.

WURMAN, R. S. **Ansiedade da informação**. São Paulo: Cultura Editores, 1991. 380 p.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

AGAR, M.; MacDONALD, J. Focus groups and ethnography. **Human Organization**, v. 54, n. 1, p. 78-86, Spring 1995.

AKERROYD, J. The future of academic libraries. **Aslib Proceedings**, v.53, n. 3, p. 79-85, Mar. 2001.

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem... 4.ed. São Paulo: Pioneira, 1994. 254p.

AMARAL, S. A do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**, v.25, n. 3, p. 330-336, set./dez. 1996.

BERGER, P. An investigation of the relationship between public relations activities and budget ... **Information Processing & Management**, v. 15, n. 4, p. 179-193, 1979.

BERTRAND, J. T.; BROWN, J. E.; WARD, V. M. Techniques for analyzing focus group data. **Evaluation Review**, v. 16, n. 2, p. 198-209, Apr. 1992.

CHASE, L.; ALVAREZ, J. Internet research: the role of focus group. **Library and Information Science Research**, v. 22, n. 4, p. 357-369, Nov. 2000.

FORD, V. PR: the state of public relations in academic libraries. **College & Research Libraries**, v. 46, n. 5, p. 395-401, Sept. 1985.

GREENBAUM, T. 10 tips for running successful focus groups. **Marketing News**, p. 25-26, Sept. 14, 1998.

HARWOOD, N.; BYDDER, J. Perspectives on student expectation of and satisfaction with the university library. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 24, n. 2, p. 161-170, Mar. 1998

KIRK, J.; MILLER, M. L. **Reliability and validity in qualitative research**. Sage, [s.d.]. r

KITZINGER, J. The methodology of focus groups: the importance of interaction... **Sociology of Health & Illness**, v. 16, n. 1, p. 103-121, 1994.

LIMA, A. B. A. de. Estudo de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ciência da Informação**, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez. 1992.

MARSHALL, N. J. Public relations in academic libraries: a descriptive analysis. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 27, n. 2, p. 116-121, Mar. 2001.

MIRANDA, A. Os conceitos de organização baseada na informação e no conhecimento e o desenvolvimento de serviços bibliotecários. **Ciência da Informação**, v. 22, n. 3, p. 227-232, set./dez. 1993.

MORGAN, D. L.; SCANNELL, A. U. **Planning focus groups**. London: Sage, 1998. 139 p.

NATIONAL CLEARINGHOUSE FOR ALCOHOL AND DRUG INFORMATION. **You can manage focus groups effectively for maximum impact**. Disponível em: <http://www.health.org/pubs/makeup/tab.2htm>.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisa em Administração**, v. 1, n. 3, p. 103-113, 2 sem. 1996.

NORLIN, E. Reference evaluation: a three-step approach ... **College & Research Libraries**, v. 61, n. 6, p. 546-553, Nov. 2000.

NUÑEZ PAULA, I. A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, v.23, n.1/2, p. 107-121, ene./dic. 2000.

PATTON, M. Q. **Qualitative evaluation and research methods**. 2nd. ed. Newbury Park: Sage, 1990. P. 335-337

PEARCE, M. Getting value from focus group research. **Ivey Business Quarterly**, v.63, n.2, p.72-75, Winter 1998.

RADFORD, M. L. Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the... **Library Trends**, v.46, n.4, p.669-717, Spring 1998.

QUIBLES, Z. K. A focus on focus groups. **Business Communication Quarterly**, v. 61, n. 2, p. 1-6, June 1998.

ANEXO I

Dados Estatísticos do Sistema Integrado de Biblioteca - 2001

USUÁRIOS DAS BIBLIOTECAS DA USP, DISTRIBUÍDOS POR UNIDADE, EM 2001

UNIDADE	USUÁRIO INSCRITO *				TOTAL	USUÁRIO POTENCIAL **				TOTAL	FREQUÊNCIA ÀS BIBLIOTECAS ***		
	Doc./Pesq.	Discente		Outros ****		Doc./Pesq.	Discente		USUÁRIOS USP		USUÁRIOS EXTERNOS		
		Grad.	Pós- Grad.				Grad.	Pós-Grad.					
A - ENSINO E PESQUISA													
ECA	330	1.376	636	186	2.528	203	1.600	799	2.602	111.975	1.601		
EEFE	48	413	58	253	772	48	486	73	607	0	4.769		
EE	79	401	368	359	1.207	79	477	388	944	31.851	3.069		
EESC	201	1.122	1.250	1.296	3.869	202	1.122	1.353	2.677	203.313	752		
EP	373	3.411	1.620	316	5.720	571	4.461	3.371	8.403	0	2.430		
ESALQ	289	1.274	881	654	3.098	304	1.691	894	2.889	112.563	439		
FAU	140	146	128	173	587	140	6.837	1.754	8.731	25.600	6.012		
FD	156	2.150	280	0	2.586	156	2.396	624	3.176	75.020	27.123		
FEA	482	3.910	3.121	861	8.374	521	4.015	3.250	7.786	147.297	3.903		
FE	165	449	364	968	1.946	165	6.432	551	7.148	116.219	153		
FFLCH	486	11.001	3.227	1.548	16.262	353	6.905	2.379	9.637	454.397	1.059		
FM	56	350	363	102	871	323	1.401	1.605	3.329	47.746	6.950		
FMVZ	83	409	351	441	1.284	83	427	351	861	0	1.822		
FO	136	683	410	487	1.716	145	769	566	1.480	13.429	1.297		
FOB/HRAC	(a)	103	263	429	204	999	457	206	438	1.101	37.073	628	
FSP		78	186	640	540	1.444	133	243	666	1.042	18.112	9.760	
FZEA		39	173	46	169	427	41	176	62	279	31.000	368	
IAG		67	157	167	81	472	68	163	186	417	26.737	80	
IB		112	525	255	20	912	130	652	484	1.266	0	1.561	
ICB		143	2.262	354	606	3.365	165	2.200	647	3.012	78.000	231	
ICMC		79	438	215	2.873	3.605	79	438	215	732	0	0	
IF		199	1.465	443	1.539	3.646	300	1.200	443	1.943	61.809	218	
IFSC		119	352	320	1.706	2.497	119	356	321	796	0	224	
IGe		63	197	142	113	515	63	327	145	535	58.581	155	
IME		154	743	377	624	1.898	177	1.286	329	1.792	0	648	
IP		115	369	535	199	1.218	115	369	535	1.019	6.884	3.415	
IQ/FCF	(b)	191	1.218	937	1.484	3.830	190	1.252	848	2.290	145.200	769	
IQSC		41	175	249	1.066	1.531	41	175	249	465	55.835	330	
IO		33	0	132	887	1.052	33	0	132	165	10.221	105	
B - CENTROS E INSTITUTOS ESPECIALIZADOS													
CENA		38	0	137	635	810	38	0	137	175	6.975	25	
IEE		0	8	11	421	440	34	62	141	237	610	558	
IEB		0	0	0	0	0	11	0	0	11	2.117	383	
C - HOSPITAIS E SERVIÇOS ANEXOS													
HU		637	0	0	1.388	2.025	637	0	0	637	5.225	194	
D - MUSEUS													
MAE		20	0	0	584	604	20	0	0	20	4.151	920	
MAC		13	0	0	19	32	13	0	0	13	2.814	1.611	
MZ		63	0	89	42	194	410	94	180	684	25.285	1.375	
MP		16	0	6	484	506	60	0	6	66	3.218	2.250	
E - ÓRGÃOS CENTRAIS DE DIREÇÃO E SERVIÇO													
PCARP	(c)	627	2.828	1.830	2.877	8.162	1.171	3.836	1.902	6.909	389.885	93.657	
SIB/DT		0	0	0	109	109	0	0	0	0	462	12	
TOTAL		5.974	38.454	20.371	26.314	91.113	7.798	52.054	26.024	85.876	2.309.604	180.856	

(a) Unidades integrantes do Serviço de Biblioteca e Documentação do "Campus" de Bauri.

(b) Unidades integrantes da Divisão de Biblioteca e Documentação do Conjunto das Químicas.

(c) Serv. de Bibl. e Doc. da Pref. do "Campus" de Ribeirão Preto - Unids. integrantes: EERP/FFCLRP/FCFRP/FMRP/FORP/FEARP.

* Entende-se por usuário inscrito aquele que solicitou o seu registro no cadastro da Biblioteca da sua Unidade, a fim de retirar material por empréstimo e utilizar os serviços oferecidos.

** Entende-se por usuário potencial aquele que pode solicitar o seu registro no cadastro da Biblioteca, por pertencer a uma das categorias existentes na Unidade.

*** Os valores iguais a zero referem-se a dados não coletados.

**** A categoria "outros" inclui docentes, pesquisadores, funcionários, alunos de graduação e pós-graduação de outras Unidades.

FONTE: RIBI (Relatório Individual por Biblioteca) e SIBI -Departamento Técnico

Dados Estatísticos do Sistema Integrado de Biblioteca - 2001

CIRCULAÇÃO DO ACERVO DAS BIBLIOTECAS DA USP, EM 2001

UNIDADE	CIRCULAÇÃO DO ACERVO				
	Empréstimos	Consultas	Total	EEB Solicitado	EEB Fornecido
A - ENSINO E PESQUISA					
ECA	27.290	104.292	131.582	1.447	1.442
EEFE	29.994	95.266	125.260	536	824
EE	28.490	64.495	92.985	194	420
EESC	60.644	189.457	250.101	1.979	679
EP	82.125	428.372	510.497	1.875	3.196
ESALQ	43.532	136.066	179.598	440	887
FAU	56.200	118.874	175.074	1.229	1.488
FD	26.678	241.340	268.018	280	867
FEA	107.328	629.546	736.874	2.088	5.010
FE	31.808	76.003	107.811	2.245	2.195
FFLCH	319.700	376.267	695.967	7.409	3.679
FM	18.304	124.916	143.220	426	577
FMVZ	13.573	80.663	94.236	374	211
FO	16.618	124.733	141.351	512	663
FOB/HRAC (a)	20.385	129.807	150.192	409	329
FSP	17.228	110.343	127.571	457	1.306
FZEA	9.154	29.310	38.464	191	55
IAG	6.933	19.566	26.499	528	318
IB	19.159	45.399	64.558	497	679
ICB	54.896	46.241	101.137	595	231
ICMC	51.232	69.946	121.178	486	332
IF	26.719	40.922	67.641	930	656
IFSC	24.083	51.088	75.171	413	143
IGc	26.630	50.257	76.887	688	835
IME	119.075	143.957	263.032	503	2.896
IP	17.755	51.991	69.746	273	1.428
IQ/FCF (b)	27.084	73.100	100.184	934	596
IQSC	19.668	117.794	137.462	198	116
IO	10.326	13.792	24.118	285	246
B - CENTROS E INSTITUTOS ESPECIALIZADOS					
CENA	14.162	21.461	35.623	66	32
IEE	2.692	3.397	6.089	96	48
IEB	0	8.612	8.612	3	0
C - HOSPITAIS E SERVIÇOS ANEXOS					
HU	0	5.072	5.072	121	0
D - MUSEUS					
MAE	16.006	21.534	37.540	120	227
MAC	3.228	15.834	19.062	155	33
MZ	7.232	66.884	74.116	54	148
MP	791	5.408	6.199	71	150
E - ÓRGÃOS CENTRAIS DE DIREÇÃO E SERVIÇO *					
PCARP (c)	135.482	253.340	388.822	738	342
SIBi/DT	95	138	233	547	66
TOTAL	1.492.299	4.185.483	5.677.782	30.392	33.350

(a) Unidades integrantes do Serviço de Biblioteca e Documentação do "Campus" de Bauru.

(b) Unidades integrantes da Divisão de Biblioteca e Documentação do Conjunto das Químicas.

(c) Serv. de Bibl. e Doc. da Prof. do "Campus" de Ribeirão Preto - Unids. integrantes: EERP/FFCLRP/FCFRP/FMRP/FORP/FEARP.

FONTE: RIBi (Relatório Individual por Biblioteca) e SIBi - Departamento Técnico

ANEXO II

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS
PRODUTOS E SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS DO SIBI/USP

5ª Fase (21.10.2002 a 04.11.2002)

Unidade/Biblioteca Selecionada:	Quantidade de Questionários Respondidos
Conjunto das Químicas	3
Escola de Comunicações e Artes	8
Escola de Educação Física e Esporte	2
Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto	1
Escola de Engenharia de São Carlos	107
Escola Politécnica - Central	5
Escola Politécnica - Elétrica	5
Escola Politécnica - Produção	1
Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz	39
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	1
Faculdade de Direito	80
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade	6
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto	1
Faculdade de Educação	7
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas	5
Faculdade de Medicina	156
Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto	5
Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia	58
Faculdade de Odontologia	4
Faculdade de Odontologia de Bauru	52
Faculdade de Saúde Pública	11
Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos	12
Hospital Universitário	4
Instituto Astronômico e Geofísico	48

Instituto de Biociências	3
Instituto de Ciências Biomédicas	3
Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação de São Carlos	101
Instituto de Física	24
Instituto de Física de São Carlos	98
Instituto de Oceanográfico	1
Instituto de Psicologia	32
Instituto de Química	4
Instituto de Química de São Carlos	48
Museu de Arqueologia e Etnologia	14
Museu de Arte Contemporânea	35
Museu de Zoologia	1
Museu Paulista	5
SIBi - Sistema Integrado de Bibliotecas	3
Total:	993

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS DO SIBI/USP

5ª Fase (21.10.2002 a 04.11.2002)

1. Aparência física do ambiente

2. Equipamentos