APB PALAVRA-CHAVE 10 ABRIL 1998

AACR-2 **CDD CDU** CDDUI (?)

(CÓDIGO DE **DEFESA DOS DIREITOS DOS** USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO) As bibliotecas, os centros de informação e o consumidor (ou vá se queixar ao bispo, antes que eu me esqueça!), 3

Visite nossa cozinha, 8

O usuário de sistemas documentários e o consumidor da informação, 9

De boa vontade as bibliotecas estão cheias, 12

Por um código de defesa do consumidor da informação ou por um código de deveres e direitos acordado entre sistemas de informação e seus usuários?

Este número da Palavra-Chave dá continuidade à discussão iniciada no n.9, no qual se debateu se "o usuário paga o pato?" Para ser sincera, por mais que não tenhamos provas muito concludentes e que o patômetro não tenha recebido uma resposta muito expressiva, algo diz que o usuário paga, de fato, o pato. Que pato? Isto é pergunta que se faça? Oras bolas, o usuário paga o pato por que não tem clareza sobre seus direitos em relação aos sistemas de informação. Aonde não existe clareza sobre direitos, tampouco existe clareza sobre os deveres da outra parte... Este número da Palavra-Chave se propõe a discutir os termos do contrato que deveria ser explicitamente estabelecido entre o usuário e o sistema de informação. O artigo de Waldomiro Vergueiro menciona a existência de contratos explicitamente estabelecidos entre bibliotecas públicas e o respectivo público... na Inglaterra. O artigo de Oswaldo de Almeida Junior chama a atenção para a importância da inclusão do usuário na reflexão sobre a tão falada "democratização da informação". Aliás, quem diz "democratização da informação" diz, implicita ou explicitamente, que existe o direito à informação: tanto Waldomiro quanto Oswaldo insistem neste ponto. Mas, continuando a mesma linha argumentativa, o direito à informação só é possível se, em paralelo, o dever de informar for exercido. Como organizar o equilíbrio entre direitos e deveres das 2 partes (usuário e sistema de informação)? De preferência, reunindo as partes, discutindo amplamente, argumentando, cedendo aqui, ganhando lá, em suma, ACORDANDO (não o acordar do relógio-despertador, lógico, mas o acordar enquanto resultado do processo que visa chegar a um acordo). O contrato a ser estabelecido entre as partes é este ACORDO, pelo qual ficam estabelecidos os direitos do usuário e os deveres dos sistemas de informação. O paralelo com os códigos de defesa do consumidor é inevitável, imediato, mas o artigo de Diana Cohen propõe uma diferenciação entre o usuário do sistema de informação e o consumir da informação. Se lembrarmos que, na bibliografia, temos tendência a considerarmos sinônimas as noções de usuário, consumidor, cliente e consulente, o alerta de Diana é fun-

damental: afinal, se pretendemos estabelecer contratos, desnecessário frisar que a correta identificicação da "outra" parte, ou seja, do contratante, é fundamental. Assim como não dá para vender lotes da terra de Júpiter (há terra por lá?), não é possível estabelecer um contrato com o consumidor da informação, somente com o usuário do sistema de informação. Ao que tudo indica, o nó da questão está justamente aí: nosso querido usuário almeja "consumir" a informação, mas para poder consumí-la ele tem que ter acesso às informações de nossa cozinha... é o que tentei rapidamente advogar no artigo intitulado "visite nossa cozinha".

O tema desta Palavra-Chave, ao mencionar a "defesa do consumidor" é preocupante em sua aparente ingenuidade, pois afirma que este consumidor precisa de defesa. A nós, nos sistemas de informação, cabe tomar a dianteira e iniciarmos o processo de discussão para chegarmos a acordos com nossos usuários que, uma vez formalizados, traduzirão o contrato firmado entre as partes, em termos de direitos e deveres. Sonhemos: com direitos e deveres explicitados a área será outra, mais profissionalizada, passando do paradigma da benfeitoria para o paradigma da função social na construção da cidadania e da cultura.

Johanna W. Smit

EXPEDIENTE

A Palavra-Chave é uma publicação da Associação Paulista de Bibliotecários.

Informações e Assinatura:

APB — Associação Paulista de Bibliotecários Rua Maestro Cardim, 94 — Liberdade — CEP: 01323-000 São Paulo — SP — Fone/Fax: (011)285.3831

As opiniões dos autores dos artigos publicados nos fascículos desta revista, não refletem, necessariamente, as opiniões da Associação.

AS BIBLIOTECAS, OS CENTROS DE INFORMAÇÃO E O CONSUMIDOR (OU VÁ SE QUEIXAR AO BISPO, ANTES QUE EU ME ESQUEÇA!)

Waldomiro C. S. Vergueiro*

Talvez seja ainda um pouco cedo. Talvez excesso de otimismo. No entanto, mesmo correndo-se o risco da ingenuidade, é possível afirmar que este fim do Século XX oferece alguns motivos para regozijo. Pelo menos em algumas áreas, um progresso real foi atingido e está pouco a pouco se disseminando para todas as camadas da população. Para comprovar isso, basta pensar nas tecnologias eletrônicas, a começar pelo computador, que em pouco mais de três décadas deixou de ser um artefato caríssimo, acessível apenas a multimilionários ou grandes corporações industriais, para estar ao alcance da maior parte da população de classe média. A maneira como a tecnologia computacional vem se disseminando chega até a nos deixar estupefatos. Não é difícil imaginar, por exemplo, que em futuro bastante próximo a venda de computadores venha a ultrapassar a de televisores coloridos, algo que já pode até estar acontecendo nos países mais avançados. A tendência de ampliação de posse e uso de microcomputadores deve apenas incrementar-se, no mesmo passo em que os melhores dos softwares tornam essa tecnologia ainda mais amigável e prenunciam já o aparecimento da "estrada da informação" (Gates, 1995). O melhor de tudo isto é que essas mudanças estão acontecendo não apenas em países de Primeiro Mundo, mas também atingindo países menos desenvolvidos como o Brasil. A cada ano, é menor o intervalo para que uma nova tecnologia ou os melhoramentos efetuados em uma tecnologia já sedimentada chegue aos países periféricos. Ao mesmo tempo, com a abertura do mercado o preço desses bens no Brasil começa a ficar próximo

dos patamares dos países produtores. Bom para nós.

É lógico que nem tudo são flores. A popularização das novas tecnologias não elimina as injustiças sociais nem faz desaparecer as camadas de excluídos. No campo social, muito ainda existe por ser feito. Embora todo o século XX possa ser visto como uma evolução positiva na questão do tratamento da problemática social, o caminho à frente é ainda bastante longo e provavelmente não está livre de armadilhas. Muito se avançou mas muito existe para ser percorrido. O reconhecimento dos direitos de todos os seres humanos, uma batalha que já vem de vários séculos, necessita ser ampliado cada vez mais pois não ocorreu de maneira equânime nas várias partes do mundo. Enquanto nos países de ponta esses direitos já fazem praticamente parte do inconsciente

coletivo, nos países menos desenvolvidos as injustiças e o tratamento recebido por parcelas da população equiparam-se àqueles comuns na Idade Média. Veja-se o tratamento dada às mulheres por alguns países muçulmanos, excluindo-as de decisões básicas da vida diária. Veja-se a discriminação às minorias raciais em alguns países do Leste Europeu, motivo até mesmo de guerras fratricidas. Veja-se o abandono dos trabalhadores rurais no interior brasileiro, sem terra para plantar, sem perspectivas para o futuro a não ser a continuidade da exploração de que secularmente foram vítimas. Tudo isso mostra o quanto existe a ser feito e quão crua está a concretização de um tratamento igualitário a todas as pessoas do mundo.

Em alguns sentidos, no entanto, o tom otimista do primeiro parágrafo pode ser retomado: no que diz respeito aos direitos dos consumidores, parece ser nitidamente possível confirmar um avanço substancial. Antigamente. Não existiam grandes considerações para com essa figura — o consumidor — para a qual todos os produtos eram preparados. As fábricas estruturavam sua produção de acordo com aquilo que decidiam, padronizando seus produtos como bem entendessem obrigando o comprador a se satisfazer com o que tinha à disposição. Queria sapatos? Os modelos existentes eram tais e tais, escolhesse um deles, não importando se tinha o pé flácido ou chato. Queria chapéus? O tamanho de sua cabeça deveria adaptar-se aos dois ou três disponíveis

(em último caso, ele poderia colocar um enchimento para que o chapéu ficasse mais firme na cabeça...). Mas a complexidade da vida moderna e a concorrência que passou a ser dominante no mercado, bem como uma conscientização maior dos indivíduos quanto aos seus direitos, fez com que o tratamento recebido pelos consumidores passasse a ser cada vez mais objeto de questionamento. Surgiram as instituições preocupadas em garantir esses direitos, contribuindo para que eles não só passassem a ser parte integrante dos instrumentos jurídicos tradicionais como também se tornassem itens específicos de direito público: os Códigos de Defesa do Consumidor. Publicações destinadas a transmitir à população o conhecimento sobre seus direitos passaram a ser editadas e disseminadas amplamente, obrigando grande parte das empresas a considerarem os interesses de seus clientes em todas as etapas de sua produção ou serviços oferecidos. Não fazê-lo significaria, em muitos casos, o fracasso. Entre outras figuras, as últimas décadas testemunharam o aparecimento dos ouvidores (ombudsmen), profissionais especialmente colocados para intermediar e defender os desejos dos clientes junto às empresas. Empresas jornalísticas, da área de produção e órgãos públicos já contam com este elemento em seu corpo profissional, com resultados normalmente bastante satisfatórios. Isto, é claro, é muito mais comum nos países do Primeiro Mundo do que aqui no Brasil, onde os ouvidores

existem ainda apenas em alguns grandes jornais, algumas poucas multinacionais e um ou outro órgão público. Já é um começo.

Mas, indo diretamente ao que nos interessa mais de perto, podese perguntar: e as bibliotecas e instituições de informação, como se encontram perante essa nova realidade? Nos próximos parágrafos, tentaremos dar uma atenção maior a essa questão.

AS BIBLIOTECAS E OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Parece evidente que as bibliotecas são instrumentos essenciais para os consumidores. Através delas as pessoas podem tomar conhecimento de seus direitos e como devem se posicionar quando sentem que eles não foram respeitados. Seria de se esperar, portanto, que, dentro deste contexto mais amplo de proteção aos direitos dos consumidores, as bibliotecas surgissem como ocupantes da linha de frente. De uma certa forma, isso ocorreu, ou pelo menos pode ser assim entendido, quando se pensa na importância que é dada às bibliotecas por instituições internacionais como a UNESCO, consubstanciada na sua famosa "Carta do Livro e das Bibliotecas", subscrita por muitos países inclusive o Brasil. O potencial das bibliotecas, pelo menos, foi intencionalmente reconhecido.

Outro elemento que pode servir como comprovação deste papel de vanguarda das bibliotecas na defesa dos direitos dos indivíduos é a luta desenvolvida pelos profissionais das bibliotecas contra a censura e todas as demais restrições à liberdade intelectual de seus usuários. Este aspecto da atuação dos bibliotecários foi melhor documentado em relação aos profissionais norte-americanos, que durante o transcorrer deste século firmaram posição em defesa da liberdade intelectual, frequentemente pagando um alto preço em termos de bem-estar pessoal. Foram perseguidos, injustiçados, vilipendiados. Sofreram revezes os mais diversos. Receberam golpes muitas vezes avassaladores. Mas, no entanto, conseguiram fazer valer seu posicionamento e estabeleceram diversos códigos de procedimento que visam favorecer a população usuária das bibliotecas. A "Carta dos Direitos da Biblioteca", um dos instrumentos em defesa da liberdade intelectual dos usuários das bibliotecas elaborado pela American Library Association, pode ser vista como um modelo de conduta para os profissionais da informação do mundo inteiro, fornecendo um parâmetro de atuação amplamente aplicável (Vergueiro, 1989, p.58).

As mudanças sociais e comportamentais deste fim de século fizeram também com que a própria atuação das instituições de informação se modificasse. As características do meio ambiente no qual a biblioteca se situa passaram a ter importância cada vez maior, obrigando a instituição a conhecer mais a fundo a sua comunidade e suas necessidades informacionais, a fim de priorizar aquelas de maior relevância. Até pouco tempo atrás, pouco se ouvia falar em

bibliotecas comunitárias, serviços ao cidadão, animação cultural, etc., categorização e atividades que surgiram por imposição de uma sociedade em mudança, na qual as instituições públicas não existem apenas por si mesmas, mas devem justificar sua existência através de um trabalho que encontre ressonância na comunidade. Neste sentido, as bibliotecas, de uma maneira global, buscaram ampliar seu leque de intervenção na sociedade, abandonando um papel excessivamente passivo para uma atitude mais agressiva que busca dar uma resposta apropriada às ansiedades sociais. Sinal dos tempos.

Por outro lado, esses mesmos tempos vêm realizando uma cobrança bastante dura em relação às atividades das bibliotecas, colocando em xeque alguns conceitos antes inquestionáveis. Os consumidores estão batendo às portas das instituições de informação exigindo que elas deixem claro o que se dispõem a fornecer em termos de serviços. Num momento em que a diversidade de produtos informacionais é algo incomparável à existente em qualquer outra época, a sociedade está querendo saber das bibliotecas o que elas vão oferecer. Esta questão nunca antes havia sido colocada para os profissionais da informação e se torna ainda mais premente quando consideradas as limitações orçamentárias das instituições públicas em geral e das informações em particular. O conceito de "livreacesso à informação", pelo menos em grande parte dos países desenvolvidos, já não coloca a cobrança de alguns serviços como restrição aos direitos dos consumidores, entendendo-a muito mais como uma medida necessária para garantia de continuidade daqueles serviços considerados (por esses países) como básicos das bibliotecas, ou seja, o empréstimo de livros e periódicos, o aconselhamento e orientação de leitores, etc.

Esta última questão não é ainda, entretanto, um ponto de consenso tanto entre os profissionais como na própria sociedade. A polêmica em relação ao assunto está fazendo com que muitas bibliotecas definam claramente aquilo que pretendem fazer, dando condições aos próprios consumidores de estabelecer seu julgamento pessoal quanto ao atendimento das promessas institucionais. É o que acontece, por exemplo, no Reino Unido, onde um movimento generalizado de avaliação e melhoria da qualidade dos serviços ao público, aliado ao movimento da sociedade organizada na defesa de seus direitos, deu surgimento às chamadas "Cartas do Cidadão" (Citizen Charters) ou "Cartas do Consumidor" (Customer Service Charters), documentos elaborados pelas instituições públicas inglesas para esclarecer os consumidores sobre seus direitos em relação a elas, definindo exatamente os serviços, os produtos e as facilidades físicas que colocam à disposição do público, bem como orientando os consumidores tanto sobre a forma para julgamento dessas disponibilidades como sobre as alternativas para que eles possam influenciar e modificar o que estão

recebendo, quando não estiverem satisfeitos. O documento elaborado pelo Departamento de Bibliotecas de Southwark, um distrito da grande Londres, afirma, por exemplo, que os cidadãos têm o direito de receber "atenção e assistência pessoal, um serviço atencioso e útil da parte de profissionais formalmente identificados, eficientes e possuidores de conhecimento abalizado na área"; além disso, quando os consumidores não se sentirem satisfeitos com o serviço recebido, eles têm o direito de encaminhar suas reclamações — as bibliotecas têm formulários próprios para isso colocados em locais de fácil acesso —, que elas serão devidamente consideradas e obterão uma resposta "num prazo máximo de duas semanas" (Southwark Council, 1994). Algumas "Cartas do Cidadão" vão mais longe, chegando até mesmo a estabelecer porcentagens de representação dos assuntos no acervo em relação à população e definem aqueles autores e títulos que obrigatoriamente devem estar à disposição do público, em um número apropriado de exemplares. Direitos de parcelas específicas da população, como idosos, deficientes físicos e crianças costumam receber destaque especial.

OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NAS BIBLIOTECAS BRASILEIRAS

Quando se fala da realidade brasileira, é comum deixar o pessimismo tomar conta dos discursos.

Pouca ou nenhuma disponibilidade financeira para os serviços de informação conduzem a um serviço de qualidade duvidosa e acervos desprovidos dos itens básicos necessários. Exigências equivocadas da população quanto à disponibilidade de materiais e prestação de serviços não possibilitam o aprimoramento necessário. Tudo parece estar demasiadamente mergulhado em um oceano de incertezas no que diz respeito aos objetivos das bibliotecas, ao trabalho do profissionais e à forma como ambos devem se relacionar com o público consumidor. Presume-se que o brasileiro comum, de uma maneira geral, desconhece os seus direitos, não tendo as mínimas condições de colocar-se como interlocutor na definição dos serviços que recebe do poder público (e, dizem as más línguas, até mesmo daqueles que recebe de empresas do setor privado...). Como, então, imaginar que os usuários das bibliotecas brasileiras - em geral crianças ou adultos semi-alfabetizados — tenham consciência daquilo que merecem receber dessas instituições? Fácil: dizendo-o para eles, claramente, de uma forma que o possam en-

Falando assim, realmente parece fácil. Mas não se deve cultivar ilusões: ainda estamos longe de poder fazê-lo. Antes de mais nada, é necessário que todos os profissionais envolvidos no fornecimento de serviços de informação estejam conscientes daquilo que estão fazendo. Mais ainda até, daquilo que têm condições de fazer. Isto

vai exigir, primeiramente, uma auto-análise do que até hoje foi fornecido à população, do tipo de serviço prestado e como ele pode ser minimamente generalizado, padronizado, estratificado. Generalizado, pois algumas alternativas em termos de serviços de informação deverão estar disponíveis em todas as instituições bibliotecárias brasileiras, independentemente de onde elas se situem geograficamente. Padronizado, de maneira a tornar possíveis a comparação e estabelecimento de níveis mínimos ou máximos dos serviços e produtos disponíveis, facilitando a avaliação por parte dos consumidores/ clientes. Estratificado, pois é possível pensar que as instituições poderão ser classificadas em relação à quantidade e à variedade de serviços e produtos que colocarão em disponibilidade, o que irá variar de acordo com algumas características pré-estabelecidas como concentração populacional, contexto social e econômico, ambiente educacional, etc.

No Brasil, como em vários países do mundo, os direitos do cidadão quanto ao acesso aos bens informacionais parecem excessivamente óbvios. Talvez por isso, jamais são claramente colocados. É como se houvesse um entendimento ao mesmo tempo generalizado e consensual sobre aquilo que se pode encontrar nas instituições de informação de todos os tipos, indo desde as mais humildes bibliotecas públicas até os centros de informação e documentação mais sofisticados. Isto, deve-se reconhecer, é uma falácia. Nem os profis-

sionais, nem os clientes dessas instituições têm uma idéia clara do que devem esperar delas. Ou, pior ainda, cada um deles tem uma idéia própria sobre o assunto, que pensa ser a verdadeira. A variação de concepções ocorre na mesma proporção do número de profissionais e membros da comunidade. Promete-se o mundo... e não se dá nada. Espera-se o impossível... e recebe-se menos que a mediocridade. Mais do que em qualquer outra atividade, neste caso a queixa às autoridades eclesiásticas acaba sendo realmente a única alternativa para os descontentes, pois nem mesmo uma visão comum sobre as razões do descontentamento pode ser alcançada.

A valorização do consumidor nas bibliotecas brasileiras — se é que se pode utilizar esta palavra em relação à informação, um bem que não se desgasta pelo uso — passa por um compromisso mínimo de prestação de serviços, que vai incluir todos os aspectos da atividade profissional. Isto significa que deverão estar definidos:

- os serviços e produtos que os cidadãos têm o direito de receber das bibliotecas, estabelecendo algumas categorizações mínimas;
- o nível de atendimento que será prestado, tanto em termos pessoais como em termos de bens físicos e materiais;
- a forma de intervenção e manifestação dos consumidores para definição de serviços ou produtos, bem como de correção das falhas encontradas.

Como se falou no primeiro parágrafo desta seção, o pessimismo gerado pelas realidades adversas vividas pelas instituições informacionais no país pode, em um primeiro momento, dominar as mentes e comprometer qualquer proposta de melhora. No entanto, até mesmo a mais desprovida das instituições poderá comprometer-se com alguma coisa. O importante é que seja algo que tem condições de cumprir, por menor que seja. A partir daí, poderá então aumentar suas propostas e ampliar o leque de serviços prestados. Por menor que seja o seu compromisso, será um comprometimento aberto, realizado diretamente com um consumidor que não mais se sentirá enganado pois saberá exatamente o que poderá esperar da instituição. Saberá que não deixarão de atendê-lo naquilo que se comprometeram a fazer. Logicamente, algumas instituições poderão fornecer mais serviços e produtos do que outras; na medida em que se comprometerem a tanto, por esse tanto serão cobradas. E também reconhecidas. Instituições de excelência irão então surgir dentro do contexto brasileiro, identificadas como tal por seus próprios clientes, podendo servir como parâmetro para a atuação das demais. E a qualidade se fará presente.

CONCLUSÃO

Este será talvez um exercício e também uma experiência fascinantes para os profissionais da infor-

mação que se dispuserem a perseguir o objetivo de priorizar o esclarecimento e fortalecimento dos direitos de seus consumidores. Talvez isto permita que no futuro possa existir um "Código de Defesa dos Usuários das Bibliotecas e Centros de Informação", estabelecendo a quem eles devem recorrer quando não receberem o tipo de serviço que lhes havia sido prometido, como uma sistemática para correção das distorções (que só podem existir na medida em que o correto ou o aceito foram estipulados acima de qualquer discussão). Isto significará que teremos deixado a fase da adivinhação e da boa vontade. Significará que o compromisso com o consumidor estará sendo realmente considerado na definição de todas as atividades. Significará, enfim, que os bispos poderão dedicar-se à ordenação de sacerdotes e à confirmação de crianças, áreas nas quais parecem ser muito mais eficientes que na defesa dos consumidores. E estaremos no Primeiro Mundo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GATES, Bill, MYHRVOLD, Nathan, RINEARSO, Peter. A estrada do futuro. São Paulo : Cia. Das Letras, 1995.

SOUTHWARK Libraries. Customer service charter. Southwark: Southwark Council, 1994.

VERGUEIRO, Waldomiro C. S. Desenvolvimento de coleções. São Paulo: Polis/APB, 1989.

^{*} Professor Doutor do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

VISITE NOSSA COZINHA

Johanna W. Smit'

Há umas semanas vi uma publicidade, de um carro, na TV, que trazia uma situação de "consumo" atípica, muito estranha. Neste anúncio um senhor entra numa agência de viagem e pede "uma viagem de avião". A funcionária da agência pede para onde ele quer ir, e o senhor responde: "qualquer lugar, num avião, que tem janelinha, e que sobe e desce". O ar de perplexidade da funcionária é revelador: causa espanto um consumidor que não sabe exatamente o que quer. Este é o sentido da publicidade, porque em seguida ressalta-se as diferenças do carro em questão em relação a outros. De fato, o senhor-consumidor da publicidade parece um perfeito trouxa. A partir deste exemplo, me pergunto: como tratamos nossos usuários? Concordo com as idéias expostas pela Diana nesta mesma Palavra-Chave, diferenciando o usuário do consumidor. O usuário do sistema de informação, num 2º momento, pode consumir a informação disponibilizada pelo sistema, apropriando-se da mesma e incluindo esta informação em suas redes cognitivas (em sua massa cinzenta, pois, pois), o que redunda muitas vezes na reformulação destas redes. Lidamos com usuários de serviços, não consumidores de informação, OK, mas se tentarmos aproximar o "nosso" usuário do exemplo da publicidade, verificamos que nosso usuário busca serviços (como o senhor que queria uma viagem de avião). Nosso usuário tem imensa dificuldade para explicar sua necessidade informacional, até porque se ele já soubesse, não precisaria procurar... não teria uma necessidade informacional, em suma. Nosso usuário parece o senhor que quer uma viagem: ele detectou uma necessidade, mas não consegue descrevê-la em detalhes. Será que os 2 casos são tão diferentes assim? Sejamos otimistas e trabalhemos com a seguinte hipótese: no início as 2 histórias (a publicidade e o nosso usuário) parecem realmente

muito semelhantes, mas depois os caminhos se separam. No caso da publicidade, a funcionária da agência de viagem faz uma cara de "estes consumidores são uns perfeitos idiotas". No nosso caso, ativamos, nestas horas, todas nossas habilidades e competências de diálogo, "negociamos a questão" com o usuário, no intuito de espremer dele mais detalhes, para melhor dimensionar sua necessidade informacional. Ótimo, tudo lindo e altamente positivo, instrutivo, edificante. Mas: será que esta atitude em relação ao usuário (oficialmente da jurisdição do serviço de referência) resolve tudo? Até aí falamos do usuário. O consumidor foge à nossa alçada, mas para que este usuário possa se tornar um consumidor ele depende de um certo número de informações veiculadas pelo sistema de informação. Como usar um equipamento eletrodoméstico se ninguém me contar para o que ele serve ou como posso ligá-lo? Algum doutor prescreveria um remédio sem conhecer sua composição e indicação? Para que o nosso usuário possa usar a informação disponibilizada pelo sistema, ele tem que saber como este foi gerado. Ou seja, o usuário precisa conhecer as políticas de seleção e tratamento da informação adotadas pelo serviço para poder entender, em seu sentido pleno, a informação que lhe é oferecida. Não adianta fornecer produtos e ter a consciência tranquila porque os produtos são gratuitos, oferta ou cortesia da casa. É necessário ir além, e mostrar nossa cozinha (ou seja, como selecionamos e como tratamos a informação), explicar nossa cozinha sem buscar elogios, ou o perdão. Precisamos explicar nossa cozinha simplesmente para que o usuário tenha condições de decidir se aquele produto serve ou não aos seus propósitos daquele momento, se os modos de fabricação adotados para aquele produto são condizentes com suas necessidades, se... Neste sentido, para que o nosso usuário

possa se tornar um consumidor, ele depende de informação que só o sistema de informação pode lhe fornecer. Ou seja, podemos até considerar que o usuário é nosso refém ou está em nossas mãos: para os chegados em "poder" isto deve ser interessante... Melhor, ao que tudo indica, seria passar a considerar este famoso usuário um parceiro: sei que isto está na moda, mas no caso trata-se de algo mais importante do que o modismo. Um parceiro que é usuário mas que, para ser usuário em condições de se tornar consumidor, precisa saber como o produto foi elaborado. Em resumo, o nosso usuário precisa saber como foi produzido o pão de queijo, para poder comê-lo. Ele tem que saber quais ingredientes foram utilizados, como estes foram selecionados e como estes foram tratados. Ele tem que visitar a nossa cozinha. Esta informação, para o usuário, não é "cortesia da casa", mas totalmente necessária, em função da qual ele pode passar para a próxima etapa de seu servico: consumir a informação. Entre os restaurantes está na moda convidar os clientes para uma visita à cozinha (para mostrar como ela é limpa, evidentemente...). A aprovação de um "código de defesa do consumidor da informação" resolveria a questão? Vamos também colocar uma plaquinha "visite nossa cozinha" no balcão de atendimento? Se qualquer camiseta traz uma etiqueta explicando a composição do produto e como devemos lavá-lo, vamos inventar uma etiqueta para os nossos produtos?

^{*} Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da USP.

O USUÁRIO DE SISTEMAS DOCUMENTÁRIOS E O CONSUMIDOR DA INFORMAÇÃO

Diana Micheline Cohen *

A moda é consumir informação. Consumimos, diariamente, uma enorme quantidade de informações: pesquisando preços, conferindo o extrato bancário, consultando a lista telefônica, o guia de ruas da Cidade. Lemos o jornal. Acreditamos que o sucesso profissional será tanto maior quanto mais informados estivermos. A agenda é uma companheira inseparável. E assim vai. Neste complexo mundo, no qual as coisas parecem mudar incessantemente, a "informação" passa a ser praticamente uma necessidade básica para a sobrevivência, e nos tornamos consumidores compulsivos de informações de toda sorte. As fontes de informação são múltiplas e dentre elas estão os sistemas formais cuja tarefa é coletar, selecionar, organizar, tratar e ofertar, empregando métodos da área da Ciência da Informação, informações para um grupo específico de pessoas interessadas. São as Bibliotecas, Centros de Documentação, Sistemas de Documentação/Informação, etc., objetos das observações que seguem, doravante designados genericamente de Sistemas Documentários.

Se a moda é consumir informação, também é moda satisfazer o consumidor (inclusive com a edição de Códigos de Defesa do Consumidor), e os Sistemas Documentários vêm sendo colocados na roda de um Jogo da Verdade. Isto mesmo, aquele Jogo da Verdade da nossa infância e adolescência. "Você satisfaz as necessidades do seu usuário?", "seu usuário está satisfeito?", "você se comunica com seu usuário?", "você é burocrata?", "quais são os serviços que você oferece?". As respostas dadas a estas perguntas, muitas vezes feitas em tom de reprovação, podem definir impactos nos investimentos no Sistema Documentário e mesmo nos patamares salariais dos profissionais da informação. Se podemos criticar ou ressentir o tom em que as indagações são feitas, não podemos desprezá-las. A realidade obriga colocar as atenções no usuário.

1 USUÁRIO DO SISTEMA DOCUMENTÁRIO OU CONSUMIDOR DA INFORMAÇÃO?

Usuário, cliente, consumidor, consulente: estas palavras são usadas quase indistintamente para designar esta pessoa, tão pouco conhecida, que busca a informação disponibilizada pelo Siste-

ma Documentário. O que queremos apontar aqui é que, para poder averiguar o atendimento dado a esta pessoa, é necessário precisar ao máximo a quem se atende. Nos concentraremos na comparação entre o "usuário" de Sistemas Documentários e o "consumidor" de informação.

Quando e por que alguém procura um Sistema Documentário? Provavelmente durante um processo de busca de informação, deflagrado a partir do reconhecimento, por parte do indivíduo, de uma necessidade informacional. Ao acessar o Sistema Documentário (fisicamente ou virtualmente, não importa) esta pessoa se torna usuária do sistema, faz uso dos seus serviços (e aqui não importa o tipo ou qualidade dos serviços e produtos oferecidos). Por outro lado, a busca de informação é motivada pela necessidade de realizar um objetivo (não importa aqui qual a natureza deste objetivo, podendo ser cumprir uma missão, simples curiosidade, exigências do ofício, prazer, etc.), onde esta informação será uma ferramenta na consecução deste objetivo. Para tal, é necessário que a pessoa possa efetivamente consumir a informação obtida, isto é fazer uso dela.

O significado corriqueiro dado à pa-

lavra consumidor é "aquele que compra para gastar em uso próprio", já nos diz o Aurélio. Neste artigo não nos referimos ao consumo como ato de compra/venda de algo, mas ao *uso próprio* que cada um fará do bem adquirido, por meio de compra ou não. Não se compra, por exemplo, os serviços e produtos de uma Biblioteca Pública, de empresa ou escola, já que estes são normalmente obtidos mediante simples solicitação.

Fazemos, assim, uma primeira distinção entre o usuário do Sistema Documentário e o consumidor da Informação. Enquanto usuário, o sujeito se beneficiará dos serviços e produtos do Sistema Documentário, sempre oferecidos dentro de uma formatação previamente estabelecida pelo sistema (e que terão maior ou menor diversidade e flexibilidade dependendo das políticas estabelecidas pelo sistema e dos recursos materiais e humanos dos quais dispõem). Esta formatação prévia é uma exigência definida pela natureza da tarefa dos Sistemas Documentários: promover a circulação de uma grande quantidade de informação, o que exige a ordenação destas informações dentro de determinados parâmetros. Esta ordenação geralmente envolve a compactação da informação, impondo sua generalização, cujo resultado é dirigido a um usuário "modelo" e não ao usuário individual concreto. Entretanto, é o usuário concreto que obtém a informação disponibilizada pelo sistema (quer seja uma referência bibliográfica, um dado estatístico, um texto, uma fotografia, etc.) e que dela passa a se apropriar e fazer uso, isto é, passa a consumir informação. É durante o ato do consumo propriamente dito, que o sujeito usuário poderá definir se aquele produto ou serviço obtido é, ou não, informação, julgando-o de acordo com suas necessidades, seus valores e suas competências. Evidentemente, este julgamento varia de acordo com a pessoa, o lugar, o tempo, a situação. A pessoa considera

ser informação aquilo que para ela tem significado. Em suma, julgar o que é informação é um ato subjetivo. Tornase praticamente impossível ao sistema prever e atender às necessidades, aos propósitos e aos desejos particulares de cada consumidor de informação. Assim, o "consumidor" de informação distingue-se do "consumidor" de um bem material, uma geladeira, por exemplo. Distinguem-se, também, as obrigações dos fornecedores. O fornecedor da geladeira deve assegurar que o bem adquirido esteja dentro das especificações técnicas contratuais e o consumidor tem o direito de exigi-las. E no caso do fornecedor e do consumidor da informação? Qual é o acordo contratual estabelecido entre os dois que deve ser cumprido?

Na relação que se estabelece entre Sistema Documentário, sujeito usuário e informação, temos dois atores com propósitos diferentes. Por um lado, o Sistema Documentário tem a tarefa de fazer circular a informação para o maior número possível de usuários. Do outro lado, o usuário, com seu problema próprio, usará a informação de modo único e particular. Assim, um dos atores trabalha com a máxima socialização da informação e o outro trabalha com a máxima individualização da informação. Cada usuário constitui-se como um universo próprio que se apropria das informações disponíveis, recompondoas de acordo com suas necessidades e seu ponto de vista. O consumo que o sujeito fará da informação é determinado pela sua competência em "fazer sentido" desta informação. O fosso entre os dois atores parece intransponível. Entretanto, se olharmos para a prática cotidiana, um número imenso de usuários utiliza Sistemas Documentários que os atendem com sucesso (no mínimo com sucesso relativo). Para este conjunto de indivíduos, cada qual com seu problema particular, os Sistemas Documentários de alguma forma "funcio-

nam". Funcionam pois o uso de um Sistema Documentário é uma etapa do complexo processo do consumo de informações. Este processo inicia-se com a "criação" da necessidade de informação, passa pelo processo de busca até a obtenção da informação desejada/necessária, finalizando com o consumo/ uso desta informação. Portanto, ao usar os serviços e produtos oferecidos por um Sistema Documentário, o sujeito é usuário do Sistema Documentário e não consumidor de informação. O uso do Sistema é um momento diferente do momento do consumo da informação propriamente dito.

O processo de consumo da informação, que envolve "fazer sentido" e "produção de sentido", é função do usuário e não do sistema. O ato de "fazer sentido" é o ato do indivíduo encaixar, integrar esta "coisa" que se chama Informação nos seus esquemas mentais, o que só pode ser feito por ele próprio e envolve sua competência para tal. A tarefa do Sistema é fornecer ao(s) usuário(s) esta "coisa" chamada Informação e não lhe(s) proporcionar a competência para de fato consumir a informação (fazer sentido dela). O Sistema atende ao usuário e não ao consumidor da informação. No entanto, o sistema deve conferir ao usuário a "competência" para manipular o Sistema Documentário e os instrumentos de recuperação da informação. Esta é sua obrigação contratual perante o usuário. Assim, a atribuição do Sistema Documentário não reside apenas em ofertar a Informação, deve, também, "educar" o usuário.

"A ordenação de documentos e conhecimento é sempre baseada em premissas específicas, visões de mundo, suposição" (HJORLAND, p.186)¹. Esta lúcida observação nos indica que a possibilidade do usuário melhor satisfazer suas necessidades informacionais está em dominar ao máximo estas premissas e suposições que norteiam o Sistema Documentário. O domínio dos

mecanismos utilizados pelos Sistemas Documentários facilita o ato da busca da informação que, por ser um ato consciente, pressupõe operações de interpretação por parte do usuário. A interpretação é, mais que facilitada, estimulada quando ao usuário é permitido conhecer o universo do Sistema. Esta competência não é alcançada pelo usuário sem a interferência direta do Sistema Documentário, que é responsável pela educação do seu usuário. Em outras palavras, os Sistemas Documentários devem prever mecanismos que venham municiar seus usuários com as ferramentas para a manipulação do Sistema. Cabe ao Sistema Documentário informar como e porque ele trabalha, firmando com o usuário as normas que regerão o "contrato" a ser estabelecido entre os dois.

2 O RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

O espaço é exíguo, não permitindo estender muito o tema. Embora não haja uma receita milagrosa que venha solucionar inteiramente a tensão existente entre o Sistema Documentário e o usuário, gerada pelos propósitos diferentes dos dois atores, quero destacar, pelo menos, o que considero ser a principal tarefa do profissional da informação. Esta tarefa é a de guiar o usuário pelos caminhos que dão acesso à informação, fornecendo-lhe a chave do labirinto do sistema, confidenciando-lhe todos os mecanismos que norteiam a geração de produtos e serviços. Não basta ofertar pacotes "fechados", deve-se abrir a possibilidade ao usuário de explorar o sistema em todo seu potencial, ensinandolhe, por exemplo, os segredos do misterioso processamento técnico. O que acontece dentro do sistema para gerar os produtos e serviços não deve ser uma caixa preto cujo segredo é conhecido somente pelos iniciados (os especialistas), pois resulta no rebaixamento na confiabilidade do sistema. Sempre me perguntam, por exemplo, o que são aqueles misteriosos números que a biblioteca coloca na lombada dos livros. Outro exemplo foi verificar que pesquisadores manifestaram preocupações acerca da confiabilidade dos produtos oferecidos pelos Sistemas Documentários. Estes pesquisadores mostraram interesse em saber quais eram os procedimentos metodológicos que autorizavam a geração de resumos e índices.

O usuário deve ser transformado, de um receptor passivo, em um parceiro do sistema. Vá atrás do usuário, não permaneça isolado na biblioteca perguntando-se por que os usuários potenciais não usam o sistema, lamentando-se da falta de hábito de leitura e busca da informação dos brasileiros. Pergunte-se quem é este usuário potencial e se você está oferecendo um produto compatível com as necessidades informacionais dos clientes.

Investir na qualidade do atendimento direto ao usuário ajuda a conhecê-lo. Infelizmente, o senso comum que vem prevalecendo na prática biblioteconômica dita que a qualidade do sistema é determinada pela excelência dos produtos documentários oferecidos, resultante do tratamento técnico do acervo.

Um erro gerencial encontrado em Sistemas Documentários é designar para os serviços de atendimento ao público os profissionais mais "fracos" ou "inexperientes". Alguns gerentes de Sistemas Documentários consideram que o atendimento ao público é uma tarefa razoavelmente simples, que pode ser executada, com um mínimo de treinamento, por qualquer pessoa. Já as tarefas "técnicas" exigiriam conhecimento e experiência por serem atividades "nobres". Este é um erro grave, pois é no encontro com o serviço prestado, a "hora da verdade", que o usuário faz, conscientemente ou não, uma avaliação da qualidade do serviço. O primeiro contato, realizado através do pessoal de atendimento ao usuário, pode definir a relação futura (ou interrupção da relação) do cliente com o sistema.

Os profissionais que atendem ao público deveriam ser aqueles que apresentam habilidades conceituais, para "entender" o "conteúdo" das necessidades dos usuários, e habilidades interpessoais.

Não estamos receitando, como fazem alguns autores mais afoitos, a completa inversão dos fatores: primazia ao atendimento ao usuário. Discordamos desta dicotomização entre "serviços técnicos" e "serviços ao usuário", pois ambos são faces da mesma moeda e é no equilíbrio entre as diversas tarefas a serem executadas, onde os "serviços técnicos" e os de "atendimento ao usuário" operam em simbiose, que o usuário será satisfatoriamente atendido.

NOTA

1 HJORLAND, B. The concept of "subject" in Information Science. J. of Documentation, v.48, n.2, p.172-220, 1992.

OBS.: a bibliografia não foi incluída aqui. Para os interessados no assunto, um levantamento bibliográfico pode ser encontrado em: COHEN, D.M. O consumidor da informação documentária: o usuário de Sistemas Documentários visto sob a lente da Análise Documentária. São Paulo, 1995. Dissertação (mestrado) — ECA/USP.

^{*} Bióloga e mestre em Ciência da Informação pela ECA/USP.

DE BOA VONTADE AS BIBLIOTECAS ESTÃO CHEIAS

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior *

A palavra, o conceito da moda, embora para alguns já meio ultrapassado, é "democratização da informação". O que significa isso? O termo, entre os bibliotecários, é utilizado indiscriminadamente, sem uma conceituação clara (mesmo que não consensual) que sustente e embase sua aplicação nas atividades das bibliotecas. Esse dado, obviamente, reforça as afirmações de que existe um grande e imenso fosso entre o discurso e a prática dos bibliotecários. Genericamente, se entende "democratização da informação" como a oferta, passiva, de toda a informação possível para todos os usuários. Parece fácil, não? Basta perguntar o que o usuário deseja, o que o usuário quer e fornecer o material (ou materiais) que irá satisfazer a necessidade apresentada, que irá responder a questão formulada. Em suma, será propiciar ao usuário a informação. O grande problema é que esse acesso se dá apenas no âmbito do suporte. A adequação das características, do perfil de cada usuário às informações for-

necidas, quase nunca ocorre. Piorando o quadro, há, ainda, uma deturpação das propostas originais das bibliotecas alternativas (ou, quem sabe, e o que é mais provável, um entendimento errôneo): qual Robin Hood, devemos nos antecipar aos reclamos da sociedade e escancarar o saber, o conhecimento, a cultura, a erudição para todos aqueles que, deles, se interessarem ou quiserem se utilizar. De qual saber, de qual conhecimento, de qual cultura, de qual erudição está-se tratando, não se sabe, não se explicita. Trabalha-se como se esses conceitos já fossem conhecidos a priori, sem necessidade de, claramente, apresentá-los.

Outros dados merecem reflexão: ainda se espera o usuário; ainda se está preso ao minúsculo espaço da biblioteca; ainda se pensa em atender os usuários sustentando-se apenas no próprio acervo. Já não sem tempo, discute-se hoje, amplamente (espero), o atual paradigma da biblioteconomia. A propensão é aceitarmos a informação como nosso real paradigma,

como o norteador de todas as nossas ações. A informação substituiria, então, o velho, o antigo, o ultrapassado paradigma: o acervo. Ao menos nos textos, na teoria, no discurso, no desejo e na vontade da maioria dos profissionais, pois, na prática, no dia-adia, no trabalho cotidiano, o que prevalece é o paradigma do acervo. Vejamos um exemplo: O usuário questiona o bibliotecário de referência (quando existe um, já que, normalmente, o atendimento é feito por auxiliares sem qualificações e sem preparo ou treinamento anterior) sobre a existência de informações sobre um determinado assunto. O bibliotecário, prontamente, encaminha (indicando, dedo em riste) o usuário para os catálogos: "Veja naqueles fichários, se existe alguma "entrada" sobre o assunto". O cliente1, por desconhecer o jargão bibliotecário, chegando junto ao fichário provavelmente procurará por uma porta ou algo parecido com uma passagem para algum lugar, já que lhe mandaram procurar uma "entrada". Depois de desfeito o

mal-entendido, o usuário (ou consulente, ou leitor, ou cliente, já não sei mais...) procura no fichário de assunto e nada encontra sobre o tema que deseja. Volta a falar com o bibliotecário de referência e recebe como resposta: "Ah!, se não tem no catálogo então nós não temos nada sobre isso que você procura". E fica o dito pelo não dito. O usuário que procure seus direitos, quer dizer, sua informação em outro lugar. Quer exemplo melhor para o apego ao paradigma do acervo do que esse? Quando se fala em informação, as paredes da biblioteca não podem se configurar em empecilho, ao contrário, hoje a biblioteca tem que ser entendida como um trampolim, um início, o começo de uma pesquisa, um nó dentro da estrutura informacional do mundo.

Mais um dado que vale ser mencionado é a existência de uma préconcepção dos usuários. Define-se antecipadamente o perfil do usuário a partir não de uma relação concreta e constante com eles, não com base em estudos de usuários ou de comunidade, mas sim, de uma idéia, de uma análise própria, consequência de observações embasadas no "achismo", embasadas no "nada".

O usuário é idealizado, concebido como alguém que sabe o que quer, que apresenta claramente suas questões e indagações (até GROGAN² diz isso com todas as letras). Do mesmo modo, concebe-se a informação como preexistente, concreta, materializada, independente do usuário, como mercadoria, enfim. Com esse modo de pensar, fácil é relacionar a questão (concreta e corretamente formulada) e a informação (também considerada como concreta). Esse modo de pensar sustenta a idéia de que na relação usuário-informação, a mediação pode ser

exercida de maneira absolutamente concreta, sem interferências sociais, psicológicas, culturais, etc. A mediação deve considerar apenas aspectos presentes no momento do contato bibliotecário-usuário. Deve considerar também, tão somente os problemas e barreiras oriundas e existentes no espaço da biblioteca. Nós bibliotecários, acompanhando essa maneira de pensar, somos auto-suficientes, desconsiderando o que ocorre além das fronteiras das unidades de informação. A informação, concebida como algo concreto, pode ser transferida independentemente das características individuais dos usuários. Sendo mercadoria, ela, informação, pode ser padronizada, sem trazer, com isso, nenhuma consequência.

A "democratização da informação" não é tão simples quanto parece, nem pode ser empregada de forma leviana. Somos responsáveis pela qualidade das informações que fornecemos; somos responsáveis por possíveis danos que uma informação inadequada possa causar, já que, normalmente, é ela fruto de um processo de referência mal desenvolvido, de incompetência profissional ou de má vontade. É preciso estar atento ao fato de que a informação não é neutra e que uma conotação de valor está intrinsecamente a ela relacionada.

Quando se diz que o objetivo maior das bibliotecas é a "democratização da informação", absolutamente ninguém pode ser contra. O mesmo ocorre com os programas políticos de inúmeros partidos e candidatos, em que se apregoa a disposição e a promessa de se eliminar a miséria, a fome e a pobreza; de se acabar com a falta de moradia; de se

terminar com o analfabetismo; de se propiciar a todos saneamento básico e acesso aos equipamentos culturais; de possibilitar aos cidadãos um atendimento médico rápido, eficaz e gratuito, etc. Ninguém é ou pode ser contra essas propostas. No entanto, conhecendo o autor dessas promessas, podemos avaliar seu grau de comprometimento, após eleito, com elas. A exemplo deles, políticos, as bibliotecas empregam o termo "democratização da informação" de modo tão genérico que ninguém pode ser contra. O problema é a aplicação, a implantação, a operacionalização, a concretização dessa proposta. Quando colocado em prática, o conceito de "democratização da informação" se faz explícito, claro. Percebe-se, então, que o consenso existe apenas no plano genérico, descortinando-se diferentes interpretações, diferentes entendimentos.

Como é possível oferecer informação para todos, indiscriminadamente. se a biblioteca está estruturada para atender apenas aos alfabetizados? Como é possível oferecer informação para todos se, no Brasil, a maioria das bibliotecas públicas funciona em horário comercial; tem um acervo desatualizado; não possui verbas para aquisição de materiais; está localizada em lugar de difícil acesso; não oferece serviços diferenciados para sua comunidade; não possui bibliotecários atendendo seus usuários, etc.? Muito estranho esse conceito de democracia, faz lembrar uma tal democracia relativa que grassou por estas bandas nos anos 70 (pelo menos de forma explícita).

A democratização da informação pressupõe o direito à informação. E direito é direito: deve se fazer presente não só no nível do discurso, mas

também na prática, traduzido em ações, em serviços oferecidos à população. Não é preciso exagerar, dizem os bibliotecários, afinal, a biblioteca é apenas uma entre as várias instituições com a responsabilidade e o dever de fornecer informações. Aliás, como provam inúmeras pesquisas, a população recorre muito mais à televisão do que à biblioteca para obter informações. Pensando dessa forma, os bibliotecários afirmam que o direito à informação já é contemplado nos e pelos telejornais, que oferecem, inclusive, informações selecionadas e sumariadas evitando a perda de tempo (e este, o tempo, como todos sabem, é dinheiro). É verdade que em boa parte das residências que possuem televisão, a família, com o prato de jantar sobre os joelhos ou equilibrado em uma das mãos, aproveita o espaço que as redes de televisão dedicam aos seus jornais (ensanduichado por duas novelas) para o relato dos acontecimentos do dia ou, no mais das vezes, para atualizar algum retardatário sobre a empolgante situação enfrentada pelo personagem principal da novela cujo capítulo foi perdido pelo atrasadinho.

Se a televisão, não importa como, já cumpre esse papel, a biblioteca não se sente obrigada a oferecer, descompromissadamente, informações para todos (acho que já vi esse slogan em algum lugar...). Além disso, ainda através da ótica dos bibliotecários, o usuário prefere e deseja informações que lhe são passadas pela televisão. A biblioteca, ao contrário, apesar de manter suas portas abertas (de 2ª à 6ª, das 9 às 17, pois ninguém é de ferro) e designar auxiliares (sem o primeiro grau completo, já que são os únicos disponíveis e os bibliotecários estão ocupados com tarefas internas) para o atendimento, não é procurada e utilizada pela população. Os usuários ainda não se aperceberam do valor da leitura e da importância da biblioteca. Melhor assim: já pensou se os usuários, exigindo seus direitos — numa interpretação egoísta do conceito de cidadania —, começarem a recorrer aos Procons da vida para reclamar de falta de informação ou do péssimo atendimento e desconsideração dos bibliotecários de uma determinada biblioteca pública? Será um Deus nos acuda, porque os bibliotecários não estão acostumados com esse tipo de situação. Mais: se os estudantes desaparecerem da biblioteca pública, fazendo com que esta tenha que atender outros tipos de usuários, o que acontecerá? Os bibliotecários que atuam nas bibliotecas públicas também não estão acostumados a lidar, a tratar, a atender esses outros tipos de usuários. Provavelmente sairão às ruas reivindicando a volta, o retorno dos estudantes, pois as bibliotecas estarão vazias e será impossível explicar ao Estado a necessidade de se bancar, com verbas, uma instituição que atinge a tão pouco público; será impossível explicar à sociedade a necessidade social de uma instituição que nada significa para ela. Os bibliotecários, defendendo-se, com certeza afirmariam que não receberam uma boa formação para alterar a situação, culpando, inevitavelmente, o ensino, a Universidade.

Uma colega bibliotecária, a quem solicitei que lesse o parágrafo anterior, ficou fula da vida (que expressão antiga, não?), pois, afirma ela, várias bibliotecas públicas ramais da cidade de São Paulo convivem com reclamações (na maioria imbecis, mas reclamações) de toda ordem: os "lei-

tores" procuram chefes e diretores para escanchar os "serviços" oferecidos e colocados à disposição dos usuários. Diz ela que até em jornais já leu matérias sobre o péssimo atendimento de bibliotecas públicas ou sobre a precariedade dos prédios que as abrigam (abrigam é modo de dizer, pois, quase sempre, buracos grassam pelos tetos das bibliotecas, formando goteiras até mesmo quando apenas garoa; pequenos pedaços de vidro ainda resistem, nas janelas, às pedradas desferidas por usuários em potencial que não reconhecem naquele prédio, um lugar seu ou de seu grupo; as paredes desrebocadas — existe isso? — e sem pintura ainda apresentam manchas de antigos cartazes já retirados ou que, envelhecidos, se despregaram; as cadeiras só podem ser usadas por exímios equilibristas; nas mesas, os usuários devem estar constantemente atentos, pois quando estão copiando verbetes de enciclopédias, correm o risco de furar o papel com a caneta nos inúmeros sulcos provocados por outros usuários que adoram "esculpir" seus nomes — será que é por isso que os usuários preferem xerocar ao invés de copiar -; etc. - estou dando apenas alguns exemplos porque o parênteses já está muito longo). Essa colega ainda contou uma série de "causos" que aconteceram consigo ou dos quais ouviu falar. Quase todos eram reclamações infundadas e injustas. O usuário não consegue entender a dinâmica da biblioteca; o usuário não compreende os problemas enfrentados pelos bibliotecários. Quão difícil é selecionar, adquirir, processar tecnicamente e armazenar materiais... No entanto, os usuários, que podem ser facilmente classificados como infernais (xô, satanás) e egoístas, só pensam nas suas necessidades e nos seus interesses: chegam à biblioteca, procuram ajuda e exigem as informações que precisam.

Essa mesma colega bibliotecária afirma que na "sua (dela) biblioteca", usuário é tratado com rédea curta: botou as manguinhas de fora, leva bordoada; tem que aprender a se comportar e se manter no espaço que lhe é destinado e designado.

Pensei em sugerir a ela que modificasse o sistema de atendimento e o estruturasse tendo como base o modelo de comunicação dos meios de comunicação de massa. Afinal, parece existir uma afinidade maior dos usuários com esses meios, em especial com a televisão. Como seria esse novo sistema de atendimento? Ao contrário do que ocorre hoje, a biblioteca é quem determinará as pesquisas a serem desenvolvidas em cada período. Veja como funciona o rádio: você sintoniza uma determinada estação e ouve a música (e principalmente anúncios) que estiver sendo veiculada no momento. Mesmo trocando de estação, a escolha recairá sobre a música que mais lhe agradar, mas dentro das opções oferecidas. Raríssimas são as vezes em que você sintoniza exatamente a música que gostaria de ouvir naquele momento. Não é você que escolhe a música que quer ouvir. O mesmo ocorre com os jornais: as notícias (e o modo de interpretá-las) são selecionadas por uma editoria. Aquele quiproquó ocorrido ontem numa casa no final de sua rua (e que exigiu até o envolvimento da polícia), pode não ser do interesse dos jornais e você vai ter que se contentar com as informações e diz-quediz dos vizinhos. Quando chego em casa após o horário da novela, perdi para sempre, com certeza, aquele capítulo (talvez um dia eu o assista no "vale a pena ver de novo"). Não adianta reclamar, serei sempre o culpado por não estar em frente à televisão no horário determinado pela "emissora". Aos domingos, o que fazer? Assistir àquelas porcarias (não adianta procurar outros "canais" porque o nível é o mesmo⁴) ou manter a televisão desligada.

Como seria, então, a biblioteca nesse modelo proposto? Simples: ofereça aos seus usuários, assuntos para pesquisa com horário pré-determinado. Exemplo: 2as, 4as e 6as, das 15h às 16h, matemática; das 16h às 17h, português; 3^as e 5^as, das 9h às 10h, história; das 10h às 11h, geografia, e assim por diante. Quando um usuário solicitar: "Preciso fazer uma pesquisa sobre química", você lhe entrega o folder (previamente preparado) dos horários de pesquisas e grifa aqueles destinados ao tema química. Ah! E seja educado: "Infelizmente este não é o horário correto para pesquisas desse assunto. Consulte nossa programação e utilize nossos serviços. Estaremos de braços abertos para lhe orientar". Existe também a possibilidade, se você conseguir, de trabalhar com pequenos anúncios (ótimo reforço orçamentário) que podem ser colocados em cartazes sobre a mesa de referência e balção de empréstimo, nas estantes, entre os livros ou, ainda, preceder atendimentos por telefone: "As pesquisas lhe estão trazendo dor de cabeça? Procure a Farmácia do Zezinho, em frente a biblioteca. Preços baixos e bom atendimento. Descontos especiais para usuários da biblioteca".

Um modelo de atendimento como esse facilitará e muito os trabalhos. Será utilizada uma pequena parte do acervo, evitando-se assim, longas ca-

minhadas (lógico que a preocupação é com os bibliotecários) por entre as estantes. Alguns livros podem ser selecionados como básicos e servirão para atender 95% das questões formuladas. Os outros 5%... bom... sei lá... dá-se um jeito; o número de usuários, claro, diminuirá, possibilitando a liberação de bibliotecários para trabalhos internos mais importantes; como os livros estão normalmente fora de ordem nas estantes, e o "olhometro" é o método mais utilizado na sua localização, quando se trabalha com um único assunto fica mais fácil a procura, pois são poucas as estantes que armazenam materiais para a pesquisa.

Por que não implantar essa idéia? Afinal, estamos sempre importando modelos, xerocando idéias, "escaneando" propostas de outras áreas sem as adequadas adaptações e, em muitos casos, sem trazer nenhum resultado concreto. Essa proposta, apesar de oriunda de outras searas, permitirá, pelo menos, uma proximidade maior com o modelo dos meios de comunicação de massa, com os qual, já visto anteriormente, os usuários estão muito mais afeitos.

Deixando de lado a brincadeira (lembrando que, no fundo, a coisa é muito séria), é necessário reconhecer que não é fácil democratizar a informação, principalmente quando não existem receitas prontas. Pensei em apresentar algumas idéias básicas, oferecer alguns conselhos, mas, como é reconhecido por todos, não são eles, os conselhos, sempre bem-vindos. Mesmo correndo o risco de causar insatisfações, mas desejando contribuir para a amenização do problema, relembro um antigo e conhecido ditado: "A sua democracia acaba quando começa a do outro". Pode ser um bordão, mas tem lá suas qualidades. Você está dizendo que esse ditado foi empregado erroneamente? Que é liberdade e não democracia a palavra que deveria ser utilizada? Bom, nesse caso a coisa se complica. Talvez o melhor seja assumirmos, de uma vez por todas, que a biblioteca existe em função, por causa do usuário; que todos os trabalhos devam estar voltados para ele; que a biblioteca simplesmente não existe sem ele. É possível que imbuídos por essas idéias, a democratização da informação possa ser melhor visualizada, melhor entendida, melhor compreendida e, em consequência, melhor implantada.

Os bibliotecários estão nas bibliotecas fazendo o melhor que podem. Estão conscientes de vários problemas que precisam ser enfrentados (apesar de, quase sempre, imaginarem que tais problemas são resolvidos exclusivamente no âmbito e nos espaços das bibliotecas). Mais: estão com disposição e boa vontade para que os usuários sintam a biblioteca muito mais do que um local para pesquisas e leituras. Esse talvez seja um dos principais problemas da biblioteca: a boa vontade dos bibliotecários. Muitas vezes, quando solicitados a opinar sobre os trabalhos desenvolvidos por uma determinada biblioteca, os usuários (e muitos bibliotecários também) enfatizam a existência de uma grande boa vontade por parte dos bibliotecários. Depois, lembram a falta de verba, o número escasso de funcionários, a precária condição das instalações, a desatualização do acervo, o local inapropriado em que foi construído o prédio que abriga a biblioteca, etc., etc., etc. Insistem na boa vontade dos bibliotecários e, só aí, começam a criticar os trabalhos e serviços oferecidos. Os usuários fazem suas críticas, mas, antes, livram a barra do bibliotecário, isentando-o de culpa pela situação das bibliotecas.

De boa vontade o inferno está cheio. Melhor dizendo: as bibliotecas estão cheias. Mas adianta pouca apenas a boa vontade, é preciso mais, principalmente competência. Sem competência, a boa vontade que vá para o inferno (outra vez? Xô, satanás). Estar repleto de boa vontade não resulta, necessariamente (e quase nunca), em algo que de fato atinja as necessidades dos usuários. À boa vontade é preciso estar associada a competência.

Você pergunta se estou dizendo que o bibliotecário não é competente? Não, estou dizendo que muitos bibliotecários não são competentes (não todos, mas, quem sabe, uma boa parte deles); estou dizendo que muitos bibliotecários se satisfazem apenas com a própria boa vontade; estou dizendo que muitos bibliotecários acreditam que as informações que obtiveram durante o curso de biblioteconomia é suficiente para suprir suas necessidades de trabalho para o resto da vida; estou dizendo que muitos bibliotecários não procuram a atualização, não procuram conhecer o que há de novo na área; estou dizendo que muitos bibliotecários reclamam demais, impingindo apenas aos usuários e ao Estado, o estado (desculpe) calamitoso em que se encontra uma grande parcela das bibliotecas; estou dizendo que muitos bibliotecários precisam deixar seus pequenos espaços e procurar uma relação maior com seus pares e com a sociedade; estou dizendo, sim, que muitos bibliotecários são incompetentes.

Democratização da informação, espaço da biblioteca, acervo, modelo de comunicação, boa vontade, com-

petência... Acho que está faltando alguma coisa... Com certeza está faltando alguma coisa. Quem sabe não seria conveniente acrescentar a esses itens, o usuário e seus direitos?

NOTAS

- 1 Cliente? Como é que nós temos coragem de chamar de cliente um coitado de um cidadão que, na biblioteca, é tão menosprezado e mal atendido? Teixeira Coelho inicia uma palestra comparando o atendimento recebido no balcão da TAM com o recebido na maioria das bibliotecas. Desnecessário identificar qual o que ele considerou como realmente sendo um atendimento.
- 2 Você vai encontrar essas afirmações, algumas explícitas outras nem tanto, em diversas passagens do livro do Grogan lançado aqui no Brasil. Veja referência no final do texto.
- 3 Serviços? O que ou quais os serviços oferecidos? Poucas são as bibliotecas públicas que escapam do velho dueto: empréstimo e consulta. Em algumas, não é ousado dizer, os "serviços", de dueto, se resumem a um solo. Pense, caro leitor: quantas bibliotecas públicas você conhece que, efetivamente, disponibilizam ao público serviços diferentes desses?
- 4 O melhor não é procurar outros "canais" de televisão, mas outros "canais" de comunicação, não é mesmo?

BIBLIOGRAFIA

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Paradigmas e paradigmas: reflexões para ampliar a discussão. In: SIMPÓSIO BRASIL-SUL DE INFORMAÇÃO, 1, 1996, Londrina. *Anais.*.. Londrina: UEL, 1996. 324p. p.233-240.
- GROGAN, Denis. A prática do serviço de referência. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.

^{*} Professor do Departamento de Ciências da Informação, do Centro de Educação, Comunicação e Artes da Universidade Estadual de Londrina. Doutorando em Ciência da Informação na ECA/USP.