ASPECTOS PSICOLÓGICOS NO RELACIONAMENTO BIBLIOTECÁRIO E USUÁRIO

Geraldina Porto Witter
Instituto de Psicologia
Universidade de São Paulo
05420 São Paulo, SP

Os aspectos psicológicos envolvidos na relação entre o bibliotecário e o usuário são complexos, variados e possivelmente, por esta razão insuficientemente estudados. Por um lado tem-se o bibliotecário que, se está caracterizado enquanto profissional com funções e papéis a desempenhar, em um nível aceitável,^{1, 2} é praticamente desconhecido como pessoa, como ser psicológico, especialmente nos países onde a pesquisa na área é ainda inexistente. Por outro lado, encontra-se o usuário que tem merecido mais atenção a nível de pesquisa mas que é ainda insuficientemente conhecido.³ Quando estas pessoas interagem entra em ação, de ambas as partes, um vasto complexo de variáveis que vai influir decisivamente na quantidade, na qualidade, na direção, no êxito do relacionamento. Entre essas variáveis estão: motivação, necessidades imediatas, atitudes, valores, autocontrole, auto-imagem, sociabilidade, conhecimento, afetividade, e outras tantas características psicológicas que marcam a individualidade de cada pessoa.⁴

Permeando todos estes aspectos psicológicos e sociais que são marcantes na interação bibliotecário-usuário, não se pode ignorar que ela ocorre dentro de um contexto físico cujas características ergonômicas poderão facilitar ou dificultar a relação. Assim, um ambiente com temperatura inadequada poderá dificultar a relação, da mesma forma que uma decoração sóbria poderá facilitá-la. Embora no contexto do aqui exposto não se vá fazer especial referência a estes aspectos físico-ambientais em que transcorre a relação em tela, não deve ser esquecida a sua atuação.^{2, 5}

As relações psicológicas entre usuários e bibliotecários são complexas e influenciadas por variáveis de cada um deles, além de estarem sujeitas às influências do ambiente. O comportamento do usuário tem alguma influência no do bibliotecário e vice-versa, podendo conduzir a um relacionamento muitas vezes não positivo para ambos. Para tornar essas relações mais adequadas, é necessário planejar, para modificar não só o comportamento de usuários e de bibliotecários, mas também o currículo usado para formação do bibliotecário. As possíveis influências dessas variáveis precisam ser objeto de pesquisa no Brasil.

Não se fará aqui uma resenha das pesquisas existentes, especialmente porque a grande maioria delas diz respeito a realidades estrangeiras onde a formação e o perfil psicológico quer do profissional da biblioteca quer de seu usuário não correspondem diretamente ao que ocorre no cenário brasileiro. Considerando que há um imenso vazão de pesquisa nessa área no Brasil e que só um esforço interdisciplinar poderá produzir o conhecimento necessário em amplitude e profundidade, é que se delineou a diretriz deste trabalho. A intenção foi apenas abrir o imenso leque de necessidades de pesquisa que focalizem os vários ângulos da interação bibliotecário-usuário, que serão mais produtivas se realizadas interdisciplinarmente.

Um primeiro aspecto a considerar é a imagem ou conceito que o usuário tem do acervo documental, dos livros, da biblioteca e principalmente do bibliotecário. De como ele conceitua a biblioteca e o bibliotecário vai depender sua forma de buscar contato, de relacionar-se, de frequentar ou não a instituição, de recorrer ou não aos serviços que lhe são oferecidos.⁶ Desde a pré-escola a criança começa a formar estes conceitos. À medida em que se desenvolve eles vão se aprimorando, completando, refazendo-se. Como eles se formam com o contato com as pessoas, com as bibliotecas e com os bibliotecários, torna-se particularmente importante não apenas pesquisar estas imagens mantidas pelos usuários das várias idades, escolaridade e classe social, mas saber como e quanto a própria interação bibliotecário-usuário contribui para a sua formação.

Como na realidade brasileira quase não existem bibliotecas escolares e quando existem são

geralmente regidas por não-bibliotecários, por professores em fim de carreira, e mais raramente por bibliotecários não especializados, não se pode esperar que conceitos adequados, atitudes favoráveis sejam desenvolvidas. Tendem assim a perpetuar-se estereótipos negativos e desfavoráveis à interação bibliotecário-usuário.^{1, 7}

O mesmo problema coloca-se em bibliotecas que dispõem de bibliotecários, mas em que o atendimento ao público é feito via auxiliares nem sempre adequadamente preparados ou alertados para os aspectos psicológicos da interação com o usuário e da relevância de seu próprio comportamento na formação de imagens, de atitudes, de conceitos no usuário, os quais por sua vez irão influir posteriormente na referida relação.

Como para o leitor leigo confundem-se e até mesmo se identificam como uma só unidade o auxiliar e o bibliotecário, compondo um único perfil psicológico, é importante pesquisar como ele é visto pelo usuário, como seu comportamento influí na concepção de bibliotecário do consulente, e como treiná-lo para que de sua atuação surjam comportamentos que viabilizem melhores interações no futuro.

Da parte do bibliotecário suas imagens, conceitos, atitudes em relação ao usuário começam a se formar antes de fazer qualquer curso, quando ainda era apenas um usuário e observava outros usuários. Essa formação passa por um aprimoramento teórico-conceitual nos bancos universitários e vai se renovando, atualizando, mudando com a prática diária ou melhor, com o contato direto com o usuário. Ela tem que se atualizar permanentemente face a própria variação das características psicossociais do usuário, para tanto, o bibliotecário necessariamente deve ser um profissional pesquisador. Sem conhecer as características específicas dos usuários que atende, o bibliotecário corre o risco de tornarem marcantes os aspectos negativos de seu relacionamento com o usuário. Assim, é evidente que também as ideias, os conceitos, as imagens que o bibliotecário faz do usuário também precisam ser objeto de pesquisa pois certamente influirão em sua relação com ele.^{4, 8}

Pelo exposto, todos os aspectos psicológicos considerados do prisma do usuário também precisam ser pesquisados do lado do bibliotecário, uma vez que os dois conjuntos de variáveis psicológicas entram em jogo em qualquer ocasião em que bibliotecário e usuário venham a relacionar-se, quer

esta relação seja direta, quer seja indireta. Apenas, para exemplo, recorreu-se aos aspectos de imagem, conceito, atitudes. Muitos outros poderiam ser aqui arrolados: as formas de comunicação (oral e escrita), a gesticulação, a forma de vestir, a movimentação do corpo, a postura no sentar, a motivação, a afetividade, a atenção, etc. Todos os comportamentos que são psicologicamente importantes de considerar do prisma do usuário, também o serão para o caso do bibliotecário. Se a maneira de falar do usuário influí psicologicamente no bibliotecário determinando como este reagirá ao primeiro, é igualmente verdadeiro que a maneira como fala o bibliotecário também determina padrões específicos de respostas no usuário. Daí a importância da pesquisa da interação verbal focalizando concomitantemente os dois elementos da relação.

Mas ainda, não é suficiente para um real desenvolvimento do conhecimento na área, a realização de pesquisas descritivas e correlacionais, como as que predominam na área da biblioteconomia^{3, 9}. É mister conduzir pesquisas de caráter experimental que mostrem as relações de causa e efeito entre estas variáveis psicológicas e suas consequências na interação bibliotecário-usuário. Só dispondo desses dados será possível ter a necessária segurança para um planejamento educacional curricular do bibliotecário e poder informá-lo e instrumentá-lo para atuar de modo que esta interação alcance os alvos pretendidos — o melhor atendimento ao usuário; o desenvolvimento de suas habilidades na busca e no uso das fontes de referência; sua satisfação como consulente e a garantia da manutenção de seu comportamento como consumidor crítico e criativo das informações obtidas independentemente do meio (livro, periódico, tape, computador, etc.).

Para que haja um real progresso no nível de conhecimento dos aspectos psicológicos envolvidos na relação bibliotecário-usuário e assim torná-las mais produtivas impõem-se algumas medidas:

- (a) desenvolver programas de pesquisas interdisciplinares;
- (b) desde a graduação dar uma base sólida de pesquisa ao futuro bibliotecário para capacitá-lo a atuar como profissional-pesquisador;
- (c) desenvolver em nível de graduação e pós-graduação programas específicos de psicologia em que tópicos realmente significativos para a atuação do bibliotecário sejam objeto de estudo;

- (d) promover programas de estágio interdisciplinar de modo que profissionais de áreas conexas, desde a graduação aprendam a trabalhar em um esquema de elaboração e desenvolvam imagens mais objetivas uns dos outros; e
- (e) empenho das universidades, dos órgãos de classe e das associações científicas na promoção de cursos e atividades que viabilizem a educação permanente do profissional no exercício de suas funções.

Apenas aparentemente estas medidas não podem ser implementadas de pronto. Certamente os benefícios que trariam para todo o conhecimento da biblioteconomia, para sua imagem e para seu relacionamento com outras áreas do conhecimento, além da Psicologia, compensariam sobremaneira o esforço dispendido.

Alguém poderia argumentar que algumas destas sugestões pedem mudança curricular, que isto é complexo esbarra com inúmeros obstáculos legais. Mas isto não é verdade. O currículo mínimo tem bastante flexibilidade para viabilizar isso.

O ideal para a formação de um profissional-pesquisador não é que ele faça um curso formal em que se discursse sobre lógica ou sobre filosofia da ciência, ou ainda sobre metodológica da ciência — um discurso que, via de regra, com a leitura pessoal de textos, o aluno pode dominar. O mais importante é envolvê-lo na teoria e prática da pesquisa em cada disciplina.

Para que a Universidade mereça ser assim denominada ela deve ser produtora de conhecimentos. Isto implica em que seus professores sejam concomitantemente pesquisadores. Assim sendo, poderão envolver alguns de seus alunos em suas pesquisas dando-lhes a devida iniciação científica, poderão mesmo conseguir bolsas para os que necessitarem. Além disso, em todas as disciplinas é sempre possível dispor de um espaço para fazer pesquisa com os alunos. As pseudojustificativas: falta de tempo, de carga horária reduzida, etc, apenas escondem a ignorância do professor em termos de pesquisa ou de tecnologias de ensino superior mais evoluídas e que viabilizam um melhor aproveitamento do tempo disponível.

Poucos professores podem ser acusados como responsáveis por manter esse quadro, pois eles próprios são vítimas de um sistema que não os formou nem para serem professores universitários nem para serem pesquisadores. Isso conduz aos cursos de mestrado e de doutorado, extremamente elitizantes na realidade brasileira e que não

estão atingindo plenamente objetivos que viabilizem alcançar o que foi aqui proposto. Cabe portanto um repensar destes cursos, mas, cabe também, por seus efeitos mais prontos, a promoção de cursos, educação permanente, etc, tendo por população-alvo os professores universitários.

Tecidas estas considerações gerais, tem-se um pano de fundo em que a complexidade e a relevância de aspectos psicológicos da relação bibliotecário-usuário se destaca com infundáveis indagações, dúvidas, hipóteses sem comprovação, as quais só podem ser resolvidas à luz de dados obtidos em pesquisas científicas. Assim sendo, aqui como em toda Ciência o caminho a trilhar é o da pesquisa. Caso contrário se estará marchando sem sair do lugar. A partir das medidas aqui sugeridas podem se delinear estratégias de atuação^{10, 11}.

Pode-se exemplificar o exposto tomando-se uma dada situação hipotética, tentando explicitar pelo menos parte do complexo de variáveis envolvidas^{5,7,8}.

Seja ele a interação entre o bibliotecário de uma universidade e seu consultante e que este seja um calouro. Considerando todos os papéis e funções que o bibliotecário deve ter, o conhecimento disponível, bem como a especial atenção que deve ter para com o aluno recém-ingresso, o ideal seria que ele fosse inicialmente atendido por um bibliotecário e não por um seu auxiliar, por melhor que este possa ter sido treinado³. A iniciativa da interação deveria ser do bibliotecário atuando preferencialmente em colaboração com o(s) professor(es). Dele deveria partir o esforço de uma caracterização geral da sua clientela potencial o que poderia ser feito através da inclusão de alguns itens nos questionários sócio-democráticos de inscrição no vestibular ou mesmo apensados a alguma prova. Assim ele partiria para o primeiro contato conhecendo as características de nível sócio-econômico, físicas, educacionais, de qualidade de vida, de trabalho, de lazer, de experiência anterior com bibliotecas públicas e privadas. Apoiado nas informações sobre as reações típicas das pessoas com estas características poderá programar melhor a informação e os programas de treino e formação do usuário. No primeiro caso, pesquisas de levantamento recorrendo a uso de questionários serão suficientes, já para verificar a eficiência dos programas, investigações com delineamentos mais sofisticados são requeridas.

Supondo-se que o bibliotecário tenha tido êxito nos seus primeiros contatos, que seu programa de

informação tenha sido eficiente, e que já tenha alguma base para um relacionamento efetivo, ao atender pela primeira vez o calouro é preciso, de início, detectar a motivação que o levou a buscar a biblioteca. Para enriquecer seu relacionamento com sua clientela o bibliotecário precisará conhecer as necessidades que levaram a pessoa a procurá-la; seus interesses (gerais e específicos), sua história de vida envolvendo as fontes de informação, as bibliotecas, os próprios bibliotecários; seus hábitos e nível de desempenho em leitura; sua reação à comunicação visual, suas opiniões sobre a biblioteca, etc. Caso o bibliotecário já disponha destes dados, de um perfil psicológico geral de sua clientela poderá ter pistas seguras de como relacionar-se. Supondo que tenha tido um curso adequado sobre psicologia focalizando o adulto, a interação humana e suas consequências, poderá ainda ter mais "dicas" de como atuar de modo a atender ao usuário com o mínimo de esforço e o máximo de eficiência.

O calouro provavelmente dadas as condições gerais das bibliotecas escolares brasileiras, e mesmo das bibliotecas públicas, é possível que não tenha um conceito completo de biblioteca incluindo todas as dimensões relevantes. Também é possível que tenha do bibliotecário uma imagem tendendo para o lado negativo. Algumas dúvidas e revisões devem ter iniciado em decorrência de seu contato inicial e do programa de informação. Todavia, é de seus primeiros contatos com o bibliotecário que muito irá depender a sua assiduidade futura como consultante ou o seu afastamento total da biblioteca. Caso esse contato reforce suas impressões pessoais negativas sobre o bibliotecário poderá afastar-se da instituição, esquivar-se de novos contatos, não buscar orientação quando necessitar, passando mesmo a difundir uma imagem negativa da biblioteca e de sua equipe entre os seus colegas. Caso o contato seja positivo tenderá a valorizar neste sentido tanto a biblioteca como a sua equipe de profissionais.

Embora os dados de pesquisa forneçam pistas significativas é preciso que o bibliotecário aprenda a discriminar em cada caso, em cada situação de interação, que princípios psicológicos deve por em prática para garantir êxito na interação 4, 8, 10, 11.

Caso o calouro venha em busca de material indicado por professor, o padrão de interação será um; se veio em busca de material complementar, ou apenas para satisfazer suas necessidades específicas e pessoais de informação, outro deve ser o relacionamento a ser mantido com ele. Caso o

bibliotecário não se disponha a concretizar pessoalmente os primeiros contatos deverá treinar muito bem sua equipe para sensibilizá-la sobre como agir e como detectar, em cada situação, qual será o melhor comportamento.

Ao lado do calouro pode estar um pós-graduando com problemas bem diversos, sua ansiedade para obtenção de um material vai variar em função de sua utilização para um trabalho de disciplina, para redigir um artigo, ou mesmo se é ou não para sua dissertação ou tese. Neste último caso, variará com a etapa e com a pressão de tempo ou do orientador a que esteja sujeito. Aqui também são relevantes as experiências psicológicas que teve no uso anterior da biblioteca; o que aprendeu sobre o uso das fontes de referência e dos serviços de informação; o perfil psicológico que faz da equipe da biblioteca; como aprendeu a relacionar-se quer com a equipe, quer com outros consultantes. Sempre será um modelo potencial para outros usuários da biblioteca, assim como tal deve merecer especial atenção do bibliotecário, o qual, envolvido no processo de atendimento, poderá não estar atento a essa dimensão psico-educacional de sua relação com ele.

Pelo exposto, ainda que uma mesma variável possa estar presente no comportamento de mais de um usuário, ela pode assumir dimensões, variações quantitativas e qualitativas, diferentes que pedem padrões de interação distintos para se alcançar o êxito esperado e ser satisfatória para ambos. Este fato torna evidente que, não basta fazer pesquisas gerais, é necessário conduzir pesquisas específicas e em profundidade de cada aspecto psicológico envolvido. Mais ainda, estes devem ser programas permanentes de pesquisa pois, as características psicológicas variam em função de variáveis tais como: exposições aos meios de comunicação de massa, tipo de interação pais-filhos, tipo de escolarização, qualidade de vida, tipo e qualidade de trabalho, etc.

Fica patente mais uma vez a necessidade de pesquisa, de se poder contar com um pesquisador em cada bibliotecário, e que trabalhos conjuntos com psicólogos e outros profissionais passem a integrar o seu cotidiano. Certamente muito pode auxiliar a literatura de pesquisa estrangeira, especialmente no que tange à metodologia e aos instrumentos de pesquisa, mas é imprescindível pesquisar a realidade psicossocial do usuário, do bibliotecário e das relações entre eles, em cada país, pois. as peculiaridades psico-educacional e social determinam variações distintas em cada região.

É mister produzir o conhecimento específico de que se precisa testar os princípios gerais, replicar estudos para checar sua possibilidade de generalização para o Brasil. Isto poderá representar um passo significativo na própria autonomia cultural do País nessa área.

Finalizando, fica aqui um voto de esperança: que todo bibliotecário se disponha a dar este primeiro passo, que encontre o apoio necessário para prosseguir pesquisando, crescendo e levando avante a produção científica do País.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 MARTINS, M. da G. **Bibliotecas escolares de João Pessoa:** um estudo contrastivo a nível de escolas públicas e particulares. Dissertação de mestrado defendida no curso de pós-graduação em Biblioteconomia da UFPb, João Pessoa, 1983.
- 2 PANET, C. de F. **Expectativas discentes quanto a uma biblioteca pública infantil em João Pessoa.** Dissertação de mestrado defendida no curso de pós-graduação em Biblioteconomia da UFPb, João Pessoa, 1981
- 3 MELO, C. L. S. **Eficiência de um programa de orientação ao usuário:** um estudo com universitários da UFPb - Campus I. Dissertação de mestrado defendida no curso de pós-graduação em Biblioteconomia da UFPb, João Pessoa, 1985.
- 4 BANDURA, A & WALTER, R. H. **Social learning and personality development.** New York Holt, Rinehart and Winston, 1963.
- 5 LOPES, M. M. L **O hábito de leitura em escolares de 2º grau:** frequentadores e não frequentadores da biblioteca pública. Dissertação de mestrado defendida no curso de pós-graduação em Biblioteconomia da UFPb, João Pessoa, 1981.
- 6 TARGINO, M. das G. **Conceito de biblioteca.** Brasília, ABDF, 1984.
- 7 SILVA, G. G. da S. **Necessidade de informação dos professores de 1º e 2º graus das escolas públicas de João Pessoa.** Dissertação de mestrado defendida no curso de pós-graduação em Biblioteconomia da UFPb, João Pessoa, 1985.
- 8 STAATS, A. W. **Social behaviorism.** New York, Dorsey Press, 1975.
- 9 ARAÚJO, W. T. **A biblioteca pública e remediação de leitura:** teste de dois procedimentos dentro de um programa de extensão. Dissertação de mestrado defendida no curso de pós-graduação em Biblioteconomia da UFPb, João Pessoa, 1982.
- 10 SKINNER, B.F. **About behaviorism.** New York, A. A. Knopk, 1974.
- 11 _____, **Reflections on' behaviorism and Society.** New York, Prentice Hall, 1978.

Psychological aspects in the relationship between librarian and the library users.

ABSTRACT

The psychological relationships between the library user and the librarians are complex and they are influenced by variables of each one and also of the environment. The behavior of the user has some impact on the librarian responsiveness and the behavior of the second has influence on the first. This may affect the relationship between both. In order to have more suitable relationships it is necessary to plan in order to modify user's and librarian's behaviors, and the curriculum used in library schools. The possible influences of these variables must be object of research in Brazil.