

ORIENTAÇÕES & SUGESTÕES

DINÂMICA DE UMA SALA DE CATÁLOGOS. COMPORTAMENTO OPERACIONAL DO UTILIZADOR

por JORGE PEIXOTO

Uma sala de catálogos é hoje uma oficina geral, um mundo vivíssimo, donde se impulsiona, em larga medida, todo o funcionamento de um estabelecimento bibliográfico. Há aí dois aspectos fundamentais a distinguir: a um lado, temos a *memorização* das informações que se pode encontrar nos ficheiros, nos grandes catálogos das grandes bibliotecas, nas enciclopédias; a outro, temos o *leitor* ou o *utilizador*.

Ora este, como elemento primacial do estabelecimento — ele está acima da própria espécie — tem um comportamento especial sempre que está numa sala de catálogos do estabelecimento no qual busca a *memória*, o registo da informação que pretende.

Sempre que põe o pé pela primeira vez num estabelecimento do género, ele sente-se *constrangido*, pois não sabe orientar-se muito bem, tem medo de cometer erros ou de fazer perguntas que podem ser apelidadas de ingénuas, e procura igualmente não incomodar os outros.

Por outro lado, quando as indicações não são imediatas e fáceis, e ele tem de recorrer por isso a intermediários (os funcionários que aí estão precisamente para o atender), fica com um sentimento de frustração: de que não viu nem obteve tudo aquilo que desejava, que houve alguma coisa que lhe escapou, quer por sua própria culpa, pois não indagou o suficiente, quer por culpa dos intermediários do estabelecimento a que recorreu, que não lhe prestaram a devida atenção ou até por desconhecimento do que possuem. Aliás são três as atitudes dos funcionários de uma sala de catálogo para com o leitor: colaboração total, neutralidade e agressividade, isto é, má-criação... Evidentemente que só a primeira interessa...

Mas o utilizador entra no estabelecimento sempre com uma ou duas perguntas no espírito, perguntas para responder às quais se fazem dois ficheiros fundamentais, de tipo convencional: o de autores e o de assuntos. Ele leva no espírito, no primeiro caso: do *autor* tal que há?; e no segundo: do *assunto* tal que há?

Ora os ficheiros têm de responder à sua consulta.

Temos, pois, o utilizador colocado diante dos ficheiros. E desde logo se inquire: a que ficheiros é que ele mais recorre? Ao de autores? Ao de assuntos?

A resposta deve ser dada em função do tipo de estabelecimento. Por certo que numa biblioteca itinerante ou popular há a inclinação especial para um, enquanto numa biblioteca de estudo o comportamento já será para o outro.

Postado ainda diante dos ficheiros, como faz ele a consulta? Com cuidado, minúcia? Ou deseja obter rapidamente a resposta, pois se sente enervado com o manuseamento fatigante das gavetas? Como percorre o ficheiro: utiliza as duas mãos, ou passa as fichas só com a mão direita, e a esquerda intervém apenas para ajudar?

Dos elementos que lhe põem à disposição, quais são aqueles que normalmente utiliza? Que pensa ele dos outros elementos que a *memória* pode conter?

Quando utiliza um ficheiro sistemático com notação idêntica, por exemplo, à da CDU, fá-lo com facilidade?

Outras questões ainda se podem levantar nesta altura, embora sejam mais de foro interno, tal como saber qual a resistência das fichas convencionais ao manuseamento constante; conhecer quanto crescem por mês ou ano os ficheiros; quanto tempo leva uma unidade nas operações de intercalação de fichas, etc. etc.

Por certo, quando preenche a requisição, o leitor vai pensando — ou vai sentindo até de forma inconsciente — em tudo o que foi vivendo naquele curto espaço de tempo. E este *momento* pode ser decisivo para a sua atitude futura não só em relação a esse estabelecimento concreto mas também a todos os estabelecimentos idênticos. Chega ele a enfadar-se, tanto mais que no boletim da requisição se pedem coisas supérfluas ou ele é moroso de preencher, sobretudo quando se faz em duplicado?

Por último, ingressará no local onde vai proceder à leitura ou levará a espécie consigo, no caso de o estabelecimento ter serviço de empréstimo domiciliário. No primeiro dos casos, ele entrará na Sala de Leitura que tem uma dinâmica diferente da Sala dos Catálogos, e ele terá aí também um novo comportamento. Mas tal análise ficará para nova consideração.

Por hoje apenas queremos concluir por dizer que a Sala dos Catálogos é um ponto extraordinário para a observação e estudo do comportamento do utilizador. E tão importante ela é, que bem merece um estudo estatístico de grande interesse para a sociologia da leitura e para todas as técnicas de conservação e comunicação das espécies bibliográficas.

Quando, porém, no estabelecimento há o livre acesso à estante, com esta classificada, talvez que a função de uma sala de catálogos não tenha a dinâmica de uma mesma sala em estabelecimento em que há a segregação entre a espécie e o leitor. Neste último caso, o catálogo é *sempre* o instrumento que estabelece onexo entre o livro e o seu utilizador.

À guisa de remate poderá ainda pôr-se a questão: e quantos utilizadores entram na sala do catálogo sem penetrarem depois nas salas de leitura? Qual a razão desta atitude? Será porque não encontram o que desejam ou foi-lhes suficiente a informação que acharam?

Enfim, a Sala de Catálogos é um pequeno mundo que bem carece de um importante estudo sociológico, estatístico, técnico.