

O usuário remoto de uma biblioteca acadêmica

*Angela Maria Belloni Cuenca
Maria do Carmo Avamilano Alvarez
Maria Lucia Evangelista de Faria Ferraz
Vanda Lucia Garbin*

Endereço: Biblioteca/CIR: Centro de Informação e Referência em Saúde Pública
Av. Dr. Arnaldo, 715 - Cerqueira Cezar - CEP: 01246-904 - São Paulo, SP- Brasil
Tel: (011) 3066-7760 - Fax: (011) 3064-1462 - E-mail: bibfsp@edu.usp.br

RESUMO

Os avanços tecnológicos trouxeram para as bibliotecas o desafio de atender às necessidades de informação de um novo tipo de usuário - o usuário remoto. Com o objetivo de conhecer esse usuário, no contexto acadêmico, foi realizado estudo para saber como a internet é usada, definindo-se quais os tipos de usuários, necessidades de informação e qual a demanda temática. Foram analisadas 314 mensagens eletrônicas recebidas pela Biblioteca/CIR: Centro de Informação e Referência em Saúde Pública da Faculdade de Saúde Pública, da Universidade de São Paulo (São Paulo/Brasil), no período de agosto de 1999 a agosto de 2000. Dentre os resultados obtidos os principais foram: a grande maioria dos usuários remotos da Biblioteca são do próprio país, no caso o Brasil (91,7%). Destes, 41,7% são do Estado de São Paulo e 27,4%, da cidade de São Paulo. Quanto à categoria, a área acadêmica deteve a maior demanda dos serviços remotos (46,2%), sendo 30,5% de alunos e 5,7% de professores. Quanto ao tipo de demanda, a busca de assuntos liderou os pedidos com 51,6%, seguido de serviços de comutação bibliográfica, com 18%. Os assuntos mais procurados foram os da área de atuação da Biblioteca - saúde pública -, com 66,8%, segundo a categoria SP do DeCS - Descritores em Ciências da Saúde, da Bireme (Sistema Latino Americano e do Caribe em Ciências da Saúde). Outras categorias do DeCS foram objeto de procura, como a categoria C (Doenças), com 14,5%. As questões foram qualificadas como "simples", "de média complexidade" e "complexas". Para respostas às questões simples, a disponibilização de um serviço de resposta a "Perguntas Frequentes" (FAQ "Frequently Asked Questions") no web site da Biblioteca poderia melhor atender às necessidades do usuário remoto. Para as demais, a especialização do bibliotecário na área da saúde e a integração da biblioteca com especialistas, devem ser considerados visando o melhor desempenho no atendimento do usuário remoto de bibliotecas acadêmicas.

Palavras-Chave: Usuário remoto; Tecnologia em bibliotecas; Bibliotecas acadêmicas; Bibliotecas universitárias; Saúde pública; World Wide Web; Mensagens eletrônicas; Serviços de referência online; Internet.