

Avaliação Pós-Ocupação da Biblioteca Central da UnB

Alessandra Pinheiro & Maria Tereza Luchesi

“A Psicologia Ambiental surge como uma resposta à necessidade de completar, do ponto de vista psicológico, a explicação da inter-relação entre as pessoas e seu ambiente, entendido em sua totalidade.” (Sanchez e Wiesenfeld, 1987). Entre seus antecedentes pode-se situar a demanda a psicólogos, por parte de sociólogos e arquitetos, de explicações sobre o papel de variáveis psicológicas no comportamento das pessoas em um ambiente construído.

A psicologia ambiental é definida como “o estudo da conduta humana em relação ao ambiente organizado e definido pelo homem” (Proshansky, 1970, apud Sanchez e Wiesenfeld, 1987), e apresenta características que a diferenciam do campo de estudo da Psicologia tradicional. Uma dessas características reside no estudo dos indivíduos no contexto em que ocorre suas ações, preservando a relação entre ambos — o indivíduo nunca é desvinculado de seu contexto. Está também comprometida com a prática social, desenvolvendo o que se conhece por pesquisa-ação. Sua prática supõe trabalho interdisciplinar (engenheiros, psicólogos, paisagistas) e multi metodológico, em função, por exemplo, do objeto de estudo em questão.

Segundo Hornstein (1975), o psicólogo ambiental teria os papéis de investigador (desenvolvendo pesquisas básicas, no sentido de efetuar diagnósticos), orientador (comunicar, informar), e tecnólogo social (aplicação do conhecimento no planejamento de construções).

A avaliação pós ocupacional (APO) vem sendo categorizada como uma das áreas de conhecimento da psicologia ambiental. Consiste de uma metodologia de investigação sobre e ocupação do ambiente construído e tende a englobar todos os aspectos dos espaços (aspectos além dos físicos), que pretende — a partir da avaliação destes

(aspectos técnicos, funcionais, econômicos, estéticos e comportamentais) e, tendo em vista a opinião de técnicos, projetistas, clientes e usuários — diagnosticar aspectos positivos e negativos.

A Biblioteca Central da UnB (BCE) tem sido destacada em jornais locais através de manchetes como: *UnB Recebe Novos Livros*. A Biblioteca da UnB, com cerca de 400.000 volumes e mais de 7.000 títulos de periódicos, pode ser considerada uma das mais bem equipada biblioteca do país. (UnB recebe..., 1980). Outras manchetes dos últimos anos destacaram *BCE Renova Acervo* (1992), *A Biblioteca Central da Universidade de Brasília adquire 3.500 novos livros que serão incorporados ao seu acervo* (1992), *BCE compra novos livros* (1993) ou *Livros novos para BCE* (1993).

Desta maneira, o presente estudo visou, a princípio, saber o que o usuário da biblioteca central acha do ambiente da mesma, e sugerir mudanças com base nos resultados apresentados. Os objetivos mais específicos seriam: saber se os frequentadores mais assíduos avaliariam mais negativamente tal ambiente e saber se homens e mulheres fazem avaliações diferentemente.

Uma outra questão levantada dizia respeito ao comportamento espacial — buscava-se saber era se este era influenciado pelo tipo de tarefa (ou tipo de atitudes subjacentes às tarefas) a ser desenvolvida pelos indivíduos. Pesquisas revelam que o espaçamento de indivíduos em pequenos grupos não é casual, mas segue os antecedentes de personalidades, cultura dos participantes, do que estão fazendo, e da natureza do ambiente físico (Sommer, 1973). Aqui buscou-se verificar a disposição de indivíduos em mesas (retangulares e redondas), em função apenas das tarefas a serem desenvolvidas — tarefas de cooperação, competição, independência e durante conversas.

Sommer verificou que a maioria das pessoas escolhiam a posição face-a-face (em oposição) ou canto-a-canto para conversa informal, em mesas retangulares, e cadeiras adjacentes (posição lado-a-lado), em mesas redondas. Para atividades cooperativas a escolha foi pela posição lado-a-lado, nas atividades competitivas as pessoas preferiam posições face-a-face, e para tarefas independentes prevaleceu a escolha pela posição de distância (em diagonal ou com cadeiras vazias entre si), em ambos os tipos de mesa. Esperava-se com o presente estudo, corroborar os resultados encontrados por este autor.

METODOLOGIA

Sujeitos

Participaram da pesquisa 95 usuários da Biblioteca Central, sendo 42 mulheres (44,2%) e 53 homens (55,8%).

A *Série: Textos de Alunos de Psicologia Ambiental* reproduz trabalhos de alunos das disciplinas Psicologia Ambiental e Psicologia Social. Estes trabalhos empíricos fazem parte das exigências destas disciplinas. Frequentemente, foi a primeira pesquisa realizada pelos autores.

Sobre o autor: Ao desenvolver este trabalho as autoras eram alunas da disciplina Psicologia Ambiental, ministrada pela mestranda Ana Paula Cupertino sob a orientação do professor Hartmut Günther, durante o primeiro semestre de 1995.

Endereço para contato: Laboratório de Psicologia Ambiental, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Caixa Postal 4480, 70919-970 Brasília, DF; hartmut@unb.br - www.psi-ambiental.net

Como citar

Pinheiro, A., & Luchesi, M. T. (1995). Avaliação Pós-Ocupação da Biblioteca Central da UnB. *Série: Textos de Alunos de Psicologia Ambiental*, N° 02. Brasília, DF: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental.

Quanto à condição na UNB, incluiu um funcionário, 17 visitantes, 69 alunos de graduação e oito alunos de pós-graduação. Perguntadas quantas vezes por semana freqüentam a BCE, 34 indicaram que esporadicamente, 42 durante a semana e 19 todos os dias. Afirmam freqüentar a biblioteca para aproveitar o horário vago (n=38), por não ter outro local de estudo (28), devido a possibilidade de socialização (1), devido ao fácil acesso (6) ou a outros razões (22).

Procedimento

Realizou-se dois estudos pilotos, um sobre avaliação da BCE outro sobre o comportamento espacial, com 50 e 10 pessoas respectivamente. A seguinte, elaborou-se um questionário contendo os itens que se apresentaram como mais relevantes na avaliação da BCE, e questões sobre comportamento espacial (iguais as do estudo piloto).

Foram aplicados um total de 100 questionários, nos períodos de 12 às 13 horas e das 15 às 16 horas, num mesmo dia, na própria BCE, pelas duas pesquisadoras. A greve dos funcionários durante o período da coleta dos dados, impossibilitou a aplicação dos questionários em outros dias e horários, como previsto no planejamento da pesquisa.

Instrumento

Utilizou-se um questionário com perguntas fechadas contendo oito questões, sendo quatro para identificação do sujeito, uma sobre comportamento espacial, duas sobre opinião, além de um escala com 20 itens para avaliar o ambiente da biblioteca (vide anexo).

RESULTADOS

Avaliação do ambiente

Os 20 itens da escala de avaliação do ambiente foram agrupados da seguinte maneira: *Acervo*: quantidade de livros, qualidade do acervo, organização do acervo, atualização do acervo; *Clima Social*: atendimento dos funcionários; privacidade; tranqüilidade; *Aspectos Físicos*: temperatura do ambiente; ventilação; localização no Campos; iluminação; estacionamento; salas reservadas; e *Perguntas não agrupadas*: Limpeza, horário de funcionamento, mesas/cadeiras, telefones, lanchonete, Xerox, bebedouros.

Na Tabela 1, apresenta-se as médias das avaliações, desdobradas por três grupos de usuários (freqüentam todos os dias, freqüentam durante a semana, e freqüentam esporadicamente). Verifica-se que a limpeza e o horário de funcionamento foram os aspectos mais positivamente avaliados, entretanto, com diferenças entre os grupos, no sentido que os que freqüentam a biblioteca todos os dias, avaliam estes aspectos mais negativamente. Por outro lado, o serviço de xerox e os bebedouros foram avaliados mais negativamente.

Constatou-se diferenças significativas entre grupos na avaliação do horário de funcionamento, limpeza, mesas e cadeiras e serviço de xerox, sempre no sentido que os que freqüentam a biblioteca todos os dias, apresentam a avaliação mais negativa.

Tabela 1: Avaliação da Biblioteca Central por Grupo de Freqüentadores

Itens	Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3		F	p
	m	s	m	s	m	s		
Acervo	3.1	.96	3.2	.97	3.4	1.0	.50	.60
Clima Social	3.4	.74	3.8	.84	3.8	.96	1.3	.27
Aspectos Físicos	3.3	.81	3.7	1.3	3.6	1.0	1.3	.26
Horário de Funcionamento	3.9	1.3	4.6	.96	4.5	1.0	2.9	.05
Limpeza	3.7	1.2	4.2	1.0	4.4	.97	2.7	.06
Mesas e Cadeiras	2.8	.93	3.3	1.3	3.6	1.0	2.9	.05
Telefones	3.3	.81	3.7	1.0	3.6	1.0	.64	.52
Lanchonete	3.0	1.0	3.2	1.1	3.4	.96	1.2	.28
Xerox	2.3	.81	2.7	1.0	3.1	1.2	3.7	.02
Bebedouro	2.1	.91	2.4	.86	2.5	1.1	1.3	.25

Grupo 1 = Todos os dias; Grupo 2 = Segunda a Sexta; Grupo 3 = Esporadicamente. M = média; s = desvio padrão; F da Análise de Variância. Escala de 1 = péssimo à 6 = excelente.

Na Tabela 2 apresenta-se as mesmas avaliações desdobradas por sexo. Globalmente, o horário de funcionamento e a limpeza continuam sendo os aspectos mais positivamente avaliados, o serviço de xerox e bebedouros os mais negativamente avaliados. Diferenças estatisticamente significativas foram encontrados nos aspectos acervo e limpeza, sendo os respondentes masculinos mais positivos nas suas avaliações.

Perguntados sobre o horário de funcionamento da

Tabela 2: Avaliação do ambiente por sexo

Itens	Homem		Mulher		t	p
	m	s	m	s		
Acervo	3.51	0.95	3.03	1.02	-2.34	0.02
Clima Social	3.85	0.94	3.65	0.74	-1.15	0.24
Aspectos Físicos	3.76	1.03	3.43	0.81	-1.47	0.13
Horário de Funcionamento	4.46	0.99	4.47	1.21	0.06	0.95
Limpeza	4.41	0.98	3.9	1.16	-2.27	0.02
Mesas e Cadeiras	3.43	1.15	3.26	1.3	-0.67	0.49
Telefones	3.56	1.25	3.58	1.07	0.07	0.94
Lanchonete	3.23	0.96	3.31	1.19	0.39	0.7
Xerox	2.88	0.07	2.8	1.15	0.36	0.71
Bebedouro	2.36	0.86	2.5	1.11	0.64	0.51

M = média; s = desvio padrão; t do Teste t. Escala de 1 = péssimo à 6 = excelente.

biblioteca, atribui-se uma importância média de 1,64 (escala de 1 = muito importante a 4 = sem importância) para abertura até meia-noite; de 1,57 para abertura por 12 horas no domingo e de 1,94 para abertura por 24 horas (segunda à sábado).

Quanto a reserva de espaço para fumantes, atribui-se uma importância média de 1,74 na mesma escala. Uma mesma importância foi atribuída a espaço para exposições ($m = 1,75$).

Melhoramentos mais urgentes

Como primeiro aspecto a ser modificado com urgência foram mencionados com maior frequência a atualização do acervo (35,8 % das respostas), bebedouros e qualidade do acervo (8,4 % cada) e iluminação, telefones e quantidade de livros (5,3 % cada). Como segundo item, apontou-se: atualização do acervo e quantidade de livros (14,7 % cada), tranquilidade (10,5 %) e qualidade do acervo (9,5 %).

Disposição das pessoas em volta de mesas

Quanto à disposição das pessoas em volta de mesas em função da tarefa, observou-se a seguinte. Na situação de cooperação 89,6% (mesas redondas) e 66,3% (mesas retangulares) das pessoas escolheu a posição lado-a-lado. Na situação de competição, 82,1% (mesa redonda) e 74,7% (mesa retangular) preferiram a posição de oposição. Para tarefas independentes 69,5% (mesa redonda) e 54,7% (mesa retangular) optaram igualmente por posição de. Já para conversar, a posição lado-a-lado foi a mais citada (87,3% e 54,8% respectivamente).

DISCUSSÃO

De acordo com os resultados obtidos, é possível apontar os itens limpeza e horário de funcionamento da BCE como os avaliados de maneira mais positiva, tanto entre sexo, quanto em relação à frequência de ida à BCE. No entanto foram considerados importantes as alternativas para modificação (ampliação) deste mesmo horário, destacando-se o domingo, onde se sugere abertura da BCE até 18 horas neste dia. Da mesma forma destaca-se a criação de um espaço para fumantes, e a existência de um local para exposição cultural, sendo este já existente. Por outro lado, os bebedouros e o serviço de xerox foram considerados com os seus aspectos mais negativos. Os bebedouros, além do número reduzido, nem sempre estão em perfeito funcionamento; o serviço de xerox e o local designado para esta atividade não correspondem a demanda do usuário, acarretando sempre filas de espera e desperdício de tempo.

Outrossim, na questão que solicitava a citação de dois itens a serem modificados com urgência, os resultados indicam o acervo como aspecto de maior insatisfação do usuário, seja com relação à quantidade ou à qualidade de livros e, principalmente, à atualização deste. Destacam-se também, os bebedouros, iluminação, telefones e a falta de tranquilidade, como motivos de insatisfação.

Talvez possamos apontar algumas razões para a avaliação do acervo de forma negativa pelos usuários da

BCE. Segundo o Correio Brasiliense, 10.12.90, "o quadro de pessoal da BCE seria insuficiente para cuidar melhor dos livros." Também poderia ser "a falta de verba para UNB resgatar seus livros" (Correio Brasiliense, 19.08.90). Ou ainda o vandalismo dos usuários, sempre denominados alunos pela imprensa, e a falta de respeito ao patrimônio público. "É impressionante a falta de respeito ao patrimônio público quando se vê centenas de livros, não poucas obras raras, com páginas arrancadas, figuras cortadas com estiletes e tesouras, páginas e capas riscadas e danificadas no acervo da BCE da UNB" (Alunos destroem livros, 1990). Já em 1987, comentou-se no *Jornal do Brasil* que "alunos destroem e roubam livros de todos os tipos" (Biblioteca Central da UnB sofre danos, 1987).

A falta de tranquilidade (excesso de ruídos e barulho) é notada principalmente nos horários de maior concentração e fluxo de pessoas na BCE. Sugerimos a colocação de cartazes educativos, ou que os próprios funcionários tentassem manter maior silêncio; talvez um trabalho de reeducação e conscientização entre os usuários no sentido de não perturbar o ambiente.

A avaliação da BCE foi estudada em função de sexo e frequência de ida a este local. Com relação ao sexo, destaca-se a diferença significativa na avaliação de homens e mulheres, nos itens relativos a limpeza e acervo - as mulheres avaliaram ambos mais negativamente. A avaliação feminina mais exigente em relação ao tema limpeza deve se explicar, ou em função das diferentes visões dos sexos a respeito do assunto, ou da maior sensibilidade e atenção a detalhes culturalmente aceitos como sendo aptidões femininas.

Diferenças significativas foram verificadas na avaliação dos diferentes grupos, quanto à frequência, nos itens sobre horário de funcionamento, limpeza, mesas e cadeiras e xerox: aqueles que freqüentam a BCE esporadicamente avaliaram estes itens de maneira mais positiva que aqueles que a freqüentam regularmente. Esse resultado responde a uma das questões levantadas na elaboração da pesquisa. A pouca frequência tende a oferecer uma visão menos clara da realidade diária deste ambiente.

Com relação ao comportamento espacial encontrou-se que a maioria das pessoas preferem a posição lado-a-lado para conversar e cooperar, (em ambos os tipos de mesa), ou ainda a posição canto-a-canto para essas duas atividades nas mesas retangulares. A posição de oposição prevaleceu (também em ambos os tipos de mesa) quando se supunha uma atividade competitiva. Para atividade independente as posições privilegiadas foram aquelas intercaladas, em diagonal, ou em oposição, ou seja, de maneira a deixar cadeiras livres entre si). Tais resultados corroboram aqueles encontrados por Sommer (1973).

A explicação, ou uma possível justificativa para tais escolhas, poderia ser a mesma apresentada por Sommer: dependendo do tipo da tarefa as pessoas optavam por uma maior ou menor proximidade física ou visual. Assim, por exemplo, uma atividade cooperativa seria melhor desenvolvida (ou mais facilmente desenvolvida) em posições que privilegiassem a proximidade facilitando o

compartilhar.

Finalmente, futuras pesquisas poderiam ser feitas no sentido de verificar as reais condições do acervo do BCE, já que este foi apontado como seu aspecto mais negativo.

Poderia-se pesquisar junto à administração da BCE, funcionários responsáveis pelo cuidado com os livros, e os próprios usuários temas tais como: A que eles atribuem a má qualidade do acervo? Será que apontariam a si mesmos como responsáveis pela destruição ou má conservação dos livros?.

REFERÊNCIAS

- Alunos destroem livros da UnB. *Correio Braziliense*. (1990, 12 agosto).
- BCE renova acervo. *Jornal de Brasília*. (1992, 16 janeiro).
- BCE compra novos livros. *Jornal de Brasília*. (1993, 24 fevereiro).
- Biblioteca central da UnB sofre danos diários. *Jornal do Brasil*. (1987, 25 maio).
- Livros novos para BCE. *Correio Braziliense*. (1993, 17 janeiro).
- Onstein, S. (1992). *Avaliação pós-ocupacional do ambiente construído*. São Paulo: EDUSP
- Sánchez, E. e Wiesenfeld, E. (1987). La psicología y un profesional para el psicólogo. *Revista Ineramericana de Psicología*, 21 (1 e 2), 90-100.
- Sommer, R. (1973) *Espaço pessoal*. São Paulo: EPU.
- UnB recebe novos livros. *Correio Braziliense*. (1980, 31 julho).

ANEXO

Texto parcial do questionário utilizado

Prezado usuário.

Através deste questionário, pedimos sua colaboração no sentido de avaliar a "BCE". Estamos interessados em conhecer o que você, como usuário acha deste ambiente. Somos estudantes da disciplina Psicologia Ambiental e solicitamos a sua ajuda para responder individualmente as seguintes questões.

Agradecemos, desde já, sua contribuição.

Avalie os itens abaixo sobre o ambiente da "BCE", de acordo com a escala a seguir: (1) péssimo; (2) ruim; (3) razoável (4) bom; (5) muito bom; (6) excelente.

Marque a alternativa apropriada com um círculo.

- 1 - Horário de funcionamento. 1 2 3 4 5 6
- 2 - Temperatura do ambiente
- 3 - Ventilação
- 4 - Localização no campos
- 5 - Atendimento dos funcionários
- 6 - Limpeza
- 7 - Iluminação
- 8 - Estacionamento
- 9 - Privacidade
- 10 - Tranquilidade
- 11 - Mesas e cadeiras
- 12 - Telefones (orelhões)
- 13 - Quantidade de livros

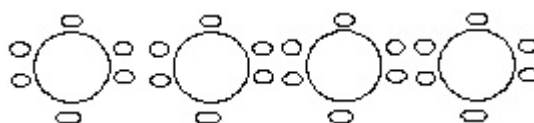
- 14 - Qualidade do acervo
- 15 - Organização do acervo
- 16 - Salas reservadas
- 17 - Lanchonete
- 18 - Serviço de xérox
- 19 - Bebedouros
- 20 - Atualização do acervo

Dentre os itens listados numere dois itens em ordem de importância, que na sua opinião, precisam ser melhorados com urgência. (Basta colocar o respectivo número).

1° _____ 2° _____

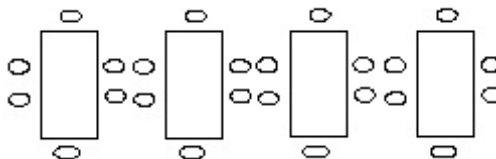
Em que lugar de uma mesa você se sentaria, na biblioteca, para realizar atividades de cooperação, competição, independentes, ou para conversar, considerando a presença de outra pessoa nessa mesma mesa? Os diagramas abaixo representam mesas e cadeiras. Marque com "X" o seu lugar e o da outra pessoa, de acordo com a atividade a ser desenvolvida. Numa mesa redonda, a posição (sua e de outra pessoa) seria:

Cooperação Competição Tarefa Indep. Conversar



E em uma mesa retangular:

Cooperação Competição Tarefa Indep. Conversar



Gostaríamos que desse sua opinião sobre os seguintes assuntos obedecendo a escala de (1) muito importante; (2) importante; (3) pouco importante; (4) sem importância.

Abertura da biblioteca até meia noite (2ª a sábado). 1 2 3 4
" " por doze horas no domingo
" " " 24 " (2ª a sábado)

Criação de espaço reservado a fumantes

Espaço para exposição cultural

Seguem-se algumas perguntas sobre sua condição de usuário da BCE: a) Considerando os motivos que o levam a frequentar a BCE, avalie o grau de importância de cada item a seguir, obedecendo a escala:

(1) muito importante; (2) importante; (3) pouco importante; (4) sem importância.

1 - não dispõe de outro local de estudo. 1 2 3 4

2 - aproveitamento de horários vagos

3 - fácil acesso

4 - possibilidade de socialização

b) Em média, quantas vezes por semana você frequenta a BCE?

() todos os dias

() finais de semanas

() durante a semana (segunda a sexta)

() esporadicamente

c) Qual a sua condição na UnB?

() funcionário

() professor

() aluno de graduação

() aluno de pós-graduação

d) Qual é o seu sexo?

() feminino

() masculino

Muito obrigado pela sua participação nesse estudo