

## USUÁRIO DA INFORMAÇÃO COMO PRODUÇÃO CIENTÍFICA E DISCIPLINA CURRICULAR: ORIGEM DOS ESTUDOS E O ENSINO NO BRASIL

*Maria de Jesus Nascimento*

### **Resumo:**

Descreve a origem, histórico e desenvolvimento dos estudos de usuários, particularmente no Brasil na década de 1970, e a disciplina no currículo de biblioteconomia desde 1980. Levanta a literatura em algumas fontes secundárias nacionais e analisa os conteúdos dos planos de ensino ministrados em universidades brasileiras entre 2005 e 2009 com o objetivo de identificar as metodologias de estudos de usuários.

### **Palavras-chave:**

Usuário da informação; Histórico dos estudos de usuário; Usuário no currículo de biblioteconomia

## USER STUDIES AS SCIENTIFIC PRODUCTION AND LIBRARY SCIENCE SUBJECT: USERS STUDIES AND TEACHING ORIGIN IN BRAZIL

### **Abstract:**

Describe user's studies foundation, history and development, mainly in Brazil in the seventies, and also, the subject matter in library science courses since 1980. Searches in the national secondary sources and analyses of the plans' contents of Brazilian University Library Science Course from 2005 to 2009 were performed, aimed at identifying methodology studies on the subject.

### **Keyword:**

Information user; User studies' history; User studies in Brazilian Library Science Course

## **1 INTRODUÇÃO**

Desde a implantação do ensino de biblioteconomia no Brasil, ao longo dos anos têm sido feitas reformulações curriculares buscando-se adequar o ensino à realidade. No entanto, pouco ou quase nada tem sido feito para avaliar disciplinas específicas, ou mesmo determinadas áreas temáticas.

Quanto ao tema usuário, muitos são os estudos de usuários da informação divulgados na literatura corrente; porém, no caso da disciplina de usuário, Rabello (1981) oferece “uma abordagem inicial ao assunto, ao seu campo, conteúdo e objeto – do ponto de vista de elaboração de currículo”. E Nascimento (2010) faz uma análise de trinta e sete planos de ensino ministrados em vinte e seis Instituições de Ensino Superior (IES) das quarenta identificadas em diversas universidades brasileiras.

Com base na análise de fontes que relacionam ou fazem a revisão de trabalhos que abordam o tema usuários da informação, na literatura corrente e nos planos de ensino, objetiva-se esboçar a origem e primórdios dos estudos de usuário, o ensino da disciplina e as metodologias de estudo de usuário.

Pretende-se, portanto, evidenciar os trabalhos pioneiros, a disciplina e as metodologias com o intuito de levar a se repensar a área temática de “Usuário da Informação” como disciplina do currículo de biblioteconomia e como campo de investigação.

Nessa perspectiva, a disciplina “Usuário de Informação”, imprescindível à formação do bibliotecário, carece de uma análise dos planos com vistas à reflexão e possível melhoria do ensino e adequação à realidade vigente na sociedade da informação.

Sem intenção de julgar ou formar juízo de valores, pretende-se com esta abordagem conhecer, analisar, descrever e até mesmo aprender e refletir sobre a disciplina de usuário. Em síntese, mais do que dar respostas, pretende-se levantar questionamentos.

Para tal, faz-se em primeiro lugar uma contextualização histórica da literatura referente ao tema, com base em documentos secundários, por considerar que determinada área do conhecimento atinge maioria quando sua literatura começa a ser citada e a aparecer

nos levantamentos bibliográficos que evidenciam a produção mais relevante e expressiva para o tema em determinados períodos. Também se busca a origem do ensino desde a inserção da disciplina no currículo de biblioteconomia e ciência da informação para só então analisar o conteúdo programático dos planos vigentes nos cursos das universidades brasileiras nos anos 2007 a 2009.

## 2 CONCEITUAÇÃO, ORIGEM E REALIDADE DOS ESTUDOS DE COMUNIDADE E DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

Estudo de Comunidade se constitui em uma análise das características de determinado grupo de indivíduos observando seus aspectos econômicos, sociais, educacionais, culturais etc., com vista a identificar suas necessidades e comportamento individual e do grupo, a fim de que a biblioteca possa suprir as carências informacionais dos indivíduos e da comunidade como um todo.

Conforme Figueiredo (1979, p. 45), “Os padrões mínimos estabelecidos para as bibliotecas públicas em 1976 dão ênfase à necessidade do estudo da comunidade” e para torná-las parte integrante da comunidade, aponta três maneiras, às quais acrescentamos entre parênteses as características pessoais necessárias à atuação do bibliotecário:

- a) “Estudo contínuo ou periódico da comunidade” (profissional disposto a estudar as características e entender o comportamento do grupo e dos indivíduos em particular, principalmente daqueles que apresentam necessidades especiais físicas ou psicológicas, sejam crianças ou idosos.)
- b) “Participação dos bibliotecários na vida da comunidade” (ser criativo, sociável, integrado ao grupo, bem informado, atento à realidade local; capaz de compreender e respeitar as diferenças independentemente de sua opção de filosofia de vida, tendências político-partidária, religiosa etc.)
- c) “Correlação dos programas da biblioteca com os de outras organizações na comunidade” (engajado às iniciativas políticas, sociais e comunitárias, assim como as ações da igreja etc). (FIGUEIREDO, 1979, p. 45)

Além do conhecimento das técnicas da biblioteconomia (*Know on*) e de noções básicas da área de especialidade em que atua (*know about*), o bibliotecário deve cultivar

habilidades profissionais como: ser politizado, ético e diplomático, estar sempre bem informado; ter conhecimento de sociologia, psicologia, relações humanas, demografia, marketing, estatística, metodologia da pesquisa – métodos de estudos de comunidade e métodos de estudo de usuário –, capacidade de expressão oral e escrita e, acima de tudo, ser amante do livro, da leitura e do ser humano. Portanto, não pode ser uma pessoa alienada, com tendências preconceituosas, radicais, racistas, nazistas, eugênicas, xenófobas etc.

Assim, a questão crucial é se o currículo do curso de biblioteconomia forma profissionais com tais habilidades e se a disciplina “Usuário da informação” é oferecida num contexto interdisciplinar atento à capacidade técnica e às habilidades e características individuais de seus futuros profissionais.

### 2.1 ESTUDOS DE COMUNIDADE: HISTÓRICO

Segundo Figueiredo (1979, p. 49), os dois primeiros estudos empíricos sobre comunidade datam de 1908 e 1919, no entanto, os estudos pioneiros, clássicos, de caráter científico, foram os de Gray e Monroe (1929): “Interesse de leitura e hábitos de adultos e de Waples e Taylor (1931) “Sobre o que as pessoas querem ler”.

Esses estudos se multiplicam nos anos 1930 como instrumento de administração de bibliotecas, porém mais como tarefa acadêmica dos peritos da Escola de Chicago do que como uma atividade dos bibliotecários. A partir daí surgiram outros estudos enfocando o “não-usuário” da biblioteca, assim como as características sociais e a leitura dos indivíduos. Para Martin (1944, apud Figueiredo, 1979) o nível econômico numa comunidade é útil para a seleção de livros.

Com ênfase no hábito da leitura e no uso da biblioteca ainda constantes nos anos 40, esses estudos continuam a ser aplicados nos anos 50 e subsequentes. Nos anos 60 se destacam os trabalhos publicados pela American Library Association (ALA), em especial um manual para estudo das necessidades e da educação de adultos.

## 2.2 EVOLUÇÃO CONCEITUAL DO TERMO: CONSULENTE – LEITOR – CONSUMIDOR – USUÁRIO – CLIENTE

O termo consulente se tornou obsoleto e foi substituído nas tradicionais bibliotecas e nos estudos de comunidade por “Leitor”. O termo “Consumidor”, utilizado por Taube (1958, apud Pinheiro, 1982) e por Allen (1977, apud Pinheiro, 1982), trata dos padrões de consumo de informação na biblioteca.

O termo mais utilizado na literatura é Usuário, verbete que no dicionário Buonacore (1976) registra como “pessoa que faz um aproveitamento intensivo, ativo e assíduo, não apenas do serviço leitura, mas também de outros serviços proporcionados pela biblioteca”. Para Sanz Casado (1994, p. 19), “Usuário da Informação é aquele indivíduo que necessita informação para desenvolver suas atividades”. Para Cunha; Cavalcanti (2008) é a pessoa que utiliza os serviços da biblioteca, utente, cliente, leitor etc.

No enfoque de gestão empresarial de acordo com Sheith (2001), o termo designa pessoa ou unidade organizacional que desempenha um papel na consumação, e se aplica tanto para o mercado industrial, empresas de serviços básicos, empresas financeiras, profissionais autônomos e outras, quanto para o mercado de bens de consumo; portanto, consumidor. Esporadicamente se utiliza o termo cliente como consumidor de informação.

## 2.3 ESTUDO DE USUÁRIO: DEFINIÇÕES CLÁSSICAS

Sanz Casado (1994, p. 31) define Estudo de Usuário da Informação como um conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos – principalmente os estatísticos – ao consumo da informação.

Para Wilson-Davis (1977, apud Costa et al. 2009) estudo de usuário é o “*estudo de quem demanda, necessita ou recebe o que de alguém para quê*”. Portanto, estudos que respondem Quem? O quê? Quando? Onde? Por quê? Para quê? e Como é buscada e usada a informação, em seu sentido mais amplo, constituem-se em Estudo de Usuário e suas variáveis: estudo de uso, estudo de necessidades de informação, estudo da satisfação do usuário etc.

Os estudos de usuário da informação entrelaçam necessidades de informação, hábitos de busca e uso da informação com o fluxo da informação científica e tecnológica, com as tecnologias da informação, e com dados e informações que suprem as carências informacionais de especialistas e do cidadão comum.

## 2.4 PRIMÓRDIOS DOS ESTUDOS DE USUÁRIO NO MUNDO

No âmbito mundial, os estudos de usuário têm suas origens nos Estados Unidos. Em *Usuário – Informação: o contexto da ciência e tecnologia*, Pinheiro (1982) revisa uma bibliografia com 99 itens, predominantemente em inglês (76,8 %), dos quais um trata do trabalho de BRITTAIN (1977)\* apresentado no 9º Congresso Brasileiro e 5º Jornada Sul-Riograndense de Biblioteconomia e Documentação; em português (18,2%)\*\*, sendo que dois itens são traduções do trabalho de Fosket (1980) e Ranganathan (1980); em espanhol (4%) e em francês (1%), que corresponde a um único trabalho, conforme Tabela 1.

Tabela 1 - Distribuição por data e idioma de publicação dos trabalhos

Idioma .....Anos	Inglês	Português	Espanhol	Francês	TOTAL	%
1950-1959	3,0	-	-	-	3,0	3,1
1960-1969	21,0	-	-	-	21,0	21,2
1970-1979	51,0*	17,0	4,0	1,0	73,0	73,7
1980- ...	-	2,0**	-	-	2,0	2,0
TOTAL	75,0	19,0	4,0	1,0	99,0	
%	75,8	19,2	4,0	1,0	-	100,0

Fonte: Dados levantados na bibliografia apresentada por Pinheiro, 1982.

\*Conferências e seminários reunidos em amplo volume referente ao congresso.

\*\* Capítulos de livro traduzidos do inglês.

Além dos trabalhos analisados, Pinheiro (1982) apresenta uma bibliografia complementar com 170 referências publicadas no mesmo período totalmente em inglês, com exceção da referência ao artigo traduzido “Planejamento de sistemas para seres humanos”, de Line (1978, apud Pinheiro, 1982), publicado na Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, pioneira na divulgação dos estudos de usuário no Brasil.

Nos anos 1950, da literatura sobre usuários analisada por Pinheiro (1982), com base nos artigos sobre necessidades e uso da informação publicados no Arist, destacam-se: Herner

(1954, apud Pinheiro, 1982) que estudou os hábitos de informação dos trabalhadores em ciências puras e aplicadas e em 1959 os hábitos de informação dos cientistas da área médica; Taube (1958, apud Pinheiro, 1982) fez uma avaliação dos estudos de uso da informação científica e utiliza o termo “consumidor”. Se antes os estudos de comunidade focavam a leitura, os estudos de usuário passaram a focar a informação. De acordo com Menzel (1966, apud Pinheiro, 1982), os primeiros levantamentos sobre usuário da informação estão registrados em duas bibliografias: em 1964 Davis e Bailay arrolam 438 itens; e em 1956 a *Auerbach Corporation* registra 676 referências.

*O Anual Review of Information Science and Technology* (ARIST) analisou os seus volumes e constatou cerca de 600 artigos que tratam de estudo de usuário de 1966 a 1978, cujas contribuições referem-se maciçamente a estudos realizados em países desenvolvidos. O número de documentos analisados pelo Arist, conforme Pereira (1980) e Pinheiro (1982), nos anos de 1968 foram 68 artigos, em 1969, foram 58, e praticamente dobrando nos anos de 1970, com 114, e 1971 com 109 publicações. Embora nos anos seguintes os artigos tenham decaído consideravelmente, 1978 apresenta uma expressiva produção.

Dentre os estudos desse período destacam se aqui os mais expressivos: o estudo de usuário do Department of Defense – DOD (1965, apud Pinheiro 1982) realizado pela *Auerbach Coorpormation* em uma população de mais de mil e trezentos cientistas e engenheiros americanos sobre a aquisição e utilização de informação técnica em atividade de pesquisa, desenvolvimento, teste e avaliação, utilizando a entrevista semiestruturada e a técnica de incidente crítico. Tentou medir a informação e adotou o termo “*peça de informação*”.

Grant (1966, apud Pinheiro, 1982) adotou a abordagem sociológica dos problemas de administração da informação com gerentes de 18 firmas e 11 grupos de indústrias na África do Sul e apontou como grande empecilho à análise das necessidades de informação as variáveis humanas. Para Pinheiro, os trabalhos de Grant enfocam o contexto da realidade socioeconômica, política e cultural, e por isso podem servir de orientação a sistemas brasileiros.

Paisley (1968, apud Pinheiro, 1982) lembra que até meados de 60 havia poucos estudos substanciais sobre necessidade e uso de informação, embora desde 1963 essa literatura tenha crescido rapidamente. Em seu estudo, aponta a pobreza de conceituação e defende a utilização de uma metodologia mais eclética ou operacionalismo múltiplo; Allen (1967), seguidor da estrutura conceitual numa linha sociológica e cultural de Paisley, considera também o usuário como parte de uma série de sistemas conceituais.

Allen (1967, apud Pinheiro, 1982) testou os fatores de comunicação em laboratório de firma aeroespacial, cujo fluxo de informação foi medido através de três critérios: o de discussão técnica, o de informação para superar problemas de pesquisa central e o de discussão de ideias de pesquisa, concluindo que “os *gatekeepers* recebem uma cota equilibrada de informação do mundo externo e que os administradores podem compreender os fatores que interferem no fluxo de informação técnica”.

O estudo de Pinheiro (1982) inclui nove artigos de Allen que além de abordar necessidade e uso da informação e considerar o usuário como parte de uma série de sistemas conceituais e estudar o fluxo de informação nas organizações e o papel dos *gatekeepers* nos anos 60, publicou vários artigos nos anos 70 e preocupou-se em compreender o processo de disseminação não apenas sob o aspecto do conhecimento de *software* e de *hardware*, mas principalmente sob o aspecto humano.

Allen continuou publicando até final da década de 70, em colaboração com outros autores, tanto no âmbito da transferência de informação tecnológica e inovação quanto das redes de comunicação e na disseminação da informação industrial e tecnológica, apresentando resultados de pesquisas desenvolvidas nos Estados Unidos, Europa e Japão.

Crane (1971, apud Pinheiro, 1982) divide os estudos em dois grandes campos: o científico e o tecnológico e apresenta um modelo de estudo de necessidades e uso da informação que integra três tipos de pesquisa: o estudo da literatura científica através da análise de citação, o estudo de como os cientistas usam a informação e o estudo da organização social entre os cientistas, precisamente os padrões de comunicação.

Line (1971, apud Pinheiro, 1982) aplicou um questionário em mais de dois mil pesquisadores na área de Ciências Sociais, obtendo uma taxa de retorno de quase mil



respondentes, o que valoriza seu estudo, tanto pela amplitude da população quanto pela diversificação metodológica pois também aplicou a entrevista e a observação direta em um pequeno grupo de cientistas na Universidade de Bath.

Em levantamento no Library and Information Science Abstract (Lisa), *Bulletin Signalétique*, *Aslib Library*, periódicos da Inglaterra, França e Alemanha e através de contatos pessoais arrolando trabalhos publicados entre 1972 e 1973 Martyn (1974, apud Pinheiro, 1982) concluiu que os estudos de usuário em campos amplos é coisa do passado e que a nova tendência é direcionar os estudos para sistemas específicos de determinada área-problema. Em estudo sobre a base de dados *Education Resource Information Center* (ERIC), Kuel (1972, apud Batista; Cunha, 2007) aponta o “valor da informação dentro da perspectiva da utilidade” e afirma que o usuário tende a descartar ou desprezar o produto de informação de acordo com alguns parâmetros relacionados principalmente a tempo, volume e facilidade de acesso à informação.

Flanagna (1973, apud Pereira, 1980, p. 47) define a técnica de incidente crítico por ele utilizado, durante a Segunda Guerra Mundial para seleção de tripulações de voo e Menzel (1966, apud Pereira, 1980), embora afirme que os estudos têm falhado por aplicar instrumentos deficientes e não utilizar totalmente os dados coletados, coloca que foi a partir de 1963 com a aplicação sistemática da técnica de incidente crítico que melhoraram as pesquisas sobre necessidade e uso da informação por cientistas e tecnólogos. Para ele o ano de 1963 foi o momento decisivo nas pesquisas sobre estudo de usuário, até então consideradas empíricas.

Em revisão de literatura de 111 referências, Ford (1973, apud Pinheiro, 1982) correlaciona a classe social e origem dos usuários como fator decisivo para o uso da biblioteca na universidade e conclui que os estudos de usuário não são devidamente interpretados por falta de teoria.

Lancaster (1974, apud Pinheiro, 1982) também menciona o incidente crítico incorporado ao questionário ou a entrevista para descrever um episódio recente, afirmando que a maioria das pesquisas trata da demanda e não das necessidades de informação; e embora sejam muitos os estudos de usuário, poucas são as suas “verdades universais”, apenas revelam tendências.

Brittain (1975, apud Pinheiro, 1982) sugere a utilização de métodos de outras áreas na Ciência da Informação, entre outros a técnica de Delphi (técnica relacionada a previsão e prognóstico tecnológico e à necessidades econômicas), assim como a avaliação contínua do comportamento do usuário através de sistemas interativos *on-line*.

Crawford (1978, apud Pinheiro, 1982) faz uma revisão estruturando os artigos de estudos de usuários, publicados de 1975 a 1977, em categorias de áreas de conhecimento destacando as Ciências Físicas. Aborda aspectos cognitivos e sociais da informação e a importância do meio ambiente onde a informação é usada. Demonstra também que o âmbito desses estudos se expandiu, incluindo minorias, populações urbanas e utilizando técnicas de sistemas *on-line*.

Segundo Pereira (1980), os tópicos mais estudados nos artigos do Arist de 1996 a 1978 têm sido: uso/avaliação dos serviços de informação/biblioteca; hábitos de reunião/obtenção de informação (de cientistas e engenheiros) e fluxo de informação (P&D).

Embora na década de 70 proliferem os estudos de necessidade e uso de informação no âmbito da ciência, tecnologia e indústria, os estudos tradicionais seguem sendo desenvolvidos como os que constam no levantamento de Pinheiro (1980), e como, por exemplo, o artigo de Saracevic et al. (1977, apud Pinheiro, 1982) “Causas e dinâmica da frustração do usuário em uma biblioteca acadêmica” associado às questões de efetividade e eficiência.

Ranganathan em 1970 e Fosket em 1972 abordam os estudos de usuários associados à Psicologia. Esses dois trabalhos foram traduzidos e publicados em “A contribuição da psicologia para os estudos de usuário da informação técnico-científica” em 1980.

Ranganathan (1980) dá ênfase à psicologia do Intelecto, à psicologia do indivíduo e aos complexos psicológicos do indivíduo, salientando também as qualificações profissionais do documentalista/bibliotecário que, além da especialização no assunto e gosto pelo que é novo e relevante para sua clientela deve desenvolver competências no serviço ao leitor e conhecimentos de Psicologia na Prática para auxiliar os especialistas de diferentes níveis intelectuais com diferentes interesses e diferentes complexos psicológicos.

Fosket (1980) alerta que o maior perigo é considerar o usuário como uma caixa preta e, como indivíduo que se choca conosco, estudá-lo de modo behaviorista, como uma fonte de estímulo para nós. Dessa forma, não estamos estudando a psicologia do usuário, mas a do bibliotecário.

Embora excelentes como ideias e algumas vezes criticados em seus aspectos teóricos e metodológicos, esses estudos não constituem um levantamento exaustivo mas dão uma visão panorâmica dos trabalhos que precederam os estudos de usuário no Brasil que começaram a se firmar na década de 70, servindo-lhes de base.

### 2.5 ESTUDOS DE USUÁRIO NO BRASIL

O interesse pelo usuário da informação no Brasil, tratado como leitor, tem suas origens nos Congressos de Biblioteconomia e Documentação, especialmente no 1º CBBB, realizado em Recife em 1954, quando foi apresentado o primeiro trabalho que se tem registrado, conforme levantamento de Corujeira (1977).

Porém, a preocupação com o usuário como disciplina curricular só começa a ser cogitada a partir do 3º CBBB realizado em Curitiba em 1961, conforme recomendações para o ensino de biblioteconomia e para o currículo levantadas por Souza (2007): Recomendação Nº 8- “Que fiquem, em seus currículos, o estudo das ciências necessárias a uma melhor compreensão do leitor, seus interesses e hábitos”; e Recomendação Nº 9 – “Que preocupem-se (sic) com o conhecimento da comunidade, treinando os futuros bibliotecários na observação do meio social, para dar base sólida ao planejamento de seu trabalho junto ao público”.

No entanto, só a partir de 1970, com o ensino da disciplina sobre usuário no mestrado do IBICT e posteriormente com o mestrado da UFMG, surgem as primeiras pesquisas que resultaram em dissertações, trabalhos apresentados em eventos e em artigos de periódicos. No final da década de 70, a criação dos mestrados de Brasília e da Paraíba e o surgimento de novas revistas propiciam o aumento das contribuições para a área.

Corujeira (1977) apresentou no 8º CBBB, realizado em Brasília em 1975, um levantamento dos trabalhos até então apresentados em congressos brasileiros separados

por área temática e no que diz respeito aos Usuários de Biblioteca há quatro (4) referências: “O leitor e o Bibliotecário”, “Pesquisa entre os leitores da Biblioteca Pública da Bahia”, “O usuário e a caracterização de seus interesses” e “O usuário brasileiro e o SNICT”, relacionados no Quadro 1.

Autor	Ano	Tipo Doc.	Abordagem
Emerciano, J.	1954	Anais CBBB I	Leitor. Bibliotecário
Rodrigues, L.F. et al	1967	Anais CBBB V	Leitor. Bt. Pública
Souza, F.R.S.F. et al*	1973	Mimeogr. CBBB VII	Usuário
Souza, J. L.*	1973	Mimeogr. CBBB VII	Usuário. SNICT

Quadro 1 – Trabalhos Pioneiros em Congressos.

Fonte: Corujeira. Anais 7º CBBB, 1977

\* Trabalhos arrolados também no ABCD, portanto analisados no Quadro 3 com a data de publicação do anais.

Os dois primeiros trabalhos sobre Leitor divulgados no Brasil datam de 1954 e 1967, mas só na década de 70 a produção começa a crescer e a diversificar os veículos de divulgação. Essa década foi o marco inicial das publicações sobre usuários, que não vieram substituir as pesquisas sobre leitura e leitor, mas continuam sendo divulgadas concomitantemente e, em alguns casos, se juntam e até se confundem.

No item Leitor/Leitura, o ACDB: resumos & sumários (1980) traz dez (10) referências, uma das quais inclui o usuário (leitor/usuário de microformas) e como tal foi considerado aqui. Portanto, totalizam nove (9) trabalhos neste item: exclusivamente sobre Leitura 6, Hábitos de Leitura 3. Esses trabalhos divulgados predominantemente na segunda metade da década de 70 são: cinco (5) artigos de periódicos, duas (2) traduções de livros, um (1) manual e um (1) trabalho de aluno.

Embora não conste nas fontes secundárias analisadas, convém ressaltar o registro do artigo de Polke (1973) no índice da Rev. da Escola de Biblioteconomia da UFMG sobre o papel da biblioteca escolar na formação de leitores.

Põem-se em destaque as publicações sobre usuários da década de 70 que a literatura secundária evidencia. Como nenhuma das fontes consultadas registra os estudos de forma exaustiva, ao contrário, se completam e até se repetem, há trabalhos que aparecem em mais de um quadro e como este levantamento se baseia em resumos e artigos de revisão, nem sempre foi possível identificar a metodologia neles adotada.

Os Quadros 2, 3, 4 e 5 relacionam os itens como se apresentam nas fontes consultadas, de acordo com a ordem alfabética de autor e título dos trabalhos, independentemente da ordem cronológica. Para os trabalhos de congressos cujos anais só foram divulgados em anos subsequentes, considerou-se a data de publicação dos anais.

Autor	Ano	Tipo Doc.	Abordagem	Método
AH-TON, A. et. alli	1979	Anais. CBBBD X	Usuário Universitário	Revisão de literatura
Almeida, MC.et.alli.	1975	Art. R.B.Brasília	Usuário Empr. Energ.Eltr.	Questionário
Alves, C. et alli.*	1978	Art. Ci. Inf.	Usuário. BU PUC/RJ.	Questionário Qui-quadrado
Araújo, V.M.R.H.*	1974	Art. R.E.B UFMG	Usuário e uso da Inf.	Revisão de literatura
Carrera, M.R. et.al.	1978	Anais FEBAB	Usuário Bt. Pública	Questionário
Carvalho, A. de O*	1976	Art. R.E.BUFMG	Usuário BU.	Leitura observação Experi.
Chastinet, Yoen S.	1975	Art. R.B.Brasília	Usuário Sistema de Infor.	???
Doigo, Elizabeth	1979	Anais CBBBD X	Usuário Bt. Econ. Mista	Análise dados coletados
Figueiredo, N. M.	1979	Livro	Est. Usuá/Com. Avl.Colç,	Descreve vários métodos
Garcia, M.Lúcia A.	1975	Art. R.E.B.UFMG	Leitor/Usuário Bt. Pública	??
Garcia, M.Lúcia A.	1972	Art. R.E.B.UFMG	Uso BU por professores	?????
Garcia, M.Lúcia A.*	1973	Art. R.E.B.UFMG	Uso da infor. Professores	Inquérito
Guarnieri, Alice C.	1978	Anais FEBAB	Usuário Área tecnológica	???
Henriques, T.C.*	1977	Anais CBBBD IX	Usuário Perfil de interess	Levantamento - formulário
Hoeltgebaum, M.M.	1978	Anais FEBAB	Usuário Bt. Pública	???
Horigosh, Mitiko	1978	Anais R.Br Ci.Inf.	Usuário Inf. Cient. tecn.	Análise sistêmica-entrevista
Lima, M.Letícia A.	1978	Anais R.Br.Ci.Inf.	Intercomunicação Us BU	Met. Indireto de Goffman
Lima, M.Letícia A.*	1978	Art. R.E.B.UFMG	Intercomunicação Us BU	Técnica de Goffman
Lima, M.Letícia A.	1976	Rel.Peq. UFPE	Usuário BU	Fórmula de Goffman
Lima, M.Letícia A	1974	Art. Ci. Inf.	Usuário BU	Questionário
Lobo, P.R.A. et. alli	1979	Anais CBBBD X	Usuário Bt. Agrícola	Avaliação DSI
Nocetti, M. A.	1978	Anais FEBAB	Usuário Inf. Agrícola	Questionário auto-aplicável
Peres, O.C. et. alli.	1972	Art. R.E.B.UFMG	Usuário Pt. Pública	???
Población. Dinah A.	1978	Anais R.Br.Ci.Inf.	Usuário Inf. científica	Lei dispersão Bradford
Reis, M. A. L.M.	1978	Anais SNBU I	Usuário Bt. Biomédica	Tec. De amostragem
Schleyer, Judith R.	1978	Anais SNBU I	Usuário Titulado BU	Sistemática Ação Projeto
Souza, J.L.*	1977	Anais CBBBD VII	Usuário brasileiro SNICT	???
Souza, F.R.S et.al.*	1977	Anais CBBBD VII	Usuário hábitos/ interesse	Questionário-Entrevista
Vieira, H.P.N.I.	1979	Anais CBBBD X	Usuário/ uso microformas	?????
Vieira, Rosa G.	1978	Folheto UFSE	Usuário BU	Estatística

Quadro 2 – Produção dos anos 70 registrada no ABCD.

Fonte: ABCD: Resumos & Sumários. Mec/capes 1980

\* Trabalhos relacionados em outros quadros.

Os trabalhos citados em mais de uma fonte, especificados com asterisco, embora apareçam assim assinalados em mais de um quadro, foram contados apenas uma vez, prioritariamente no Quadro 2 pelo fato de ser o ABCD o levantamento mais expressivo, com 30 itens. Desses, os itens marcados com asteriscos são dois que também constam no Quadro 1, e seis no Quadro 3, dos quais um também está no quadro 4.

Dos 19 itens referentes aos trabalhos publicados no Brasil revisados por Pinheiro (1982) foram considerados apenas 17, publicados na década de 70, pois dois destes são traduções de trabalhos de Ranganathan, cujo original em inglês é de 1970, e de Fosket, de 1972,

publicados pela editora Calunga em 1980. Convém salientar que a revisão de Pinheiro, apesar de incluir os dois capítulos traduzidos versando sobre psicologia do usuário, não analisa o capítulo da autora brasileira Pereira (1980) sobre a aplicação da técnica de incidente crítico em estudos de usuário no mesmo livro.

Autor	Ano	Tipo Doc.	Abordagem	Método
Alves, C. M.et.alli*	1978	Art. Ci. Inf.	Usuário BU PUC/RJ	Questionário Qui-quadrado
Araújo, E. E. R.	1977	Dissert. IME	Perfil de usuário DSI	???
Araújo, V. H. M. R.	1978	Dissert. IBICT	Col.Invisíveis gatekeepers	levantou caracterist.Usuário
Araújo, V. H. M. R.*	1974	Art. R.E.B UFMG	Usuário e uso da infor.	Artigo de revisão
Carvalho A. de O.*	1976	Art. R.E.BUFMG	Usuário BU	Leitura observação Experi.
Fonseca A.F.P.M.	1979	Dissert. IBICT	Uso Inf. SDI BINAGR	Análise formulário solicit.
Garcia, M.Lúcia A.*	1973	Art. R.E.B.UFMG	Uso da infor. Professores	Inquérito
Henriques, T.C.*	1977	Anais. CBBB IX	Usuário. Perfil interesse	Levantamento
Inst. Pesq. Rodoviar.	1978	Relat. IPR-CRUB	Usuár. Potencial Engenh.	Question. Incidente crítico
Lima, M. Leticia A	1974	Disst. IBICT	Usuários BU UFPB	Modelo de Goffman
Lima, M. Leticia A*	1978	Art. R.E.B.UFMG	Intercomunicação Us BU	Técnica de Goffman
Melo, L.G.C.	1978	Disst. IBICT	Hábito Usuário BU UFPE	Questionário
Moreira,A.C.Pet.alli	1978	Anais SNBU I	Treinan.Us. Bioméd UFF	????
Pompeu, A.	1972	Anais FID/CLA	Necessidade Inf. Indústria	Estatística pedido Inf.
Pompeu A. et.alli	1974	Anais FID/CLA	Inf. Industrial no Brasil	Estatística pedido Inf.
Santos, M.V.R.	1977	Disst. IBICT	Necess. Busca Inf. INPM	Questionário-Entrevista
Souza,F.R.S. et alli*	1977	Anais CBBB VII	Usuário hábitos/ interesse	Questionário-Entrevista

Quadro 3 – Produção dos anos 70 analisada por Pinheiro.

Fonte: Pinheiro (1982)

No sumário dos anais do 9º CBBB e 5º Jornada Sul-Riograndense de Biblioteconomia e Documentação, realizado em Porto Alegre, 1977, não consta o item Usuário, mas há dois trabalhos sob o cabeçalho “Referências”, conforme Quadro 4.

Autor	Ano	Tipo Doc.	Abordagem	Método
Henrique, T.C.*	1977	Anais CBBB IX	Usuário. Perfil interesse	Levantamento – formulário
Spinelli, L. G. et. Al	1977	Anais CBBB IX	Usuário. Bt. Especializada	Questionário

Quadro 4 Trabalhos de Congressos na segunda metade da década de 70

Fonte: anais CBBB IX e V Jornada Sul-Riograndense de Bib. e Doc., 1977

\* Consta na revisão de Pinheiro (1980)

No levantamento dos estudos de usuário e comunicação científica, Coelho et al. (1989) analisam vários trabalhos, e dentre os de usuário, da década de 70, dois, juntamente com o de Garcia (1978), que não foi arrolado em outra fonte, constam do catálogo de Dissertações e Teses em Ciência da Informação e Biblioteconomia do IBICT, (1982) no item Transferência e Uso da Informação, que inclui os Estudos de Usuário do Quadro 5.

Autor	Ano	Tipo Doc.	Abordagem	Método/Instrumento
Cunha, M. B.	1978	Dissrt. IBICT	Hábito Usuário- geólogos.	Levant. Descritivo Entrev.
Garcia, M.J.de O.	1978	Disst. IBICT	Necessid. Uso recurs. Inf.	Quest. Área Biomédica
Oberhofer, C.A.	1979	Disert. IBICT	Satisfação Usuár. PUC/RJ	Modelo Nível Satisfação

Quadro 5 – Algumas dissertações de Mestrado no final da década de 70

Fonte: Coleho, B.A.S. et. al. (1989) e Catálogo de Dissertação IBICT (1982)

De acordo com os dados dos quadros 1, 2, 3, 4 e 5, excluindo-se as repetições, os trabalhos sobre usuário na década de 70 totalizam 44, sendo o ano de 1978 o maior produtor, com 41% do total. Conforme Tabela 2, os tipos de documentos mais divulgados foram os anais, com 45,5% ; os artigos, com 25,5% e as dissertações com 20,5%.

Tabela 2 – Distribuição dos trabalhos por tipo de documento e ano de publicação

Tipo ...Ano.	Anais Congr.	Artigo Period.	Dissert. Mestr.	Livro	Relatório	Folheto	TOTAL	%
1972	1	2	-	-	-	-	3	6.8
1973	-	1	-	-	-	-	1	2.3
1974	1	2	1	-	-	-	4	9.1
1975	-	3	-	-	-	-	3	6.8
1976	-	1	-	-	1	-	2	4.5
1977	4	-	2	-	-	-	6	13.6
1978	10	2	4	-	1	1	18	41.0
1979	4	-	2	1	-	-	7	16.0
Total	20	11	9	1	2	1	44	
%	45.5	25.5	20,5	2.3	4.5	2.3	-	100

Fonte: dados da pesquisa de acordo com levantamento nas fontes dos Quadros 1, 2, 3,4 e 5.

Os primeiros trabalhos brasileiros sobre usuário são dois artigos: um de Garcia e outro de Peres, divulgados em 1972 na pioneira Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG. Dos primeiros trabalhos de Eventos, salienta-se o de Pompeu apresentado no Congresso da FID/CLA em Lima, Peru em 1972, e dois mimeografados apresentados no 7º CBBD, em Belém, 1973, que só foram publicados nos anais, pelo IBICT, em 1977 como constam na Tabela 2. Em 1974 é defendida a primeira dissertação de mestrado de M. Letícia Lima. Destaca-se ainda o primeiro livro publicado no Brasil pela ABDF, em 1979, de autoria de Nice Figueiredo, intitulado *Avaliação de coleções e estudos de usuário*.

Embora o IBICT tenha introduzido o ensino da disciplina de usuário no Brasil e veiculado a produção de várias dissertações de mestrado nesse tema, como a de Lima em

1974, a revista *Ciência da Informação* não é a pioneira em publicar artigos: o primeiro é de Monge (1977), *Los usuarios de la información agrícola*, de autor da Colômbia, portanto o único artigo de autor brasileiro na década é o de Regina Célia Figueiredo, *Estudo comparativo de julgamentos de relevâncias do usuário e não-usuário de serviços de DSI* em 1978.

Na década de 70 foram constantes as discussões sobre a importância do usuário e a necessidade de uma reformulação do currículo do curso de biblioteconomia no meio acadêmico e profissional. O item 4 da Declaração Final do 8º CBBB, realizado em Brasília em 1975, alerta: “A atual fase de desenvolvimento do País exige uma radical mudança de atitude dos bibliotecários em face dos usuários, objetivo primordial da própria profissão”.

A CAPES patrocinou em 1976 a vinda de especialistas de diferentes países para consultoria nas escolas com cursos de pós-graduação na área e obteve como resultado dos relatórios um consenso crítico ao excesso de “disciplinas vocacionais nos currículos de graduação, em detrimento de matérias que se dirigissem ao estudo do conhecimento e necessidades dos usuários de bibliotecas”. (FIGUEIREDO, 1977)

No 9º CBBB Figueiredo (1977) enfatiza a mudança de orientação do currículo de 1962, criticando-o pela ênfase nas técnicas e serviços meios, ao afirmar “descuidando-se o currículo, e por conseguinte as escolas e os próprios bibliotecários, daquela missão primeira de servir, razão da própria existência da biblioteca”.

Não obstante uma das recomendações do 10º CBBB, Curitiba, 1979, tenha sido “solicitar que a Associação das Escolas de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD) conduza com firmeza seus propósitos de revisão do Currículo Mínimo de Biblioteconomia, assumindo um posicionamento compatível com as condições reais de ensino no Brasil”, não foi expressa nenhuma preocupação com o usuário, à exceção do trabalho de Mourão (1979), que aborda superficialmente o relacionamento usuário/estagiário.

Embora o usuário como disciplina e tema de pesquisa fosse uma realidade nos cursos de pós-graduação, nos eventos e nas publicações periódicas e já se firmasse como área de



conhecimento nos anos 70, como disciplina no ensino de graduação só entraria no currículo a partir da reformulação curricular de 1982.

### **3 A FORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO: o currículo de biblioteconomia e a disciplina de usuário da informação no Brasil**

De acordo com Fonseca (1988, p.161), a formação do bibliotecário no Brasil pode ser esquematizada historicamente em três fases: a primeira iniciada com o curso da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, criado em 1911, mas só passou a funcionar a partir de 1915 até 1922, com o objetivo de capacitar intelectuais para organizar sua coleção, tendo como foco a Bibliografia e seguindo o modelo de erudição da *École des Chartes* de Paris; a segunda, de acordo com Mueller (1985), a partir da criação do curso do Instituto Mackenzie de São Paulo em 1929, seguindo o modelo prático e tecnicista americano visando à organização das novas bibliotecas brasileiras; a terceira fase data de 1962, quando havia dez (10) cursos no país e foram criados mais oito (8), é marcada tanto pela instituição do currículo mínimo pelo Conselho Federal de Educação que buscou o equilíbrio entre as disciplinas de cunho cultural e as técnicas, quanto pela criação da Lei nº 4084, que regulamenta o exercício da profissão e atribui o título de bacharel em Biblioteconomia.

A terceira fase histórica corresponde à primeira do currículo mínimo e é o patamar para as novas fases de atualizações curriculares que visam sempre a adequar o ensino às exigências do mercado de trabalho considerando a realidade nacional e suas diferenças regionais e institucionais, sem perder de vista o mundo globalizado em que a sociedade da informação ocupa cada vez mais espaços.

No currículo de 62, cujo enfoque era centrado na organização e na administração da biblioteca e de serviço de documentação, as disciplinas refletiam a filosofia da profissão na época, dando ênfase aos processos técnicos, principalmente da catalogação e classificação do livro. Por isso Fonseca (1989) crítica a formação generalista e vê a atuação do bibliotecário como reflexo do currículo de biblioteconomia.

A década de 70 é marcada: pelo incremento na formação do profissional, principalmente pela criação, em 1970, do curso de mestrado do antigo Instituto Brasileiro de Bibliografia

e Documentação (IBBD), atual Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), que desde 1955 vinha oferecendo um curso de pós-graduação *lato sensu*; pelos cursos de mestrado da UNB e da UFPb; e pela expansão dos cursos de graduação, que segundo Souza (2003) eram 17 no início da década e chegam a 30 em 1979.

Observa-se que o número de cursos de biblioteconomia no Brasil é variável, pois embora venham crescendo ao longo dos anos, enquanto novos cursos são criados, alguns são desativados e posteriormente reativados, ou não.

Outro fator determinante foi a criação dos periódicos científicos: Revista Ciência da Informação e Revista da Escola de Biblioteconomia de Belo Horizonte em 1972; Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (RBBB) em 1972, substituindo o Boletim FEBAB, fundado em 1960; Revista de Biblioteconomia de Brasília incluindo os anais dos congressos que começaram a ser publicados a partir de 1975 e que, de acordo com Mueller (1985), “contribuíram de maneira significativa para elevar o nível e métodos de ensino”.

As discussões, críticas e sugestões de mudança curricular, tanto provenientes dos Congressos de Biblioteconomia quanto dos próprios cursos em reuniões da ABEBD, culminaram no Seminário de Currículo promovido pela organização dos Estados Americanos em 1980. Segundo Mueller (1985), o documento-diretriz preparado pelos professores da UFMG em 1977 foi o ponto de partida para o documento final, “submetido em 1980 aos 29 cursos existentes, dos quais 27 responderam dando sua aprovação, sugestões ou restrições”.

As críticas ao currículo ainda persistem na atualidade, embora, como coloca Souza (2003, p. 149), novas atitudes precisam ser tomadas para responder a fatores que agravam a “degradação” do modelo de ensino dos cursos de biblioteconomia, entre os quais destacamos: “O que fazer para fortalecer as escolas de graduação em biblioteconomia?” “Como envolver o leitor nas tomadas de decisões políticas que realmente importam para o usuário?”

Com o advento e a proliferação das bibliotecas universitárias e especializadas, o bibliotecário de formação eclética já não atendia as exigências do mercado cada vez mais constituído de especialista, muito menos as necessidades informacionais dos pesquisadores. Era imprescindível reformular o currículo mínimo. O novo currículo foi aprovado em agosto de 1982, inserindo entre outras disciplinas o estudo de usuário.

### 3.1 INCLUSÃO DA DISCIPLINA NO CURRÍCULO ALIADA A OUTROS FATORES QUE INFLUENCIARAM E INFLUENCIAM A PRODUÇÃO CIENTÍFICA E A DIVULGAÇÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE USUÁRIO

Os estudos de usuário proliferaram nos anos 80 e 90 em vários níveis. Na graduação, obviamente deu-se tanto pela inclusão da disciplina no currículo de Biblioteconomia e pela exigência de apresentação de Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), quanto pelos projetos de pesquisa desenvolvidos no Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC).

A criação de cursos de especialização, mestrado e doutorado, e também o surgimento de novas revistas: Estudos avançados em biblioteconomia e ciência em da informação em 1982, (desativada); Transinformação, criada em 1989; Informação e Sociedade, em 1991; e a transformação da Rev. da Esc. Bibliotecon. da UFMG, em Perspectivas em Ciência da Informação, em 1996, foram fatores determinantes para aumentar e melhorar o nível dos estudos de usuários.

Além das publicações periódicas, nesse período foram publicados também: o capítulo de livro “A aplicação da técnica de incidente crítico em estudos de usuário da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa” Pereira (1980), e os livros *Usuário - Informação: o contexto da ciência e tecnologia*, Pinheiro (1982); e *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuário de Biblioteca*, Lima (1994), que faz uma reflexão teórica a partir da análise de nove dissertações de mestrado sobre usuários de bibliotecas de dois cursos de pós-graduação da PUCAMP e do IBICT.

No final da década de 1990 e início dos séc. XXI as revistas impressas passaram a ser também eletrônicas, surgindo ao mesmo tempo novas revistas exclusivamente eletrônicas, e até 2005 já eram seis, conforme Nascimento (2008). Em decorrência desses fatores, seguramente os estudos de usuários da informação estão sendo divulgados como

nunca, obviamente a produção da informação sobre o tema está proliferando de forma vertiginosa no início do século XXI, freada, em parte, pelas exigências dos comitês de ética criados nas universidades como crivo para as pesquisas que envolvem seres humanos.

Embora quantidade não implique obrigatoriamente qualidade, é perceptível o empenho da comunidade acadêmica em incrementar a produção e melhorar o nível da informação e do conhecimento, com a abertura de espaço para divulgar artigos produzidos por especialistas de outros países, com a criação de conselhos e comitês editoriais de alto nível associados à preocupação das revistas em se adequarem a classificação da CAPES em Qualis A, B ou C.

A falta de credibilidade no conhecimento gerado no terceiro mundo e as barreiras linguísticas contribuem para que os periódicos sul-americanos fiquem à margem do *mainstream*. Ao invés de ser um entrave, esse fator deveria ser um desafio estimulador para fortalecer a produção do conhecimento que atendesse as reais necessidades informacionais dos países, contribuindo para a integração e o desenvolvimento da região, em especial do Mercosul. (NASCIMENTO 2008)

#### **4 METODOLOGIAS DE ESTUDO DE USUÁRIO ABORDADAS NOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS DOS PLANOS DE ENSINO**

No conteúdo programático dos trinta e sete planos de ensino da disciplina “Usuário da Informação”, analisados por Nascimento (2010), as metodologias de estudos de usuários nem sempre foram especificadas devidamente: em alguns casos foram confundidas com os instrumentos e cinco (5) planos não mencionaram nada a respeito das metodologias, salientando-se que um desses se refere à disciplina lecionada em duas fases distintas, o que não significa omissão; no caso, o conteúdo referente à metodologia é oferecido apenas em um dos dois semestres.

Procurou-se respeitar a nomenclatura descrita no plano de ensino, mesmo quando vários termos se referem ao mesmo significado; só em alguns casos, em que se usou um sinônimo, foi especificado entre parênteses, como se pode destacar no Quadro 6: dos nove planos que mencionaram Observação, quatro deles especificaram observação direta. Os demais itens são: Entrevista, mencionada em oito (8) planos; Questionário, em seis (6); Métodos Qualitativos e Quantitativos, sem especificar quais, constam em cinco (5) planos cada. Os demais métodos foram especificados em menos de cinco planos, sendo que 26 constam em apenas um dos planos analisados.

Metodologias e instrumentos de estudos de usuário	Nº vezes
Observação (Observação Direta - 4)	9
Entrevistas	8
Questionário	6
Métodos qualitativos	5
Métodos quantitativos	5
Diário	4
Abordagens Alternativas ou Metodologia Alternativas	3
Limitações dos métodos	3
Técnica de <i>Delphis</i> (Delphi – 2)	3
Técnica de Incidente Crítico	3
Análise de Citação (Estudo de Citação – 1)	2
Abordagem Clássica ou Tradicional	2
Introdução à Bibliometria (Noções de Bibliometria –1)	2
<i>Sense Making</i>	2

Quadro 6: Metodologias e instrumentos mencionados nos planos

Fonte: Planos de Ensino analisados por Nascimento (2010)

Metodologias e instrumentos mencionados em apenas um dos planos analisados: Aplicação de ferramentas de gestão: QFD, CRM, Sense-making, LiBQual, SeviQual, DigiQual; análise de dados qualitativos e quantitativos; análise de referência; análise de solicitação de documentos; Data Mining (Mineração de dados); entrevista de referência; Estudo de caso; estudo de caso: as possíveis implicações nos estudos de usuário; instrumento de coleta de dados: análise comparativa e técnicas de aplicação; modelos teóricos: o funcionalismo e o positivismo; método e metodologia para estudo de uso e de usuário; método para o estudo de usuário e da comunidade; métodos e metodologias de estudo de usuário e comunidade; métodos diretos e métodos indiretos; métodos empregados para o estudo do perfil do usuário; métodos, técnicas e instrumentos de aplicação de estudo de caso e de usuário; métodos, técnicas e instrumentos de aplicação de estudos de usuários; metodologia – abordagem – produção de sentido; Metodologias de estudo de usuário: variáveis e premissas; metodologias e tipos de estudo de usuário; paradigmas moderno e clássico; técnicas de estudos de comunidade e usuário; usabilidade de sistemas de informação.

Outros itens do conteúdo programático dizem respeito aos aspectos metodológicos, embora não especifiquem exatamente a metodologia estudada, como: Limitações dos estudos de usuário, mencionado em três (3) planos; Método e técnica de coleta de dados e Metodologia para (ou de) avaliação de coleção, citados duas (2) vezes cada. Os demais

itens foram citados por apenas um plano: Estudo de usuário e comunidade – Abordagens e técnicas; Avaliação de pesquisa de usuário; Modalidade de estudo de usuário; Metodologias; Metodologias e tipos de estudo de usuário; Pesquisa com o usuário da informação; Pesquisas e técnicas científicas; Técnicas; Técnica de coleta de dados; Técnicas e instrumentos de estudo de usuário; Técnicas mais utilizadas nos estudos de usuário.

Pelo seu conteúdo, os planos em geral não contemplam claramente todas as metodologias de estudo de usuário da informação; os métodos e técnicas explicitados refletem os objetivos e a ementa da disciplina e, provavelmente, a formação do professor.

Observando-se o projeto pedagógico do curso de Bacharelado em Biblioteconomia – Modalidade a Distância, Universidade Aberta do Brasil – UAB (2010), faz-se uma síntese buscando evidenciar os itens mais diretamente relacionados ao usuário. O item PERFIL DO EGRESSO explicita que o profissional deverá entre outras qualidades: “ser autônomo, qualificado e apto para o desempenho das atividades do ciclo informacional (produção, organização, mediação, acesso, uso e apropriação da informação)”.

O item COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E ATITUDES relaciona como competências técnico-científicas: “Mediar o acesso, a busca, o uso e a apropriação da informação”, e se refere também a disseminar informação e produtos e serviços de informação; nas competências Sociais e Políticas, entre as demais colocações tem-se: “Identificar, analisar e traduzir necessidades informacionais em contextos sociais específicos”; Nas Competências Gerenciais, destaca-se “Exercer liderança para a promoção de processos comunicacionais com a equipe, a comunidade de usuários e a sociedade”; nas Habilidades, se refere a “Análise, síntese e descrição de conteúdos informacionais”, “Comunicação interpessoal”, “Criatividade”, Flexibilidade” “Escuta sensível” etc.

De acordo com o projeto pedagógico (2010) o curso está estruturado em sete eixos, cujo eixo três, com 345 h, inclui a disciplina de Educação de Usuários (60h) com a ementa: “Treinamento de usuários, educação de usuários e competências informacionais: conceitos e desenvolvimento. Planejamento, implementação e avaliação de programas de educação de usuário. Educação de usuários remotos e as tecnologias da informação e comunicação”

Embora a ementa não explicita as metodologias de estudo de usuário, pressupõe-se que o conteúdo do Plano da Disciplina venha a contemplar esse item, considerando que o objetivo do eixo três é “Empregar fundamentos, métodos, técnicas, instrumentos e recursos no desenvolvimento de serviços de informação e ação cultural”.

## **5 PARALELO ENTRE AS ABORDADENS METODOLÓGICAS LECIONADAS E A LITERATURA PUBLICADA NOS ÚLTIMOS ANOS**

As abordagens metodológicas podem ser classificadas em diversos tipos, segundo diferentes critérios. O critério mais tradicional e generalista divide-as em quantitativas e qualitativas. De acordo com Baptista; Cunha (2007), as pesquisas quantitativas predominantes nos anos de 1960 a 1980 são mais adequadas para formar clusters (conjunto de pessoas com hábitos semelhantes), por área de conhecimento ou por uso de determinada Unidade ou Sistema de Informação.

As pesquisas qualitativas se aplicam melhor a indivíduos ou grupos menores com comportamentos diferentes de busca e uso da informação. Ambos os métodos seguem sendo usados de acordo com as peculiaridades do problema a ser pesquisado.

Para Sanz Casado (1994, p. 89) a escolha do método é fundamental para alcançar os objetivos do estudo e depende da experiência em seu manejo, dos dados que se quer levantar, das características dos usuários a serem pesquisados e do tempo e dos recursos disponíveis. Assim, os métodos foram classificados de forma muito pragmática em dois tipos: Métodos Diretos que envolvem o usuário na pesquisa: método de Delphi, Questionário, Entrevista e Incidente crítico; e Métodos Indiretos, que permitem conhecer os hábitos e necessidades de informação dos usuários sem os envolver na pesquisa: Análise de citação, Análise de referência, Análise de petição de documentos e Observação.

Wilson-Davis (1977) categoriza as pesquisas sobre usuário de acordo com a abordagem em clássica e moderna. Na literatura nacional, Ferreira (2002) considera dois paradigmas: abordagem tradicional, cujos estudos enfocam o sistema, e abordagem alternativa ou “abordagem da percepção do usuário”, que foca o indivíduo usuário da informação.

São muitos os métodos e técnicas de coletas de dados que podem ser utilizados e todos apresentam vantagens e desvantagens; portanto, nenhum é melhor que o outro, mas há métodos que melhor se aplicam a determinado problema ou população, e a junção de mais de um método garante maior confiabilidade aos resultados, o que justifica a diversidade de metodologias constantes nos planos de ensino analisados.

De certa forma, os Planos de Ensino contemplam mais as metodologias tradicionais, e o fato de alguns não especificarem os métodos no conteúdo programático não significa que estes não sejam, pelo menos, objeto de discussão, tendo em vista que a literatura atual divulga estudos que abordam os novos paradigmas metodológicos e tendências de enfoques mais atuais dos estudos de usuários.

Com base em levantamento feito em nove revistas brasileiras da área para atualização da bibliografia de Estudos de Usuário, consultando os últimos três anos da primeira década do séc. XXI, constatou-se a utilização de metodologias alternativas, provenientes de outros campos do conhecimento, que, à primeira vista, não foram contempladas nos Planos de Ensino analisados por Nascimento (2010) no mesmo período.

Embora siga sendo repetido e publicado o modelo dos trabalhos pioneiros sobre usuário, marcados pela ênfase na abordagem quantitativa, centrados mais na informação e no material do que no indivíduo, algumas vezes confundidos com estudo de avaliação de coleção, em geral com foco no usuário da informação científica e tecnológica, em usuários de bibliotecas especializadas ou universitárias, e em menor escala de bibliotecas públicas, a literatura corrente tem difundido estudos com novos paradigmas, abordagens alternativas focalizando tendências atuais.

Portanto, o usuário está cada vez mais em evidência e reiterando Costa; Silva; e Ramalho (2009):

Nunca um termo foi tão utilizado nos diversos campos disciplinares dedicados aos estudos de informação, seja pelas Ciências da Computação, Ciências da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia, Comunicação Social, Administração, Ciências Contábeis, entre outras.

A partir dos anos 90, com a proliferação do uso das tecnologias da informação surge novo foco, nova abordagem para os estudos de usuário de bibliotecas digitalizadas, de sistemas de informação ou *web sites*, que diferem dos estudos de uso de coleção; versam



sobre usabilidade de softwares, usabilidade de sistemas de informação, usuários da informação para tomadas de decisões enquanto gestores no âmbito empresarial, etc.

Por conseguinte, surgem novas tipologias de usuários além da clássica divisão em Usuários Reais e Potenciais ou não-usuários: são os usuários da informação no ambiente organizacional, usuários presenciais, remotos ou à distância, e, de acordo com Silva (2008), há o grupo dos considerados principiantes e o grupo dos instruídos na busca de informação por meio da tecnologia, ou seja, aqueles que superam os bloqueios na usabilidade do sistema.

De acordo com Ferreira (2003, apud Silva, 2008), usabilidade é a característica que determina se o manuseio de um produto é fácil e rapidamente aprendido, com baixa incidência de erros operacionais e alto grau de satisfação, atingindo seus objetivos.

O fato de ser eficaz, eficiente e de fácil utilização, um sistema amigável (*user-friendly*) garante usabilidade e pode garantir a satisfação do usuário ao executar tarefas impostas pelo sistema e também o acesso à informação, mas não garantem o acesso ao conteúdo da informação nem a satisfação da real necessidade de informação do usuário, pois esses fatores estão diretamente relacionados ao *back ground* do usuário e à pertinência do conteúdo para a demanda.

Vários modelos têm sido usados para estudar o usuário em maior amplitude, como, entre outros, o modelo de Elli, que criou seis categorias, acrescidas posteriormente de mais duas por Elli, Cox e Hall (1993, apud Barros; Saorim; Ramalho, 2008): Iniciar, Encadear, Navegar, Diferenciar, Monitorar, Extrair, Verificar e Finalizar.

O Modelo de Kuhlthau (1994, apud Lira et al., 2008) se baseou numa teoria construtivista nas áreas de filosofia, psicologia e educação sobre as fases de aquisição do conhecimento e no foco da necessidade de informação no conceito de “estados anômalos do conhecimento” de Belkin, Oddy e Brooks (1982, apud Lira et al., 2008) e na teoria do “*focus continuum*” de Taylor (1968, apud Lira et al., 2008), segundo a qual a necessidade de informação muda numa perspectiva crescente e contínua.

A abordagem psicológica e metodológica do modelo ISP – *Information Search Process*, de Kuhlthau, sobre busca e uso da informação, é caracterizada por mudanças nos estados físicos (ações), cognitivos (pensamentos) e afetivos (sentimentos). O modelo ISP de Kuthau aplicado aos estudantes universitários e usuários de biblioteca detectou padrões comuns na experiência dos usuários e se distingue dos modelos tradicionais de pesquisa em bibliotecas por certos princípios que envolvem o papel ativo do bibliotecário em parceria com o professor, no sentido de motivar o uso da coleção e o desenvolvimento de pesquisa que resultem publicação (Lira 2008).

Choo (2003) aborda três propriedades que interferem na busca e no uso da informação: o significado que o indivíduo dá com base em suas estruturas emocionais e cognitivas; a situação do meio profissional ou situacional do indivíduo, portanto o uso da informação é situacional e também dinâmico na medida em que os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente interagem e impulsionam o processo de busca da informação. Choo (2003, p. 66) faz um mapeamento da pesquisa sobre necessidade e uso da informação e afirma que “O estudo de como as pessoas se comportam quando buscam e usam a informação tem uma longa história, que remota ao ano de 1948”.

A abordagem cognitiva do sense-making (dar sentido) de Brenda e Dervin (1986, apud Venancio; Nassif, 2008) evidencia uma realidade que não é completa nem constante, mas permeada de descontinuidades difusas e vazios (*gap*) e se constituem de premissas conceituais e métodos de avaliação que procuram compreender como as pessoas constroem sentido em suas realidades. O foco dessa abordagem é compreender como se processa a atividade humana de observação e interpretação do mundo exterior.

A abordagem do sense-making (visto como um esquema pessoal e de referências) enfatiza o indivíduo e seu mundo interno, não atentando para as dimensões coletivas do processo de construção de sentido.

Porém, de acordo com Venâncio; Nassif (2008), para superar tal visão individualista, Dervin (1993) realça a importância da ação descritiva pelo verbo, construída na linguagem e em uma construção coletiva e social, substituindo a antiga ênfase dada ao substantivo e passa a dar ênfase às ações e movimentos realizados pelos indivíduos que

revelam na linguagem as motivações cognitivas e emocionais no processo de busca de informação para solucionar um problema.

As abordagens cognitivistas que pressupõem a existência de um mundo anterior à experiência do indivíduo (passivo) a uma realidade externa capaz de modificar as suas estruturas cognitivas já estão sendo consideradas tradicionais e inadequadas em relação às tendências contemporâneas da cognição situada.

Na abordagem da cognição situada a informação é construída pelos sujeitos a partir das realidades sócio-históricas vivenciadas e de suas interações com o mundo. Portanto, de acordo com Venâncio; Nassif (2008), “o usuário é um ser ativo que vive uma série de experiências pessoais e intransferíveis, determinadas por sua estrutura biológica e histórica particular, mas que ao mesmo tempo permanece em contínua interação com outros sujeitos em diversos domínios de ação, operando emocionalmente e na linguagem”.

Para Venâncio (2008), a cognição situada em oposição à abordagem cognitivista refere-se a um conjunto de teorias que abordam a cognição sob um ponto de vista contemporâneo e integrado que integra e redefine as relações entre a biologia humana, a cognição, a linguagem e a emoção. Esse novo paradigma, também conhecido como “mente incorporada”, ou “ecologia da mente”, segundo Nassif (2008) vem sendo crescentemente utilizado na construção de sistemas inteligentes.

Embora haja críticas à falta de teorias e modelos que deem base aos estudos de usuários, a literatura nacional nos contempla com abordagens provenientes de estudos estrangeiros perfeitamente adaptáveis e aplicáveis a qualquer país, e por isso tais paradigmas devem ser estudados e sua eficácia avaliada para a realidade nacional. Obviamente a universidade é o local mais apropriado tanto para o estudo quanto para a aplicação desses modelos em projetos de pesquisa.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em princípio a disciplina de Usuário da Informação carece focar o Estudo de Usuário como uma área de pesquisa e conhecimento cujas metodologias devem considerar aspectos biológicos, psicológicos, sociológicos, socioeconômico e cultural dos

indivíduos, respeitando individualidade, privacidade, carências e bem-estar do ser humano. E, ao mesmo tempo, dentro de princípios éticos compatíveis com a realidade que vivencia e com a interação no ambiente em questão, quer no âmbito social, acadêmico ou organizacional .

Portanto, o profissional deve preparar-se para lidar com o sujeito usuário da informação, que é a razão de ser de sua profissão, em toda sua complexidade e subjetividade humana e numa perspectiva multidisciplinar.

Para tal, o egresso do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação deve ser preparado para enfrentar o mercado de trabalho com conhecimentos de técnicas da biblioteconomia e tecnologias da informação, e pelo menos conhecimentos fundamentais de disciplinas que o ajudem a agir e tomar decisões sobre problemas pontuais na interação usuário/sistema, noções básicas das áreas de especialidade em que poderá atuar; Em outras palavras, um pouco de conhecimentos gerais e cultura só enaltece o profissional e muito o ajudará no trato com o usuário, aliados a características da personalidade nata do egresso, que poderá ser burilada com a formação através do aprendizado de conhecimentos provenientes de outras áreas do saber humano.

Pela análise dos Planos de Ensino pode-se comprovar que a disciplina referente ao Usuário por si só não contempla esse ideário profissional, o que evidencia a necessidade de serem desenvolvidos projetos de pesquisa capazes de averiguar o projeto político-pedagógico dos cursos e avaliar se, em particular as disciplinas do currículo de biblioteconomia e em geral a ciência da informação, propiciam a formação de acadêmicos habilitados para o devido exercício da profissão do bibliotecário contemporâneo.

Será que falhas metodológicas dos estudos de usuário e deficiências curriculares apontadas há décadas se perpetuaram na realidade da universidade brasileira?

Ciente de que o ensino/aprendizagem na Universidade é a abertura de caminhos para novos saberes e não o fim em si mesmo, e que, por mais que os currículos tentem adaptar-se à realidade do mercado de trabalho, sempre surgirão novas técnicas, novas necessidades, deixo como legado uma mensagem para cada acadêmico de

biblioteconomia. Nunca se apeguem às deficiências curriculares, às críticas ao curso e à falta de consciência e indiferença de uma parcela da sociedade para com o livro, com a biblioteca, com a informação, com o sistema de informação e com o profissional para justificar falhas técnicas ou humanas no fazer profissional. Procurem antes agir como seres ávidos de saber que não cessam de buscar conhecimentos para si, como pessoa e como profissional, e sejam capazes de disseminá-los e partilhá-los com competência e dedicação.

## REFERENCIAS

ABCD: **Resumos & Sumários** – Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Documentação. Brasília: ABDF, v.1, 1980

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuário: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspec. Ciên. Inf.**; Belo Horizonte, v. 12, n. 2, mai/ago. 2007. Disponível em [www.scielo.br](http://www.scielo.br). Acesso em 09 set. 2009.

BARROS, D.S.; SAORIM, R.N.S.; RAMALHO, F.A. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa- Paraíba. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v. 18, n.3, p. 171-184, set./dez. 2008. Disponível em: [www.informcaoesociedade.ufpb.br](http://www.informcaoesociedade.ufpb.br). Acesso em: 05. mai. 2009.

BUONOCORE, D. **Diccionario de bibliotecología:** términos relativos a la bibliología, bibliografía, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Buenos Aires: Mayamar, 1976.

CHOO, C.W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

COELHO, B.A. de S. et al. Estudos de usuários e comunicação científica: relações implícitas e explícitas. **Ci. Inf.** Brasília, v. 18, n. 1, p. 62-72, jan./jun 1989.

CORUJEIRA, L.A. Congressos Brasileiros de Biblioteconomia e Documentação: Bibliografia. **R. Bibliotecon. de Brasília.** Brasília, v.5, n.1, jan./jun. 1977.

COSTA, L.F.; SILVA, A.C.P. da; RAMALHO, F.A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre s “tradição” e o “alternativo”. **DataGramaZero** – Revista de Ciência da Informação, v. 10, n.4, ago. 2009.

CUNHA, M.B.da; CAVALCANTI, C.R.O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

FIGUEIREDO, R.C. Estudo comparativo de julgamentos de relevância do usuário e não-usuário de serviços de disseminação seletiva da informação. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 69-78, 1978.

FIGUEIREDO, Nice. M. de. **Avaliação de Coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito federal, 1979.

FIGUEIREDO, Nice. M. de. Currículo de biblioteconomia: uma questão de mudança de orientação. CONGRESSO BRASILEIRO & JORNADA SUL-RIOGRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO (9., 5., Porto Alegre, JUL. 1977) **Anais...** Porto Alegre: ARGB, 1977.

FONSECA, E. N. da. **Problemas brasileiros de documentação**. Brasília: IBICT, 1988.

FOSKET, D. J. Psicologia do usuário. In: **A contribuição da psicologia para os estudos de usuário da informação técnico científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

IBICT. **Catálogo de dissertações e teses em ciência da informação e biblioteconomia**. Brasília / Rio de Janeiro; IBICT, 1982.

LIMA, Ademir Benedito Alves. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuário de biblioteca**. Londrina: EMBRAPA – CNPo; Brasília: EMBRAPA – SPI, 1994

LIRA, W.S. et al. A busca e uso da informação nas organizações. **Perspect. Cênci. Inf.**; Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 166-183, 2008.

MONGE, F. Los usuarios de la información agrícola. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v.6, n.2, p. 75-78, 1977.

MOURÃO, J.L. et al. A importância do estágio na formação profissional do bibliotecário. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 10, Curitiba, 1975. **Anais...** Curitiba: ABP, 1979.

NASSIF, M. E. Análise de pesquisa sobre o comportamento informacional de decisores sob o ponto de vista da cognição situada. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 9, n.6, dez. 2008. Disponível em [www.dgz.org.br](http://www.dgz.org.br). Acesso em: 05 mai. 2010.

NASCIMENTO, M. de Jesus. Planos de ensino de “Usuário da Informação” nos cursos de Biblioteconomia do Brasil. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n.1, fev. 2010. Disponível em [www.dgz.org.br](http://www.dgz.org.br). Acesso em: 23.fev. 2010.

NASCIMENTO, M. de Jesus. Presença da literatura hispanófono em revistas eletrônicas brasileiras de Biblioteconomia e Ciência da informação. **Encontros bibli. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. v. 13, n. 26, 2008. Disponível em [www.periodicos.ufsc.br](http://www.periodicos.ufsc.br) Acesso em 17 mar. 2009.

PEREIRA, M.N.F. et al. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa. In: **A contribuição da psicologia para os estudos de usuário da informação técnico científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Usuário – Informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A.: IBICT, 1982.

POLKE, A.M.A. A biblioteca escolar e o seu papel na formação de hábitos de leitura. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG.** v. 2, n. 1, p. 60-72, mar. 1973

RABELLO, O. C. P. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG.** v.10, n. 2, p. 179-192, 1981

RANGANATHAN, S. R. Psicologia e natureza do trabalho dos usuários. In: **A contribuição da psicologia para os estudos de usuário da informação técnico científica.** Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudos de usuário.** Madrid: Funación Germán Sanches Ruipérez; Madrid: Pirámed, 1994.

SOUZA, F.das C. de. **O ensino de biblioteconomia no Brasil no discurso do bibliotecário participante nos CBBDs entre 1954 e 1982:** apontamentos disciplinares para a construção do currículo de biblioteconomia. Disponível em [www.cinforme.ufba.br](http://www.cinforme.ufba.br). Acesso em: 30 mar 2010.

SOUZA, F.das C. de. **Modernização e Biblioteconomia nova no Brasil.** Florianópolis: NUP/CED/UFSC, 2003.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. **Curso de bacharelado em biblioteconomia;** Modalidade à distância: Projeto pedagógico. Documento Informal. 2010.

VENÂNCIO, L.S.; NASSIF, M.E. O comportamento de busca de informação sob o enfoque da cognição situada: um estudo empírico qualitativo. **Ci. Inf.** v.37, n.1, p.95-106, jan./abr.2008

WILSON-DAVIS, K. The Center for research on users studies: aims and functions. *Aslib proceedings*, v. 29, n. 2, p. 67-73, 1977.

RAMALHO, F.A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre s “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero** – Revista de Ciência da Informação, v. 10, n.4, ago. 2009.

### **Maria de Jesus Nascimento**

Doutora em Ciências de la Inforamción - Universidad Complutense de Madrid. Mestre em Ciência da Informação - IBICT/UF RJ. Professora do Curso de Biblioteconomia- Gestão da Inforamção da UDESC. Reprerentante de Santa Catarina no Coselho Federal de Biblioteconomia - CFB [jesusnascimento@hotmail.com](mailto:jesusnascimento@hotmail.com)

**Recebido em: 05/07/2010**

**Aceito para publicação em: jul/2010**