

Tema 2 Estudos de usuários de informação por alunos de Biblioteconomia: principais enfoques em trabalhos de pesquisa

Margarida M. Sousa

Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes (Brasil)
smargot@usp.br

Asa Fujino

Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes (Brasil)
asfujino@usp.br

RESUMO

O objetivo desse trabalho é mapear as interpretações e aplicações práticas da teoria sobre estudos de usuários de informação através de monografias de conclusão da disciplina semestral *Estudos de Usuários* na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. A pesquisa é de caráter exploratório com abordagem qualitativa na qual foram investigadas as problemáticas citadas e teorias que mais influenciaram os estudantes durante a realização de suas pesquisas. Os alunos do 6º semestre do curso de Biblioteconomia dos períodos matutino e noturno apresentaram oito trabalhos com resultados obtidos por meio de questionários e entrevistas em diferentes serviços de informação. Houve preocupação na identificação dos perfis dos usuários dos respectivos serviços e apontamento de suas principais necessidades de informação. Os estudantes receberam prévia orientação docente e noções sobre estudos de necessidades informacionais de autores como Brenda Dervin, Carol Kuhlthau, T. D. Wilson, Robert Taylor e David Ellis entre outros. Os alunos também tiveram oportunidade de apresentar os projetos de pesquisa para discussão em classe. Os resultados foram positivos e, observou-se interesse e desenvoltura dos estudantes na apropriação da teoria discutida em sala de aula que tornou possível a prática do exercício de investigação dos usuários de diferentes origens, públicos de museus, universidades, bibliotecas públicas, universitárias e institutos de pesquisa. Conclui-se sobre a atualidade da temática sobre comportamento informacional e observa-se que apesar de mais de cinco décadas do surgimento dos estudos de usuários, passando do enfoque dos sistemas para o foco nos usuários, os graduandos em Biblioteconomia apresentam um olhar focado nos aspectos cognitivos, afetivos, psicológicos e principalmente sociais que caracterizam os usuários dos serviços de informação, independente dos suportes ou tipologias da comunidade.

Palavras-chave: Estudos de Usuários de Informação. Ensino de Biblioteconomia. Usuários de serviços de informação

ABSTRACT

The aim of this study is to map the interpretations and practical applications of the theory of users studies of information through monographs completion of semester course *User Studies* at the School of Communications and Arts, University of São Paulo. The research is an exploratory qualitative approach in which we investigated the problems cited and theories that influenced students while conducting their research. Students in the 6th semester of the Library Science of the morning and evening had eight jobs with results obtained by means of questionnaires and interviews in various information services. There was concern in the identification of profiles of users of their services and pointing their main information needs. Students receive guidance prior notions about teaching and studies of informational needs of authors like Brenda Dervin, Carol Kuhlthau, T. D. Wilson, Robert Taylor and David Ellis among others. Students also had the opportunity to present research projects for class discussion. The results were positive, and there was interest and resourcefulness of the students in the incorporation of the theory discussed in class which made the exercise practice research users from different sources, public museums, universities, public libraries, universities and institutes research. We conclude on the relevance of the thematic information behavior and observed that despite more than five decades the emergence of user studies, through the systems approach to focusing on the users, the students in librarianship have a look focused on aspects cognitive, emotional, psychological and social mainly characterizing users of information services, regardless of the media or community types.

Keywords: User studies of information library. Teaching Library. Information services users

1. INTRODUÇÃO

A profissão de bibliotecário no Brasil traz em seu juramento, o âmago de sua função social: preservar o cunho humanista e liberal da profissão e respeitar a dignidade da pessoa humana.

A essência da representatividade da missão do profissional bibliotecário está na sua relação com o usuário para o qual seleciona, organiza, gerencia e dissemina informações. Sendo o usuário, o receptor de toda informação gerada e distribuída, ele torna-se componente fundamental no ciclo informacional, pois é ele quem demanda, recebe, utiliza e, nessa condição, pode fornecer o *feed-back* sobre o valor e a razão de existir de um sistema de informação.

O valor atribuído pelo usuário à satisfação de suas necessidades informacionais se traduz através da mensuração dos níveis de relevância e pertinência dos documentos recuperados e das respostas aos seus questionamentos.

Os estudos sobre necessidades informacionais, existentes desde meados do século XX e hoje mais conhecidos como *estudos de comportamento informacional*, representados por importantes autores como Wilson (1981), Taylor (1986), Dervin e Nilan (1986), Kuhlthau (1991), Ellis (1989), Choo (2011) e seus seguidores de diversos cantos do mundo, têm confirmado sempre a importância de ouvir a voz dos usuários de informação, que inicialmente foram deixados em segundo plano; isto porque o foco do paradigma bibliotecário esteve durante muito tempo centrado nos sistemas de informação.

Cabe às escolas de Biblioteconomia introduzir seus estudantes nesse importante universo teórico que tem como intenção prepará-los para os desafios que deverão enfrentar em sua jornada profissional. Não importa a variação dos documentos e seus suportes, decorrentes de todo aparato tecnológico através do qual a informação flui com maior rapidez e em maior quantidade; as necessidades informacionais humanas e seus aspectos cognitivos e psicológicos durante o processo de busca da informação merecem especial atenção.

2. OBJETIVO

O objetivo deste trabalho é a busca por padrões em trabalhos finais de pesquisa de alunos de Biblioteconomia e a observação do conhecimento teórico adquirido sobre a temática de estudos de usuários da informação. Não buscamos nesse momento proposição de hipóteses, mas a possibilidade de demonstrar resultados positivos observados em pesquisas de campo.

3. SOBRE O CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DA ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

No Brasil e países latino-americanos, a Biblioteconomia é um curso de graduação, ao contrário dos contextos europeu e americano onde, muitas vezes, se insere na pós-graduação. De acordo com pesquisa de Souza (1991) sobre o ensino de Biblioteconomia brasileiro, as influências das escolas americana e europeia, deram início a duas vertentes de pensamento, a primeira onde o objeto principal era a organização da informação e a segunda mais recente, onde o objeto passou a ser o usuário dos sistemas de informação.

Conforme o autor nesse artigo da década de 1990, os currículos dos cursos de Biblioteconomia brasileiros ainda guardavam forte tendência de destaque para as disciplinas voltadas à organização da informação.

Hoje, pode-se observar que essa tendência continua, porém, permeada por disciplinas de caráter tecnológico, gerencial, cultural e social.

De acordo com Fujino (2004) em 1998, o Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Universidade de São Paulo iniciou a discussão sobre o projeto pedagógico CBD 2000 que se propunha a:

Oferecer uma formação de graduação para a área de conhecimento «ciência da informação» e oferecimento de habilitações em Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia. O projeto pedagógico proposto baseava-se no princípio da complementaridade entre as áreas de gestão, produção e mediação, não se estabelecendo hierarquia entre elas e se propunha perseguir a formação de um profissional multifacetado, capacitado tanto para a execução de atividades como, também, e, prioritariamente, para a criação de atividades, de modo que o profissional deveria estar apto a dominar os fazeres da área, mas mantendo uma visão crítica, integrada, construtiva (Smit, 1999 as cited in Fujino, 2004, p.27).

Para atingir os objetivos, segundo a autora, o projeto pedagógico estabelecia como pressupostos, a definição de conhecimento, habilidades e atitudes, sendo:

Conhecimentos necessários: compreensão dos processos da área: conhecimento de tecnologias; conhecimento do contexto cultural no qual o profissional atua; conhecimentos das necessidades informacionais e as ações desenvolvidas pela sociedade, comunidade, instituição ou indivíduo para resolver essas necessidades.

Habilidades: de comunicação, incluindo o marketing e a promoção do valor da informação; de administração e planejamento; na utilização de tecnologias.

Atitudes: sensibilidade para a necessidade informacional de usuários reais e potenciais; flexibilidade; curiosidade; gosto pelo aprendizado, autoconfiança; senso de humor; orientação para a solução de problemas (Fujino, 2004, pp. 27-28).

Complementarmente, analisamos a página institucional da escola, e buscamos identificar como é vista a questão da formação em Biblioteconomia da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, nível bacharelado, na tentativa de contextualizar a disciplina sobre estudos de usuários na estrutura curricular e pedagógica. A Escola assume que:

A informação é, neste final de século, um dos fatores de maior importância para o fortalecimento das relações entre os seres humanos, perpassando todas as atividades pessoais, intelectuais e comerciais. Dominar os instrumentos de acesso e recuperação da informação é condição necessária para o progresso em qualquer área do conhecimento. A diversidade de suportes (papel, disquetes, CD-ROMs etc.), de formatos (textual, visual, sonoro, auditivo etc.) e de tipos de materiais informacionais (livros, periódicos, discos, filmes, patentes etc.), bem como a complexidade das demandas informacionais dos vários segmentos da sociedade exigem um profissional com formação multi e interdisciplinar – o administrador da informação ou o bibliotecário, como é conhecido tradicionalmente. Assim, integrado ao universo de profissionais da informação, cabe ao bibliotecário responder pelo planejamento, implementação e gerenciamento de sistemas informacionais (...) (Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo [ECA/USP], 2005).

Nesse contexto, há a compreensão de que o estudante deve ser formado para o mundo do trabalho, não restrito ao mercado atual, pois que existe potencial de expansão ainda insuficientemente explorado. Deste modo:

É um mercado de trabalho com potencial de expansão ainda insuficientemente. O curso propõe-se a integrar o futuro bacharel neste ambiente em ebulição: por um lado, propiciando-lhe os conhecimentos e instrumentos necessários para fazer frente às novas exigências da sociedade; e, por outro, preparando-o para atuar não apenas nos ambientes tradicionais (como bibliotecas públicas, escolares, universitárias, de institutos de pesquisa, empresas etc.), mas também em ampla variedade de instituições e atividades vinculadas à área de informação, como empresas de comunicação, arquivos, museus e grupos específicos (sindicatos e movimentos populares, entre outros) (...) (ECA/USP, 2005).

Assim, a introdução dos estudos de usuários aos estudantes de Biblioteconomia se apresenta como essencial para a formação investigativa e possibilita o exercício da reflexão sobre seu papel social, uma vez que aproxima os alunos da realidade com a qual irão se deparar no mundo do trabalho.

4. SOBRE A DISCIPLINA ESTUDOS DE USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO

De acordo com o programa entregue aos alunos em 2012, a disciplina tem como:

Objetivo geral: Discutir e possibilitar reflexões acerca do usuário na Ciência da Informação. Desenvolver atividades que propiciem a compreensão do usuário como base para a concepção de serviços e produtos de Informação. Analisar e discutir métodos e procedimentos de estudos de usuários, considerando os ambientes tradicionais e os virtuais e como objetivo específico: Contextualizar e caracterizar o usuário, suas necessidades e demandas em diferentes contextos institucionais. Do ponto de vista metodológico, foi programada com aulas teóricas, baseadas em discussão de tópicos da bibliografia, seminários de discussão temática, apresentação e discussão de trabalho final (ECA/USP, 2012).

O programa prevê parte introdutória para apresentação da disciplina e sua inserção no contexto do curso, com uma breve discussão do conceito de Informação na Ciência da Informação e a Relação com o Usuário. Seguem-se tópicos como:

Conceitos e perspectivas para estudo de usuários; O usuário como figura central na concepção de produtos e serviços de informação no âmbito da Ciência da Informação;

Discussões sobre perspectiva do sistema e perspectiva do usuário;

O ciclo do conhecimento e a criação de significados;

Apresentação de panorama sobre estudos de usuários: objetivos, tipologia e orientações metodológicas; Relação entre necessidade, desejo, demanda e uso da informação; O processo de busca da informação e inserções no processo de busca, tais como a conduta do usuário no processo de busca;

O contexto situacional do usuário; As necessidades cognitivas na busca da informação; os modelos de busca da informação (ECA/USP, 2012).

Dessa forma entendemos que a disciplina atende às diretrizes, conforme consta na LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (2010):

CAPÍTULO IV

Da Educação Superior

Art. 43. A educação superior tem por finalidade: (. . .)

III – incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive; (. . .).

levando-se em conta que a essência dos estudos de usuário visa investigar as comunidades, usuários potenciais e reais de informação, suas necessidades e demandas; suas ações, sentimentos e aspectos cognitivos na busca por informação.

Durante o decorrer da disciplina foram abordados diversos enfoques sobre os estudos de usuários através de autores como Wilson (1981), Taylor (1986), Dervin e Nilan (1986), Kuhl-

hau (1991), Ellis (1989), Choo (2011), outros autores foram mencionados através das aulas expositivas e dos seminários apresentados pelos alunos.

Foram apresentados conceitos importantes como as necessidades informacionais, o processo de busca pela informação assim como motivações e barreiras, sendo dada importante atenção, além das ações de busca propriamente ditas aos aspectos cognitivos do processo assim como a percepção de *gaps* no estado de conhecimento dos indivíduos, também aos aspectos psicológicos como incerteza, medo, satisfação e confiança.

Pensando-se no conceito de ensino e aprendizagem, o trabalho final da disciplina, com base na pesquisa de campo, evidenciou a afirmação de Gil (1997, p. 29), quando diz que: «(...) ao se tratar de aprendizagem, evidenciam-se conceitos como descoberta, apreensão, modificação de comportamento e aquisição de conhecimentos, que se referem diretamente ao aluno.»

A experiência de se verificar a aplicação da teoria na prática colocou os estudantes frente à possibilidade de vivenciar a realidade dos serviços de informação e respectivas comunidades de usuários, e propiciou condições também para o estabelecimento de relações afetivas com os investigados e com a atividade profissional que permitiu vivenciarem sentimentos e propósitos de tornarem-se bibliotecários competentes e talvez futuros pesquisadores no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

5. OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

A literatura sobre estudos de usuários tem crescido exponencialmente a partir dos anos 2000.

De acordo com Dias e Pires (2004) usuários de informação são aqueles que utilizam, interrogam ou demandam informações aos sistemas ou serviços de informação. Podem ser potenciais, ou seja, que podem vir a fazer uso de um sistema de informações ou reais, quando efetivamente o fazem.

Para González Teruel (2005, p. 23), os estudos de usuários ajudam a responder perguntas sobre: os problemas informativos dos indivíduos, barreiras a superar, fatores individuais, sociais, econômicos ou políticos que condicionam a busca de informação, bem como documentos mais lidos ou procurados, graus de satisfação e benefícios do uso da informação obtida.

Estudos de usuários são fundamentais no planejamento dos sistemas de informação, é preciso haver clareza na razão de existir de um sistema ou ambiente informacional para que se criem estruturas e recursos que propiciem seu funcionamento, não perdendo de vista uma das cinco Leis de Ranganathan, bibliotecário indiano, que afirma ser a biblioteca um organismo em crescimento.

Tais estudos ultrapassam barreiras e, por vezes as limitações das competências adquiridas pelos bibliotecários no decorrer de sua formação acadêmica e contínua. São fazeres que apresentam-se cotidianamente demandando saberes e competências diversas desses profissionais. O atendimento ao público heterogêneo pode propiciar situações previstas e rotineiras bem como demandas novas e inesperadas. Bibliotecários lidam com pessoas que por sua vez, tem necessidades cognitivas únicas e diferenciadas.

Os estudos de usuários envolvem teorias interdisciplinares a partir do momento em que identificam necessidades cognitivas permeadas por comportamentos, que podem ser analisados do ponto de vista social e psicológico, ao tratarem de indivíduos que demandam informações a outros indivíduos ou sistemas e suas interações.

São estudos que permitem e solicitam maior aprofundamento teórico e valorizam o profissional enquanto pesquisador que tem o potencial de produzir ciência metodologicamente fundamentada. Além disso, os estudos de usuários devem ser capazes de propiciar a compreensão da mediação necessária entre o contexto da produção da informação e o contexto de uso, etapa fundamental para a construção de um serviço de informação de qualidade e relevância para o usuário, independente de sua concepção no ambiente virtual ou presencial. Alguns dos enfoques apresentados aos alunos foram:

A motivação para a busca pela informação, detectada pela percepção de uma falha no estado de conhecimento do indivíduo, como descrito na teoria do estado anômalo do conhecimento, ou seja, uma lacuna ou anomalia. (Belkin; Oddy & Brooks, 1982).

Esta mesma lacuna é explicada por Kuhlthau (1991) em sua teoria de *Information Search Process* e Dervin e Nilan (1986) em seus estudos de *Sense-making* ao falarem de *gaps* informacionais. Tais lacunas representam estados de insatisfação ou incômodo que impulsionam os indivíduos a ações que possam resolver seus problemas informacionais, ou seja, os impulsionam a demandar informações aos sistemas. As duas autoras, enfocam a questão do *fazer sentido*, ou seja, a construção de conhecimento a partir do repertório particular e inerente a cada pessoa.

Ainda de acordo com a teoria de *Sense-making*, essa ação de criação de significado ocorre dentro de um intervalo de tempo e espaço e num contexto onde seja possibilitada a mediação; de acordo com os estudos de Kuhlthau (1991) essa mediação ocorre dentro de uma Zona de Intervenção onde o bibliotecário tem a possibilidade de atuação.

O uso da informação pode ser medido pelo emprego dos dados obtidos na busca para preencher esses espaços, estamos aí nos reportando às teorias educacionais construtivistas, onde a partir de sua realidade e visão de mundo, o indivíduo aprende e constrói conhecimento.

A natureza das necessidades de informação é descrita em detalhes por Wilson (1981); para o autor, necessidade de informação é uma necessidade secundária que surge motivada por outras necessidades básicas.

A percepção que o indivíduo tem de suas necessidades o leva a demandar informação a um sistema; o sucesso ou o fracasso dessa atitude será medido pela capacidade que o uso dessa informação tenha para resolver o seu problema. Esse resultado acarretará na satisfação ou insatisfação do usuário.

Todo esse processo de busca ocorre dentro de um contexto vivenciado pelo usuário, ele pesará os riscos e recompensas que o motivarão a desenvolver esse processo e somente ele será capaz de lhe atribuir o devido valor.

Outro importante enfoque é o da construção de conhecimento para a tomada de decisão, abordado por Choo (2011) ao pensar nas necessidades de informação em contextos situacionais, ou seja, grupo social ao qual pertence o usuário ou onde atua, ambiente profissional ou institucional.

6. METODOLOGIA

O corpus da pesquisa foi composto pelos trabalhos de conclusão de disciplina de oito grupos de alunos que variaram de três a seis componentes. Cada grupo teve a liberdade de escolher o serviço de informação, cujo usuário quisesse investigar. O objetivo do exercício prático proposto era que se identificasse junto à comunidade de usuários observações, situações e anseios, de modo a propiciar exercício prospectivo sobre eventuais propostas e

intervenções junto ao serviço de informação, possibilitando melhor adequação na oferta de serviços e produtos aos potenciais usuários.

O trabalho final foi apresentado em forma de relatório contendo: objetivo, justificativa, orientação metodológica, universo e/ou corpus de pesquisa, procedimentos e instrumentos de coleta, análise e interpretação de dados. Houve orientação docente quando solicitada através de reuniões presenciais e canal de comunicação aberto com os alunos via e-mail para suprir suas dúvidas.

Um dos momentos mais importantes para o sucesso da atividade foi a apresentação preliminar dos trabalhos para os colegas em sala de aula, onde foi possível o debate e participação colaborativa dos mesmos. Tais debates mostraram-se ricos do ponto de vista didático, mas principalmente do ponto de vista das relações humanas. Foram observados interesse, curiosidade e solidariedade nas sugestões apresentadas e no intercâmbio de experiências entre colegas da sala de aula.

Essa apresentação serviu como estímulo e motivação, pois percebeu-se que os grupos sentiram-se valorizados ao despertar esse interesse na classe. Foi uma oportunidade de debate, sugestões e surgimento de novas ideias.

A atividade serviu como forma de avaliação, que segundo Gil (1997, p. 107) é parte integrante no processo de aprendizagem, não como maneira de fiscalização, mas como essencial ao processo. Tal atividade tem seu propósito alinhado ao sugerido por Rodrigues e Campello (2004):

A formulação de práticas pedagógicas que instrumentem os envolvidos (educadores e educandos) no processo de construção do conhecimento para levá-los e fazer aproximações com o real, interpretá-lo e, através de suas ações, como sujeitos históricos, transformá-lo, atribuindo-lhe um novo sentido e novos significados, não é tarefa fácil. É preciso acreditar e buscar caminhos que permitam e garantam a formação de «profissionais-cidadãos» comprometidos com a emancipação e cidadania (p. 8).

Quatro trabalhos apresentaram enfoque na investigação de uso de informação ou do sistema de informação, três se focaram no estudo de necessidades e um teve enfoque heterogêneo. Tornou-se claro no momento da análise de todas as pesquisas, a abordagem mesmo que superficial das necessidades dos usuários ou das comunidades, pois é praticamente impossível dissociar contexto de uso de contexto de necessidade, pois nos parece óbvio de que se houve uso, houve precedente de necessidade e/ou motivação para tal, afinal a necessidade informacional pode existir de maneira inconsciente e de forma não explícita. Dois grupos propuseram hipóteses de trabalho, todos foram capazes de diagnóstico e problematização e seis ousaram apresentar propostas de solução para as situações que os incomodaram.

Elencamos abaixo alguns dos objetivos propostos pelos estudantes a fim de melhor ilustrar suas preocupações e motivações investigativas, abrimos parênteses para os ambientes informacionais pesquisados:

- identificar a demanda de uso por um tipo específico de informação – base de dados de imagens (biblioteca universitária);
- caracterizar o serviço de informação, seu usuário e suas relações (biblioteca pública infantil);
- analisar a situação atual de uso de acervo (biblioteca universitária);

- entender a relação do sistema de informação com seus visitantes e se esses visitantes se encaixam no perfil de usuários de informação (museu);
- verificar fatores que influenciam ou determinam o uso de bases de dados (biblioteca universitária);
- levantar as necessidades de estudantes bolsistas de instituto de pesquisas (biblioteca especializada);
- conhecer o perfil de um segmento específico de usuário (biblioteca virtual);
- analisar o acervo e o espaço de um serviço de informação (biblioteca escolar).

Deste total, três grupos utilizaram como instrumento de coleta de dados a entrevista e cinco optaram pelo questionário.

A maior dificuldade dos estudantes foi a obtenção de uma amostra representativa de retorno dos questionários ou pessoas dispostas a serem entrevistadas, dificuldade comum no processo de coleta de dados conforme exposto por Marconi e Lakatos (2010) e Triviños (2008). Tal situação foi contornada através de amostras menores e devidamente justificada nos procedimentos metodológicos, fato que não invalidou a investigação, haja vista, a metodologia de avaliação qualitativa de dados ter uma papel muito importante e representativa na pesquisa em ciência sociais e tratar-se de um exercício prático de passagem do campo teórico acadêmico ao prático e em curto espaço de tempo.

7. ANÁLISE DOS DADOS

Os oito trabalhos analisados foram feitos com usuários de diferentes serviços de informação, conforme a tabela abaixo:

TABELA 1 – Tipologia dos serviços de informação selecionados

Tipos de serviços de informação	Quantidade de trabalhos
Biblioteca universitária	3
Biblioteca pública infantil	1
Biblioteca escolar	1
Biblioteca especializada	1
Biblioteca virtual	1
Museu	1

Para fins desta pesquisa, a utilizou-se como metodologia o estudo bibliométrico dos autores, periódicos e anos mais citados, e algumas de suas obras mais relevantes segundo a leitura dos estudantes.

TABELA 2 – Autores citados

Autores	Quantidade de citações
Accart, J.-P.	1
Almeida, A. M.	1
Baptista, S. G	3

TABELA 2 – Autores citados (cont.)

Autores	Quantidade de citações
Barreto, A. A.	1
Bettiol, E. M.	1
Biblioteca Central (FMUSP)	1
Bittencourt, J. N.	1
Bordieu, P.	1
Bruno, M. C. O.	1
Carvalho, R. M. R.	1
Case, O. D.	1
Choo, C. W.	1
Costa, S. M. S.	1
Cunha, M. B.	8
Darbel, A.	1
Dervin, B.	2
Dias, M. M. K.	3
Dionne, J.	2
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (USP)	1
Figueiredo, N. M.	4
Garcez, E. M. S.	1
Gasque, K. C. G. D.	1
Gonzalez Teruel, A.	1
Instituto Butantan	2
Julião, L.	1
Laville, C.	2
Lima, R. N. P.	1
Martinez-Silveira, M.	1
Perrotti, E.	1
Pieruccini, I.	2
Pires, D.	3
Nilan, M.	1
Nuñez Paula, I.	1
Oddone, N.	1
Rados, V. G. J.	1
Santiago, S. M. N.	1
São Paulo (Estado)	3
Sousa, M. M.	1
São Bernardo do Campo (Prefeitura)	2
Taylor, R. S.	1
Tobin, J. C.	1
Wilson-Davis K.	1

Percebe-se que os autores situam-se em três categorias: os teóricos sobre o assunto *Estudos de Usuários*, autores que escrevem sobre contextos específicos analisados e referências sobre as instituições que abrigam as bibliotecas, cujos usuários foram entrevistados, sem grandes surpresas.

Os trabalhos foram baseados quase que totalmente em artigos de periódicos, relacionamos a seguir os títulos:

TABELA 3 – Periódicos citados

Títulos dos Periódicos	Quantidade de citações
Annual Review of Information Science and Technology	1
Aslib Proceedings	1
Ciência da Informação (Brasília)	6
Col. Cadernos REBI	2
College Research Libraries	1
Diário Oficial do Estado (São Paulo)	2
Hist. Cienc. Saúde – Manguinhos (Rio de Janeiro)	1
Information Storage and Retrieval	1
Journal of Knowledge Management	1
Nova Escola	1
Perspectivas em Ciência da Informação (Belo Horizonte)	3
Revista de Biblioteconomia de Brasília	6
Rev. Interam. Bibliot. (Medellin)	1

Observa-se forte relação entre autores mais citados e periódicos nos quais tais autores publicam, a exemplo do autor Cunha, M.B., que obteve o maior número de citações (oito) e Figueiredo, N. (quatro) e a maior proximidade com os periódicos também mais citados.

TABELA 4 – Anos das publicações consultadas

Anos	Quantidade de citações
1968	1
1974	1
1977	1
1979	1
1982	5
1983	3
1985	1
1986	1
1990	1
1992	2
1995	1

TABELA 4 – Anos das publicações consultadas (cont.)

Anos	Quantidade de citações
1998	1
1999	2
2000	1
2001	1
2002	1
2004	3
2005	3
2006	3
2007	5
2008	2
2009	2
2010	3
2011	2
2012	2

O artigo mais antigo, citado por um dos grupos, é um clássico na literatura da área, escrito por Taylor, um dos pioneiros na questão de estudos centrados nos usuários:

Taylor, R. S. (1968). Question negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29, 178-194.

Apesar da data em que o artigo foi escrito ele mantém a atualidade à medida em que contextualiza o uso da informação em dimensões situacionais, para resolução de problemas.

O autor mais citado (oito vezes) no conjunto das pesquisas foi o Prof. Murilo Bastos da Cunha, docente do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, com dois artigos:

Cunha, M. B. (1982). Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, 10(2), 5-20.

Baptista, S. G. & Cunha, M. B. (2007). Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 12 (2), 168-184.

Observa-se que os dois trabalhos são de cunho metodológico com enfoque para a coleta de dados, o que denota a preocupação dos alunos com a seriedade e fidedignidade dos dados.

O segundo autor mais lembrado foi a Profa. Nice Menezes de Figueiredo, PhD pela Florida State University e pesquisadora do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Nice Figueiredo é referência nacional no que tange aos estudos sobre serviços de referência e aspectos que se referem aos estudos de usuários e usos de serviços de informação. Seus artigos citados foram:

Figueiredo, N. M. (1983). Aspectos especiais de estudo do usuário. *Ciência da Informação*, 12(2), 43-57. Retrieved from

<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1496/1114>

Figueiredo, N. M. (1985). Estudos de usuário como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. *Ciência da Informação*, 14(2), 127-135. Retrieved from

<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?ddo=0000002194&dd1=101e7>

Dos trabalhos apresentados, verificamos que todos os grupos foram capazes de apontar os problemas encontrados pelos usuários no uso dos serviços de informação analisados, embora nem todos tenham apresentado alguma proposta de solução, mesmo que tímida. Entretanto, é importante observar que o objetivo da disciplina foi alcançado, pois a proposta de projeto para intervenção na realidade é objetivo de outra disciplina oferecida no semestre posterior ao que é oferecida a disciplina analisada.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de campo permitiu aos alunos a aproximação com a realidade dos serviços de informação escolhidos e seu público potencial. Através de ferramentas estruturadas de coleta de dados, puderam aproximar-se dos usuários e conhecer um pouco de seu perfil, demandas e insatisfações. Por outro lado, puderam se familiarizar também com suas incoerências.

O trabalho de pesquisa foi um instrumento pedagógico que propiciou uma aprendizagem, pensando-se a partir do exposto por Morandi (2008). Segundo ele:

A aprendizagem, uma das características da ação e do pensamento humano, é a capacidade do indivíduo de se adaptar e de modificar seu comportamento, para adquirir condutas e conhecimentos que lhe permitam agir no mundo, e suas representações (. . .). (p. 110).

A experiência também propiciou, segundo os alunos, observar de perto o conhecimento adquirido em sala de aula quanto aos estudos da comunidade, a previsão antecipada das demandas informacionais, os sentimentos positivos ou negativos decorrentes da relação com o sistema informacional.

A estratégia de ensino-aprendizagem adotada permitiu a aplicação de exemplos em situações reais, o que criou condições para transferência de conhecimento.

O interessante a se refletir é que apesar de todos os pressupostos teóricos apresentados e da metodologia apropriada seguida pelos alunos, os estudos de usuários trazem em si uma grande carga subjetiva, uma vez que trabalham com interpretações de usuários que conhecem apenas um dos lados do sistema de informação. Há uma leitura feita por pessoas que desconhecem a estrutura dos sistemas e seus mecanismos, buscam a informação e os documentos, mas não tem ideia de todo o caminho percorrido por trás do processo para alcance desse objetivo, processo esse, que muitas vezes sucede sentimentos de angústia e incerteza.

Daí surge um dos grandes desafios dos estudantes que, já inseridos no contexto dos sistemas, tanto do lado do bibliotecário quanto do lado do usuário, tem a difícil tarefa de aplicar a teoria e porque não dizer também, suas competências nesse exercício de campo. Fazer estudo de usuários é também um exercício de estímulo ao desenvolvimento de competências, tanto técnicas quantos gerenciais e cognitivas.

REFERÊNCIAS

- Belkin, N. J. ; Oddy, R. & Brooks, H. (1982). Ask for information retrieval: background and theory. *Journal of Documentation*, 38(2), 61-71.
- Choo, C. W. (2011). A organização do conhecimento. 3a. ed. São Paulo: Senac.
- Costa, L. F.; Silva, A. C. P. & Ramalho, F. A. (2009). (Re)visitando os estudos de usuário: entre a «tradição» e o «alternativo». *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, 10(4). Retrieved from http://www.dgz.org.br/ago09/Art_o3.htm
- Dervin, B. & Nilan, M. (1986) Information needs and uses. *ARIST*, 21, 3-33.
- Dias, M. M. K. & Pires, D. (2004). Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFScar.
- Ellis, D. (1989). A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 45 (3), 171-212.
- Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo (2005). *CBD 0244 – Estudo de usuários da Informação*. Retrieved from <https://uspdigital.usp.br/jupiterweb/obterDisciplina?sgldis=cbdo244&nomdis=>
- Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo (2013). *CBD 0244 – Estudo de usuários da Informação*. Programa da disciplina. Documento de trabalho.
- Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo. *Bacharelado em Biblioteconomia*. Retrieved from <http://www.eca.usp.br/departam/cbd/cursos/grad/bibliote.asp>
- Fujino, A. (2004). Ensino com pesquisa: nova abordagem pedagógica em informação científica e tecnológica (ICT). In M. E. F. Rodrigues; B. S. Campello (Orgs.), *A re(significação do processo de ensino/aprendizagem em Biblioteconomia e Ciência da Informação* (pp. 21-38). Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência.
- Gil, A. C. (1997). *Metodologia do ensino superior*. 3a. ed. São Paulo: Atlas.
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones TREA.
- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the Search Process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361-371.
- LDB: *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional*: lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (2010), que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 5a. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação Edições Câmara.
- Marconi, M. A. & Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos de metodologia científica*. 7a. ed. São Paulo: Atlas.
- Morandi, F. (2008). *Introdução à pedagogia*. São Paulo: Ática.
- Rodrigues, M. E. F. & Campello, B. S. (2004). Apresentação. In M. E. F. Rodrigues; B. S. Campello (Orgs.), *A (re)significação do processo de ensino/aprendizagem em Biblioteconomia e Ciência da Informação* (pp. 7-12). Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência.
- Smit, J. W. (1999). *CBD 2000*. São Paulo: Departamento de Biblioteconomia e Documentação da USP. Documento de trabalho.
- Souza, F. C. (1991) A construção escolar do bibliotecário brasileiro: ontem, hoje, amanhã. *Ciência da Informação, Brasília*, 20(2), 181-190. Retrieved from revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/1260/89
- Taylor, R. S. (1986) *Value Added Processes in Information Systems*. Norwood, NJ: Ablex.
- Triviños, A. N. S. (2008). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- Wilson, T. D. (1981) On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.