UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO
CAMPUS DE MARÍLIA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS

MARIA DE FÁTIMA OLIVEIRA COSTA

CONCEPÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NA VISÃO DOS PROFESSORES DOS CURSOS DE BIBLIOTECONOMIABRASILEIROS

MARÍLIA-SP
2014

MARIA DE FÁTIMA OLIVEIRA COSTA

CONCEPÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NA VISÃO DOSPROFESSORES DOS CURSOS DE BIBLIOTECONOMIABRASILEIROS

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP, Campus de Marília, como requisito parcial ao título de doutora.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação

Orientador: Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

MARÍLIA-SP

2014

Costa, Maria de Fátima Oliveira.
C837c Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de biblioteconomia brasileiros / Maria de Fátima Oliveira Costa. – Marília, 2014.
237 f. ; 30 cm.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2014.
Bibliografia: f. 195-202.
Orientador: Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.
Projeto de Doutorado Interinstitucional (DINTER) – Convênio UNESP e UFC.

1. Serviços de informação – Estudo de usuários. 2. Recursos de informação – Estudo de usuários. 3. Bibliotecas – Estudo de usuários. 4. Biblioteconomia – Estudo e ensino – Brasil. 5. Usuários da informação. I. Título.

CDD 025.58

MARIA DE FÁTIMA OLIVEIRA COSTA

CONCEPÇÕES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NA VISÃO DOS PROFESSORES DOS CURSOS DE BIBLIOTECONOMIA BRASILEIROS

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP, Campus de Marília, como requisito parcial ao título de doutora.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
Universidade Estadual Paulista
Faculdade de Filosofia e Ciências – UNESP – Marília - SP
Presidente da Banca e Orientador

Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo
Universidade Federal de Minas Gerais
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UFMG - MG
Membro externo

Profa. Dra. Lídia Eugênia Cavalcante
Universidade Federal do Ceará - Departamento de Ciências da Informação –UFC
Universidade Estadual Paulista - Faculdade de Filosofia e Ciências –UNESP - SP
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Marília - SP
Membro interno

Profa. Dra. Sueli Bortolin
Universidade Estadual de Londrina
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UEL - PR
Membro externo

Profa. Dra. Regina Célia Baptista Belluzzo
Universidade Estadual de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UNESP
Membro interno

Marília-SP
2014

Ao meu amor Nemézio, companheiro e amigo de todas as horas;
A minha estrela Carolina que me dá sentido
e me incentiva a seguir em frente nas minhas jornadas;
Ao meu genro Roney pela conduta solidária;
Aos meus alunos que me motivaram à realização deste sonho e realidade.

AGRADECIMENTOS

Acima de qualquer pessoa, minha gratidão maior a DEUS! Pela força e energia que me proporciona para a elaboração desta tese;

Aos meus pais José e Josefa (in memoriam) pelo privilégio de ter sido educada numa família que sempre priorizou a Educação e por todo Amor, Dedicação e Exemplos recebidos;

Ao meu marido e grande amor Nemézio, engenheiro, literato e revisor, pelo permanente incentivo, compartilhando comigo, nos desafios da vida e no apoio incondicional, pronto, prestativo, compreensível, com renúncias, e como fortaleza, acreditou e respeitou os meus sonhos e realizações;

À minha filha Carolina e a meu genro Roney na vibração e incentivo constantes às minhas lutas e vitórias;

Ao aconchego familiar de Geraldo, José e Helena (in memoriam) e demais irmãos Tarcísio, Maria Elvira, Ana, Cecília Albuquerque e Júlia, irmã e comadre. Aos sobrinhos e sobrinhas. O amor e respeito nos une e incentiva;

Ao meu orientador professor Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, que com simplicidade e sabedoria me aceitou como orientanda, deixando-me à vontade para cumprir, com critério, as diferentes etapas, estabelecendo cobranças ao necessário ineditismo exigido na Tese;

Ao professor José Augusto Chaves Guimarães, que iniciou a orientação, aliás, sobre outra temática, se colocando disponível a oportunas consultas;

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP; em especial, àqueles que ministraram as disciplinas Marta Ligia Pomim Valentim, Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Mariângela Spotti Lopes Fujita, Plácida L. V. Amorim da Costa Santos, João Batista Ernesto de Moraes, Edberto Ferneda, Silvana Aparecida Borsetti G. Vidotti e Guilherme Athaíde, que com tirocínio, responsabilidade e cordialidade souberam ministrar as disciplinas cursadas no período de 2010 a 2012;

Aos examinadores da Banca: Professores Carlos Alberto Ávila Araújo, Lídia Eugênia Cavalcante, Regina Belluzzo, Sueli Bortolin, juntamente com o orientador Prof. Oswaldo que aceitaram o convite com presteza, colaboração e atenção;

Às queridas e amigas professoras Virginia Bentes Pinto e Lídia Eugênia Cavalcante, coordenadoras do DINTER-UFC/UNESP, pela coragem de assumir como gestoras um dos projetos de maior magnitude do DCI/UFC, representando a nossa querida UFC, e à professora Silvana Vidotti da valorosa UNESP;

Ao amigo e Reitor da Universidade Federal do Ceará – UFC, professor Jesualdo Pereira Farias, pela confiança e empenho em aceitar o desafio do DINTER, oferecendo apoio total e irrestrito a todas nós dessa turma do doutorado;

Aos colegas professores do DCI/UFC, e a todos que facilitaram informações para o prosseguimento das ações do DINTER;

Aos colegas de turma, Ariluci, Cely, Gabriela, Gracy, Heliomar, Henry, Jefferson e Thiciane, pela amistosa convivência, e compartilhamento nas alegrias, nos estudos e leituras, nos encontros, como também nos momentos difíceis;

Aos colegas e amigos Adriana Nóbrega da Silva e Lucas Serafim pela colaboração às minhas solicitações meu agradecimento especial;

Aos funcionários da UFC, responsáveis e prestativos em suas funções de trabalho;

À Biblioteca da UNESP, e a seus funcionários pelo acolhimento e atenção;

À Biblioteca da ECA/USP, pela utilização do rico acervo, enquanto estive em São Paulo;

Aos meus alunos da UFC, que também motivaram para a realização deste projeto e que, de certa forma, colaboraram com as inquietações postas acerca dos Estudos de Usuários;

Aos colegas docentes dos cursos de Biblioteconomia brasileiros pela presteza e disponibilidade no retorno às minhas demandas; a todos eles o reconhecimento pelo dever funcional da docência, em coparticipar, com o risco de exposição a julgamentos e críticas, ao responder os instrumentos de pesquisa;

Aos colegas bibliotecários do Brasil, com os quais sempre compartilhei a identidade profissional de mediadores da informação;

À CAPES pelo financiamento do projeto DINTER;

Enfim, chegar à conclusão desta tese não foi trabalho fácil; suavizado, porém, com a colaboração dos familiares e amigos, pela fé e torcida.

“Ninguém ignora tudo. Ninguém sabe tudo. Todos nós sabemos alguma coisa. Todos nós ignoramos alguma coisa. Por isso aprendemos sempre.”
Paulo Freire

RESUMO

Os conceitos de Estudos de Usuários, sua discussão e difusão por meio do ensino, é a temática desta tese para tornar evidente como eles são identificados e analisados pelos docentes que lecionam a disciplina de estudos de usuários nos cursos de Biblioteconomia das universidades brasileiras. Por meio deles, saber como estão sendo trabalhados, em sala de aula, os seus diálogos com outras áreas e com os teóricos que permeiam a produção científica, no contexto do ensino de Biblioteconomia. Tem o objetivo de identificar e analisar esses conceitos e, como eles são percebidos, expostos, assimilados e reproduzidos na prática docente. Mostra um panorama nacional representado por aqueles cursos que participaram da pesquisa com o intuito de repensar e averiguar como a temática se desenvolve no âmbito da Ciência da Informação. Alguns pesquisadores fortaleceram o suporte teórico fundamentador dos estudos na área da Ciência da Informação, pelas abordagens descritas, preferencialmente, por Brenda Dervin, Ellis, Wilson, Khulthau, Choo, Araújo, Figueiredo e Ferreira; na leitura de capítulos de livros, de artigos de periódicos, além de dissertações de mestrado e de teses de doutorado sobre o tema, e que nos situaram o estado da arte acerca do objeto de estudo. Definimos como percurso metodológico a análise de conteúdo, segundo Bardin, realizando pesquisa descritiva qualitativa. Foi solicitado aos docentes, em apreço, inicialmente os planos de ensino da disciplina com seus diversos componentes e, no segundo momento, o questionário. Este dividido em duas partes, sendo uma com a caracterização do docente e, a outra, com nove questões abertas sobre o ensino. Foi aplicado o pré-teste do questionário, quando se constatou a necessidade de modificação de algumas indagações, refeitas de imediato. Os planos de ensino foram examinados, conjuntamente, com as respostas dos questionários e, a partir dos conceitos emitidos pelos docentes, quanto aos itens constituintes dos instrumentos. A amostra compreendeu os 14 (quatorze) docentes dos cursos de Biblioteconomia, que devolveram os questionários respondidos, a par dos planos de ensino da disciplina. Ressaltamos a compreensão dos docentes sobre estudos de usuários, e como estes estudos vem sendo vistos e tratados na prática docente, como ponto significativo da pesquisa. Os docentes dominam o histórico dos estudos de usuários e foram influenciados sobremaneira por Figueiredo, Dervin e Choo;

seguem, porém, geralmente a abordagem tradicional, com procedimentos focados no sistema, quanto a busca da informação, sem realçar o significado da informação na vida do usuário. Diante desta constatação, concluímos que a hipótese formulada foi suficientemente comprovada, em virtude de o ensino continuar enfatizando mais o processo de busca do que o uso da informação na vida do usuário. Assim, o ensino focaliza mais as abordagens tradicionais e menos as contemporâneas, nas quais o significado da informação deverá ser destacado nas práticas docentes. No entanto, alguns professores privilegiam certa visibilidade da comunidade científica nacional e estrangeira no que tange a artigos dentro da visão atual.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Ensino de Biblioteconomia - Brasil. Usuários da Informação.

CONCEPTS OF USERS' STUDIES IN THE VIEW OF PROFESSORS IN BRAZILIAN LIBRARIANSHIP COURSES

ABSTRACT

The concepts of user studies, their discussion and dissemination through teaching is the subject matter approached in this thesis to make clear how they are identified and analyzed by the professors who teach this discipline in Librarianship courses in Brazilian universities. Through them, to know how they are being worked on in the classroom, their dialogues with other areas and with the theoreticians who permeate the scientific production in the context of librarianship teaching. It aims to identify and analyze these concepts and how they are perceived, exposed, assimilated and reproduced in the teaching practice. It shows a national panorama represented by those courses that participated in the survey with the intention of rethinking and examining how the issue has been developed within Information Science. Some researchers have strengthened underlying theoretical support of studies in the field of Information Science, the approaches described, preferably by Brenda Dervin, Ellis, Wilson, Khulthau, Choo, Araújo, Figueiredo and Ferreira; in the reading of book chapters , journal articles and dissertations as well as doctoral theses on the subject , which stood in the state of art in the object of study . We define as a methodological approach the content analysis according to Bardin, conducting a qualitative descriptive research. It was required to the teachers in question, initially, plans to teach the subject with its various components and secondly, the questionnaire. The latter was divided into two parts, being one of them with the characterization of the teacher and the other one with nine open questions on teaching issues. It was assigned a pretest of the questionnaire when it was found to be necessary to modify some questions, immediately redone. The lesson plans were examined, together with the responses of the questionnaires and from the concepts expressed by the professors, as the constituent items of the instruments. The sample consisted of the 14 (fourteen) faculty members of Librarianship courses, who returned completed questionnaires, being aware of the teaching plans on the subject. We emphasize the understanding of professors on user's studies and how such studies have been seen and treated in the teaching practice, as a significant point of research. The professors dominate the history of user's studies and were greatly influenced by Figueiredo,

Dervin and Choo; nevertheless, they usually follow the traditional approach, with procedures that focus on the system, as information seeking, without emphasizing the significance of the information in the user's life. Given this finding, we conclude that the hypothesis hereby formulated was sufficiently proven, once the continuing education emphasizing more on the search process than on the use of information in the user's life. Thus, the teaching practice focuses more on traditional approaches and less in the contemporary ones in which the meaning of information should be emphasized in teaching practices. However, some professors favor certain visibility of domestic and foreign scientific communities with respect to items within the current view.
Keywords: Users' study; Librarianship Teaching- Brazil; Information Users.

CONCEPCIONES DE LOS STUDIOS DE USUARIOS DE CONFORME LA VISIÓN DE LOS PROFESORES DE LOS CURSOS DE BIBLIOTECONOMÍA BRASILLEÑOS.

RESUMEN

Los conceptos de estudios de usuarios, su discusión y difusión por medio de la enseñanza, es la temática tratada en esta tesis para hacer evidente cómo ellos son identificados y analizados por los docentes que enseñan en la asignatura de estudio de usuarios en los cursos de biblioteconomía de las universidades brasileñas. Por medio de ello, saber cómo son trabajados, en el aula, sus diálogos con otras áreas y con los teóricos que se adentran en la producción científica, en el contexto de la enseñanza de biblioteconomía. Su objetivo es identificar y analizar esos conceptos y saber cómo ellos son percibidos, expuestos, asimilados y reproducidos en la práctica docente. Muestra un panorama nacional representado por aquellos cursos que forman parte de la investigación cuya meta es repensar y comprobar cómo la temática se desarrolla en el ámbito de la Ciencia de la Información. Algunos investigadores reforzaron el soporte teórico que fundamenta los estudios en el área de la Ciencia de la Información, por el enfoque descrito, preferencialmente, por Brenda Dervin, Ellis, Wilson, Khulthau, Choo, Araújo, Figueiredo y Ferreira; en la lectura de capítulos de libros, de artículos de periódicos, además de disertaciones de maestría y de tesis doctorales sobre el tema, que nos ubicaron el estado del arte acerca del objeto de estudio. Definimos como recorrido metodológico el análisis de contenido, según Bardin, realizando investigación descriptiva cualitativa. Se solicitó a los docentes, en aprecio, inicialmente los planes de enseñanza de la asignatura con sus diversos componentes y, en un segundo momento, el cuestionario. Este dividido en dos partes, una con la caracterización del docente y, la otra, con nueve cuestiones abiertas sobre la enseñanza. Se empleó un teste previo del cuestionario, cuando se constató la necesidad de modificación de algunas indagaciones, inmediatamente realizadas otra vez. Los planes de enseñanza fueron examinados junto a las respuestas de los cuestionarios y, a partir de los conceptos emitidos por los docentes, respecto a los ítems que constituyen los instrumentos. La muestra abarcó los 14 (catorce) docentes de los cursos de biblioteconomía que devolvieron

los cuestionarios respondidos, enterados de los planes de enseñanza de la disciplina. Resaltamos la comprensión de los docentes sobre estudios de usuarios y como estos estudios han sido vistos y tratados en la práctica docente como punto significativo de la investigación. Los docentes dominan el histórico de los estudios de usuarios y fueron influenciados sobre todo por Figueiredo, Dervin y Choo; sin embargo, siguen, generalmente, el abordaje tradicional, con procedimientos enfocados en el sistema, relacionados a la búsqueda de la información, sin poner énfasis en el significado de la información en la vida del usuario. Delante de esta constatación, se concluye que la hipótesis formulada fue suficientemente comprobada, en virtud de la enseñanza seguir poniendo énfasis más en el proceso de búsqueda que en el uso de la información en la vida del usuario. Eso es, la enseñanza pone foco más en el abordaje tradicional y menos en el contemporáneo en el cual el significado de la información deberá destacarse en las prácticas docentes. Sin embargo, algunos profesores privilegian alguna visibilidad de la comunidad científica nacional y extranjera en lo que se refiere a artículos dentro de la visión actual.

Palabras clave: Estudio de usuarios. Enseñanza de Biblioteconomía - Brasil. Usuarios de la Información.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Abordagem *Sense-Making*.....53
Figura 2 – Modelo de necessidade, de busca e de uso de informação de Choo 55
Figura 3 - Necessidade, comportamento e uso da informação.....63
Figura 4– Modelo de comportamento da informação de Wilson.....65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Titulação.....118

Quadro 2. Área de Titulação dos Docentes.....119

Quadro 3. Tempo que Ministra a Disciplina..... 119

Quadro 4. Área de Pesquisa dos Docentes..... 121

Quadro 5. Denominação 124

Quadro 6. Ementas 125

Quadro 7. Objetivos.....128

Quadro 8. Conteúdos.....134

Quadro 9. Metodologia 147

Quadro 10. Avaliação 152

Quadro 11. Áreas Dialogantes..... 158

Quadro 12. Autores Utilizados pelos Docentes 160

Quadro 13. Percepção dos Docentes sobre o Ensino da Disciplina no País.....162

Quadro 14. Carga Horária Teórica e Prática 165

Quadro 15. Autores que Dão Suporte à Disciplina 169

Quadro 16. Entendimento dos Professores sobre a Percepção dos Discentes quanto a Disciplina..... 171

Quadro 17. Influência da Formação Profissional dos Docentes para o Ensino.....174

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEBD	Associação Brasileira do Ensino de Biblioteconomia e Documentação
ABECIN	Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação
AC	Análise de Conteúdo
CB	Curso de Biblioteconomia
CBBD	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação
DCI	Departamento de Ciências da Informação
ECA/USP	Escola de Comunicação e Artes/Universidade de São Paulo
ENANCIB	Encontro Nacional em Ciência da Informação e Biblioteconomia
ENECIN	Encontro Nacional de Ensino em Ciência da Informação
FAINC/SP	Faculdades Integradas Coração de Jesus de São Paulo
FATEA/Lorena/SP	Faculdades Integradas Teresa D'Avila de Lorena - São Paulo
FESPSP	Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo
FURG	Fundação Universidade Federal do Rio Grande
h/a	hora aula
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IESF	Instituto de Ensino Superior da Funlec
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MERCOSUL	Mercado Comum do Sul
PUC/CAMPINAS	Pontifícia Universidade Católica de Campinas
SNAC	Seminário Nacional de Avaliação Curricular
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFAM	Universidade Federal do Amazonas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFCA	Universidade Federal do Cariri – Ceará
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFMT	Universidade Federal do Mato Grosso
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFS	Universidade Federal de Sergipe
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSCAR	Universidade Federal de São Carlos
UnB	Universidade de Brasília
UNESP	Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
UNICAMP	Universidade Estadual de Campinas
UNIFAI/SP	Centro Universitário Assunção de São Paulo
UNIFOR-MG	Centro Universitário de Formiga – Minas Gerais
UNINCOR/MG	Universidade Vale do Rio Verde de Três Corações de Minas Gerais
UNIRIO	Universidade Estadual do Rio de Janeiro
UNIRONDON/MT	Centro Universitário de Cuiabá de Mato Grosso
USP	Universidade de São Paulo
USP/Campus Ribeirão Preto	Universidade de São Paulo – Ribeirão Preto

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO... 18

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: ASPECTOS TEÓRICO–CONCEITUAIS.....33

2.1 Antecedentes Históricos.....38

2.2 Conceituações de Estudos de Usuários 46

2.3 Abordagens de Estudos de Usuários 52

2.4 Necessidades, Busca, Comportamento e Usos da Informação..... 56

2.5 O Usuário e as Competências Relacionadas à Informação 67

2.6 O Usuário e a Mediação da Informação 71

3 O ENSINO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS..... 76

3.1 Diretrizes Curriculares..... 84

3.2 Propostas do MERCOSUL 87

3.3 Participação da ABEBD/ABECIN..... 91

3.4 Planos de Ensino da Disciplina Estudos de Usuários.....95

3.4.1 Componentes do Plano de Ensino 97

3.4.2 O Docente no Ensino da Disciplina..... 102

4 METODOLOGIA.....107

4.1 Campo de Pesquisa.....110

4.2 Universo da Pesquisa.....111

4.2.1 Instrumentos para Coleta de Dados.....112

4.2.2 Pré-teste 113

4.3 Procedimentos e Critérios para a Análise dos Dados.....114

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS..... 116

5.1 Caracterização dos Docentes..... 118

5.2 Ensino da Disciplina Estudos de Usuários 123

5.2.1 Denominação..... 123

5.2.2 Ementas 125

5.2.3 Objetivos 128

5.2.4 Conteúdos Programáticos 134

5.2.5 Metodologia 147

5.2.6 Sistema de Avaliação..... 151

5.2.7 Bibliografia Básica e Complementar..... 156

5.2.8 Áreas Dialogantes..... 158

5.2.9 Autores Utilizados pelos Docentes 159
5.2.10 Percepção dos Docentes sobre o Ensino da Disciplina no Pais..... 162
5.2.11 Carga Horária Teórica e Prática 165
5.2.12 Autores que Dão Suporte à Disciplina..... 168
5.2.13 Entendimento dos Professores sobre a Percepção dos Discentes quanto quanto a Disciplina.....170
5.2.14 Influência da Formação Profissional dos Docentes para o Ensino.....174
5.3 Conceituações dos Estudos de Usuários 178
6 PROPOSTA DE PLANO DE ENSINO PARA O CB/UFC 188
7 CONCLUSÃO 194
8 RECOMENDAÇÕES 198
REFERÊNCIAS 200
APÊNDICES 208
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS–QUESTIONÁRIO.....209
APÊNDICE B – RELAÇÃO DAS ESCOLAS PARTICIPANTES DA PESQUISA.. 211
APÊNDICE C - BIBLIOGRAFIA SUGERIDA PARA O PLANO DE ENSINO..... 212
ANEXOS 216
ANEXO A–UNIVERSIDADES/ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA DO BRASIL.217
ANEXO B - DIRETRIZES CURRICULARES 220
ANEXO C – BIBLIOGRAFIA BÁSICA E COMPLEMENTAR RECOMENDADA PELOS DOCENTES.....232

1 INTRODUÇÃO

Ao consultar diferentes autores da literatura na área da Ciência da Informação, depreendemos quão importante é pesquisar mais sobre o seu próprio significado para a sociedade. Podemos perseguir este propósito, iniciando por Estudos de Usuários da informação.

Em constantes mudanças, auxiliadas sobremodo pelas Tecnologias da informação e Comunicação (TIC), a sociedade exige dos profissionais, que lidam com a informação, atitudes e ações relacionadas ao tratamento,armazenamento, disseminação, mediação, acesso, uso e apropriação da informação.

Tal perspectiva da atenção dos profissionais inclui o olhar sociocultural quanto a multiplicidade das demandas do usuário, observando ser o usuário e respectivas demandas a essência do trabalho bibliotecário.

A temática tratada nesta tese é a identificação e análise das concepções de estudos de usuários expressas pelos docentes que lecionam a disciplina Estudos de Usuários nos cursos de Biblioteconomia das universidades brasileiras, como estas estão sendo trabalhadas por eles; além dos diálogos com outras áreas e com a produção científica, no contexto do ensino de Biblioteconomia.

Propomos verificar como os professores compreendem os conceitos de Estudos de Usuários, de que forma tais estudos estão inseridos no ensino da Biblioteconomia e perceber a influência dos pesquisadores nas indicações bibliográficas e nas mudanças curriculares.

Temos a necessidade de obter os conceitos desses estudos de usuários, e dos seus respectivos antecedentes históricos. Importa-nos visualizar as abordagens, dentro das quais, os Estudos de Usuários vêm sendo ministrados.

Partindo das tradicionais, em direção às abordagens alternativas, interessa-nos perceber se houve avanços ou não.

Os ambientes informacionais são construídos e tratados sob a égide dessas diferentes abordagens; a capacitação profissional, também, recebe semelhante diretriz.

Relativamente às abordagens alternativas, ficamos atentas ao fato de que elas exigem apropriada formação para o atendimento aos seus pressupostos, tendo em vista que o sistema deva estar suficientemente preparado para acesso dos seus usuários, dentro de suas especificidades pessoais e coletivas. Assim, são levadas

em conta demandas, personalidade, comportamentos, atitudes, preferências, entre outros aspectos. Os profissionais, por seu turno, carecem da formação consentânea com tais exigências. E isto de modo permanente, a ponto de se indicar a educação continuada, em que o profissional busque o preenchimento de lacunas acaso existentes em sua formação.

De algum modo, a Ciência da Informação, inclusive com seus programas de pós-graduação, vem propiciando pesquisas, que contemplam aquelas preocupações, dentro dos seus múltiplos aspectos e, dentre eles, portanto, o usuário, o acesso e o uso.

As organizações e instituições, de toda ordem, devem avaliar as diferentes maneiras de trabalhar e de utilizar a informação, a depender do seu tipo, de modo a selecioná-la e compreendê-la dentro de contextos diversos.

Em vista à crescente importância que os Estudos de Usuários vêm assumindo na Ciência da Informação motivada, primeiro pelas TIC, seguida pelos novos produtos e serviços e, terceiro, pela dimensão social que tem assumido a área, sentimos a necessidade de repensar, com ampla averiguação, em que medida essa temática se constrói no âmbito da Biblioteconomia no Brasil.

Pressupomos que os conceitos de Estudos de Usuários ajudam a compreender a sua história, a evolução das pesquisas nesse campo e os fundamentos teóricos; concomitantemente, com o percurso dos pesquisadores, e as aplicações resultantes do que vem sendo constatado.

Os Estudos de Usuários são indispensáveis para que se possa conhecer e identificar as necessidades de informação dos usuários, como também, os interesses, comportamentos, acesso, uso e apropriação da informação, levando sempre em consideração a história de vida de cada usuário, no amplo contexto sociocultural humano.

Percebemos que seja fundamental o olhar de perspectivas diferenciadas, para que não permaneçamos com as mesmas posturas e, ao invés disso, possamos perseguir novas estratégias, valorizando de fato o que o usuário precisa.

As diferentes pesquisas voltadas aos Estudos de Usuários, dentre elas algumas apresentadas em dissertações de mestrado e teses de doutorado, estão sinalizando para que, no ensino da disciplina de Estudos de Usuários, mereça haver mais Encontros, e, pois, mais diálogo entre os docentes, e discutido o ensino, com a intenção de darmos maior atenção ao usuário propriamente dito, pois na prática

vemos que as ações se encontram ainda mais direcionadas ao sistema, o que vem sendo debatido pelos estudiosos da área.

Daí, é preciso que haja mais clareza em relação a essas discussões específicas, expressas na produção científica concernente aos Estudos de Usuários. Carecemos repensar ou analisar os aspectos teórico-metodológicos, de modo que se possa identificar o diálogo pretendido entre o ensino e a pesquisa nessa área.

Assim, apontamos um problema de cunho científico que se impõe solucionar, no âmbito dos Estudos de Usuários, tornando visíveis algumas questões que devam ser analisadas a partir do entendimento desses estudos.

Por tais motivos, podemos afirmar que a proposta desta tese tem a finalidade de responder às indagações:

a) De que maneira os docentes dos cursos de Biblioteconomia do Brasil percebem os conceitos de Estudos de Usuários?

b) Com quais áreas do conhecimento e ou disciplinas os Estudos de Usuários dialogam?

c) Quais autores, na literatura brasileira e estrangeira, contribuem e influenciam a área de Estudos de Usuários?

d) Quais são as metodologias que estão sendo utilizadas nos planos de ensino da disciplina de Estudos de Usuários?

e) Como está distribuída a carga horária teórica e prática da disciplina?

O interesse que nos despertou o tema se deveu à vivência em sala de aula no ensino da disciplina, às experiências em projetos de extensão, às inquietações e questionamentos dos discentes de graduação quanto ao tema, como também ao propósito de contribuir com os cursos de Biblioteconomia das instituições de ensino superior, tornando-se os Estudos de Usuários, na prática social do ensino, o nosso objeto de pesquisa.

Na docência, constatamos diferentes conceitos da disciplina visibilizados por professores da área, pelas pesquisas e bibliografias empregadas, direcionando abordagens diversas sobre o tema o que ainda mais nos despertou para a investigação que realizamos.

Como vivências profissionais acumuladas, exemplificamos as experiências docentes no Curso de Biblioteconomia (CB) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Este curso foi criado pela Resolução n. 153, de 17 de fevereiro de 1964 e instalado em junho de 1965, tendo portanto já completado o seu cinquentenário.

O CB/UFC funcionou inicialmente pertencendo à Faculdade de Letras e com duração de três anos e, após a chamada reforma universitária, passou a fazer parte do Departamento de Comunicação Social e Biblioteconomia, juntamente com o Curso de Comunicação Social, até maio de 2001, e o curso passou a ter duração de quatro anos.

Após esta data foi desvinculado do Curso de Comunicação Social, constituindo-se um novo e, então, denominado Departamento de Ciências da Informação (DCI).

O curso de Biblioteconomia já incorporando o novo projeto pedagógico, vem se renovando desde a sua implantação em 1985. Até o ano de 2013, formou um total de 808 (oitocentos e oito) profissionais, bacharéis em Biblioteconomia.

Nesse período, se iniciaram os projetos de extensão, principalmente nas áreas de bibliotecas comunitárias e leitura, para aproximar o curso de Biblioteconomia das comunidades de usuários,por meio de práticas implementadas em municípios circunvizinhos, permitindo de imediato pensar em como lidar com a essência da formação profissional, que é o usuário.

A cada ano, foram surgindo mais projetos sob a inspiração do novo currículo. Dai, foram criadas as unidades curriculares, e dentre estas unidades, a de pesquisa, na qual está incluída, por exemplo, a disciplina de Estudo de Comunidade e de Usuários, como integrante da nova proposta pedagógica, a partir de 1985, conforme dito anteriormente. Tal disciplina só passou a ser ministrada a partir do segundo semestre de 1987, por estar inserida, em termos de integralização curricular, no sexto semestre do curso.

Três anos depois, em 1990, a proposta se mantinha; sendo alterada, porém, a posição de determinadas disciplinas, com respectiva atualização de conteúdos e bibliografias e com diferentes nomenclaturas; sendo em 1994, criadas as unidades curriculares do curso, passando por nova reforma curricular em 1996. Também nessa época foram gerados mais projetos de pesquisa e, somente em 2000, foi definida a obrigatoriedade da Monografia como Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), simultaneamente à instalação propriamente do primeiro grupo de pesquisa, no CB/UFC na linha temática de Representação da Informação.

Dai, foram surgindo razoável número de projetos de extensão e de pesquisa, também de monitorias, além de outros que continuam até hoje com uma dinâmica que é bastante estimulada pelo colegiado do DCI/UFC.

O projeto pedagógico do curso foi reestruturado em 2004 com alterações de carga horária, de denominações de disciplinas, além da posição de disciplina na integralização curricular, e logo em 2006, passou novamente por pequenas alterações na integralização curricular do curso. E posteriormente, foram regulamentadas as atividades complementares para os cursos de graduação.

Por sua vez, a disciplina de *Estudo de Comunidade e de Usuários* tem recebido atualização contínua até porque, quem a ministra, manifesta o interesse em dialogar com outros docentes da área sobre o ensino da mesma.

Ao ser formada a primeira turma do novo currículo, realizamos encontros de avaliação com os egressos como também com outros bibliotecários recém-formados, e até com empresários e empregadores convidados, por considerar oportuno ouvir seus entendimentos acerca da profissão e do respectivo currículo.

Parece-nos pertinente ressaltar o fato de que fomos responsáveis pela criação e implantação da disciplina e, por isso, acompanhamos sua evolução até hoje no CB da UFC, participando sobremaneira de eventos realizados nas décadas de 80 e 90, tais como as reuniões de coordenadores de cursos e os seminários de avaliação, nos quais os coordenadores e professores dos cursos da região Norte e Nordeste debatiam.

Esses encontros foram organizados pelos próprios cursos e, posteriormente, pela Associação Brasileira do Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD) e Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN). Nessa mesma época, outros encontros aconteceram nas várias unidades da federação. Isto, aliás, contribuiu intensamente para ampliar nossa visão de como tratar a disciplina.

Desse modo, ao assumir a disciplina, admitimos como um desafio motivador, por ter sido a primeira vez que a disciplina estava sendo ofertada no CB da UFC, porquanto até então, ainda não se constituía parte do currículo, ou seja, da integralização curricular do curso.

Comentamos o percurso que trilhamos ao iniciar o ensino da disciplina seguindo a ementa, os objetivos e demais componentes do seu planejamento, de acordo com a orientação de caráter científico-pedagógico e as expectativas daquele momento.

No primeiro instante, construímos o plano de ensino, de conformidade com os itens que deveriam ser estabelecidos. Nesta hora, surgiram várias dúvidas e

inquietações, tais como: que conteúdos eram próprios da disciplina? Aqueles que se tornavam indicados já estariam em outras disciplinas com outros títulos ou denominações? Estariam com determinado grau de congruência ou correlação? Seriam coincidentes de fato ou não? E como solucionar tais impasses?

Passamos, portanto, nessa fase inicial, a nos deter em determinados autores e, entre as leituras feitas, focamos Nice Figueiredo (1979), a qual nos auxiliou, sobretudo, na distribuição dos conteúdos por unidades, a par de oferecer-nos um suporte considerável no que se referia a estudo de comunidade, com visão mais ampla, conforme desejávamos.

A partir daí, selecionamos a bibliografia que nos parecia escassa e pouco difundida. Na ocasião, era até difícil distinguir bibliografia básica da complementar, pois toda bibliografia disponível na área, em tais circunstâncias, se mostrava pouco expressiva ou pouco visível.

Tornou-se, então, oportuno consultar colegas do meio acadêmico, de outros cursos, analisando os programas, e como estava sendo ministrada a disciplina, principalmente naqueles cursos que já tinham programas de pós-graduação.

Em consulta a esses cursos, como procurávamos fazer a cada ano, comprovamos haver pontos coincidentes, por exemplo, a conceituação e características de Estudos de Usuários e a elaboração de projetos de pesquisa. De certo modo,isto nos dava uma sinalização do que estava sendo discutido, e nos oferecia mais segurança até para acrescentar também algumas outras abordagens e conteúdos.

Constatamos igualmente que algumas escolas colocavam os conteúdos de Metodologia da Pesquisa na disciplina de Estudos de Usuários, enquanto o CB da UFC, diferentemente, contemplou, na integralização curricular, as duas disciplinas: Metodologia da Pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação e Estudo de Comunidade e de Usuários.

Como havia bastante motivação da nossa parte em discutir questões da espécie dentro do currículo e encontrando ressonância para a causa, elaboramos a proposta do projeto de pesquisa intitulado *Análise Crítica do Ensino de Biblioteconomia do Estado do Ceará*, a partir de 1988.

A referida pesquisa, com o caráter de renovações e ampliações periódicas, teve o intuito de contribuir para reforçar a mudança curricular. Por isso, tivemos assessoria da UFMG, por meio da professora Ana Maria Athaíde Polke, por

considerar que aquela instituição acadêmica poderia intercambiar conosco conhecimentos e nos ajudar, especialmente no que se referia à qualidade da metodologia, dirigindo-nos também na melhor adequação do instrumento de pesquisa a ser selecionado.

Os primeiros resultados do projeto de pesquisa, em versão preliminar, foram divulgados em 1991 e, posteriormente, apresentados os resultados definitivos, em relatório, pelos meados de 1995.

Nessa pesquisa, foram ouvidos professores, alunos e bibliotecários que possibilitaram, com suas contribuições, gerar uma nova proposta pedagógica do curso, além de permitir aquilatar a ação dos docentes. Estes, enquanto colegiado, acataram e enriqueceram ainda mais as sugestões coletadas pela pesquisa.

Os resultados tiveram significado nas alterações curriculares, no que se refere à criação de disciplinas e outras alterações em créditos, carga horária e conteúdos programáticos.

Procedendo-se periodicamente avaliações do curso, o CB da UFC selecionou novos encaminhamentos e propostas e, ao ter formado a primeira turma do denominado novo currículo, procurou ouvir os egressos do Curso para saber o que deveria ser mantido e ou reformulado, na oportunidade devida, concernente a: ementas, conteúdos, metodologias e orientação bibliográfica, mediante avaliação continuada, interagindo profissionais, professores e egressos recém-formados, como também agentes empregadores.

Outra ideia que tivemos, ao assumir a disciplina, foi a de tentar pôr em prática uma pesquisa em Estudo de Usuários numa determinada comunidade, o que, aliás, foi feito, por meio de projeto de extensão realizado pelo Departamento de Ciências da informação da UFC, até para mostrar aos alunos como se realizava tal tipo de estudo, mediante um trabalho de visível consequência e concretude no mundo real.

Assim, ao longo desses anos, como professora da disciplina realizamos também um projeto de extensão, de relevante significado social, em que se estabeleceu um estudo da comunidade de Taquara, distrito de Caucaia – Ceará, quanto ao uso da informação. Os resultados do estudo realizado no ambiente da Biblioteca Comunitária José Eduardo de Oliveira, de Taquara, motivaram a produção do trabalho intitulado *The Community Library of José Eduardo de Oliveira - a study of case in the Academical Extension of the Federal University of Ceará,* que integrou os anais do Congresso Internacional de Informação em Havana – Cuba, em 1995.

Com igual disposição, fomos participantes de outros trabalhos de razoável grau de importância nas lides da disciplina, tais como o elaborado, em parceria com Ivone Andrade, colega de departamento, sobre *Necessidades de Informação da comunidade do distrito da Taquara, publicado* na revista Informação & Sociedade, de 1998, e outro artigo, *Reflexões Curriculares do Ensino de Biblioteconomia no Ceará,* igualmente publicado na revista *Informação & Sociedade,* em 1999.

Após esta data, a partir de 2002, realizamos trabalhos relacionados à educação superior, ao ensino, aos Estudos de Usuários e às necessidades de informação, e informação para cidadania. Todos esses temas eram tratados na disciplina, em maior ou menor grau.

Na medida em que crescia o elã pela disciplina, percebíamos tanto em nós quanto nos alunos mais assimilação e mais amadurecimento quanto à literatura da área, com o suporte da criatividade na condução das práticas de sala de aula. No nosso entendimento, o que almejávamos dos alunos era que eles fossem capazes de realizar pesquisas com foco no usuário, porquanto era com tal abordagem que entendíamos o ensino da disciplina.

Ademais, foram surgindo, como material de apoio à disciplina, outras publicações de Nice Figueiredo, de Odília C. Rabelo, somando às de Ademir Alves de Lima, Sueli Mara Ferreira, Murilo B. Cunha, dentre diferentes autores. Por sinal alguns desses trabalhos, voltados para a abordagem alternativa dos Estudos de Usuários.

Com frequência, realizávamos visitas a diferentes bibliotecas existentes no Ceará, especialmente na Capital, e em outras instituições com ambientes informacionais, físicos ou virtuais, quando incentivávamos aos alunos a obter retorno dessas ações, que servissem de debates em sala, com crítica ou análise aos modelos e procedimentos encontrados, comparativamente aos existentes na literatura disponível, textos que diziam realizar estudos com foco nos usuários.

Na oportunidade, alertávamos que entre outros aspectos, pesquisas sobre Estudos de Usuários deveriam ser focadas tanto na abordagem cognitiva quanto no processo de mediação informacional. Por seu turno, as pesquisas sobre uso deveriam se voltar para além dos serviços, acervos, catálogos, material bibliográfico e outros materiais e serviços informacionais, sendo considerado o comportamento informacional.

Explicitávamos nas vivências de sala de aula tais observações e, cumprindo a ementa da disciplina, os objetivos definidos, os conteúdos expostos e distribuídos em três unidades descritas no plano de ensino.

A primeira unidade começando com Informação e Comunidade, em que conceituávamos numa perspectiva mais geral, os serviços de informação para a comunidade; a informação centrada na comunidade; o bibliotecário como mediador entre a informação e a comunidade, a par de vários exemplos de estudos de comunidade, totalizando vinte horas. Os autores Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Eliany Alvarenga Araújo, Kátia de Carvalho, Nice Figueiredo, D. J. Foskett, Maria de Jesus Nascimento, Marisa Perrone Campos, Casemiro Silva Neto, Emir Suaiden, Maria das Graças Targino, e Geraldina Porto Witter serviram de pilares de sustentação teórica com suas diversas abordagens.

Esses autores nos permitiram abrir horizontes de caráter social, ao focarem as comunidades de usuários e os serviços a eles direcionados. Importante entender essas comunidades não mais para avaliar eficácia de serviços e sistemas, porém, inserir, essa comunidade, na articulação e interação constante com a pluralidade de profissionais ou interesses de toda e qualquer natureza. Ensejamos, outrossim, aos estudantes uma maior compreensão do contexto humano e social. Na conclusão da primeira unidade da disciplina, os alunos eram induzidos a apresentar seus acervos de aprendizado em forma de seminário, sendo avaliados e preparados para a unidade seguinte.

Na segunda unidade, apresentávamos conceitos de usuários da informação, considerados como receptores, sujeitos ou clientes; a pesquisa com usuários e sua metodologia; as abordagens teóricas desses estudos de usuários enquanto sujeito/ator/agente, participante de ações; os tipos de usuários; necessidades, usos e demandas de informação, englobando um total de vinte horas.

Estabelecíamos constante diálogo com os textos de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Vania Hermes de Araújo, Eugenia Maranhão Bettiol, Maria de Fátima Oliveira Costa e Ivone Bastos Bomfim Andrade, Beatriz Sales Coelho, Angela Cuenca, Eduardo Wense Dias, Sueli Mara Ferreira, Nice Figueiredo, Gustavo Freire, Ademir Alves de Lima, Cláudio Moraes, Nanci Pilares, Denis Walker, e Murilo Bastos Cunha, dentre outros. Além destes, outras produções, isto é, as mais recentes, foram utilizadas, como as de Carlos Alberto Ávila Araújo, Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque e Sely Maria de Souza Costa, pesquisadores que

têm oferecido colaboração ao tema de estudos de usuários, ensejando admirável sustentação teórica à área.

A terceira unidade constituía-se da elaboração propriamente do projeto de pesquisa de Estudos de Usuários, com suporte em alguns estudos já realizados e analisados, com críticas e avaliação desses estudos. No caso, valorizamos sobremaneira a prática da pesquisa, quando os próprios alunos se colocam fazendo a análise e identificando problemas, impasses e limitações em estudos e que viessem a servir ou se tornar norteadores para outras pesquisas e, que eles mesmos devessem produzir, evidentemente em nível de graduação.

Por todo esse percurso que empreendíamos, disponibilizávamos as aulas em teóricas e práticas, sendo 50% para cada modalidade, de modo a contemplar leituras e discussão de textos (artigos de periódicos, capítulos de livros, dentre outros tipos de materiais). Entre os textos consultados, incluíamos projetos, relatórios de pesquisa e relatos de visitas como atividade prática.

Com bastante antecedência, todas as leituras eram selecionadas e realizadas, para, com auxílio de palavras-chave, promover debates em salas de aula, construir resumos e oportunizar posicionamento dos discentes.

Orientávamos,também, outras ações pedagógicas e, dentre essas ações, a principal era a apresentação do denominado *Seminário de Informação*, cuja primeira edição se iniciou em 1998, com a regularidade nos anos seguintes de um por semestre.

Este seminário adquiriu importância ao longo de suas várias e efetivas realizações. A ele tradicionalmente passaram a assistir convidados tais como discentes de outros semestres e de outras disciplinas, diversos professores do CB/UFC, e até de outros cursos, além de representantes das instituições que viessem a ceder seus ambientes de trabalho para realização das pesquisas com foco no usuário dos respectivos ambientes informacionais.

Convém enfatizar que obtivemos inúmeras experiências surpreendentes em relação à influência dos trabalhos dai resultantes, os quais foram consequências das pesquisas realizadas pelos alunos, ainda que sem a pretensão de todo rigor científico, mesmo em razão de não se destinarem à publicação em periódicos especializados.

Conseguimos, por exemplo, ganhos de visibilidade desse trabalho acadêmico por meio de entrevistas com alguns desses alunos/autores na Rádio FM

Universitária da UFC, como também na Revista Universidade Pública da UFC, principalmente com aqueles que elegeram instituições ou organizações públicas como espaço do trabalho de pesquisa, em virtude da maior repercussão social.

No que tange às temáticas e ambientes informacionais, os alunos indicaram algumas delas, numa variedade de equipamentos de caráter utilitário principalmente público, tais como: mercado público; aeroporto internacional; estádio; bibliotecas públicas e escolares; terminais de ônibus; arquivo público; museus; locadoras de filmes; cursinhos pré-vestibulares; hospital das clínicas e organizações diversas tidas como emblemáticas em suas atividades e funções.

O Seminário de Informação cuja periodicidade continua sendo semestral se tornou o momento em que os alunos apresentam os resultados da pesquisa realizada com usuários da informação daquele ambiente escolhido pelo aluno como espaço de sua pesquisa.

O evento é organizado por toda a turma do sexto semestre, sendo que os alunos iniciam o trabalho de pesquisa em dupla, escolhem o tema e o ambiente físico ou virtual da organização, instituição ou entidade a ser focada e, a depender da aceitação dela, iniciam a coleta de dados.

Após tal fase, já com o instrumento de coleta de dados elaborado, e seguindo a estrutura do projeto que aprenderam na disciplina de Metodologia da Pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação, cumprem o cronograma de visitas para aplicação da pesquisa e apresentação ao docente responsável pela disciplina, até o cumprimento de todas as etapas.

Ressaltamos que o objetivo da disciplina é principalmente preparar o aluno para atividade de pesquisa com usuários da informação, motivando a apresentação de relatórios de pesquisa, como resultado final da aprendizagem. Paralelamente, oferece a oportunidade de os alunos treinarem a organização de eventos e sua apresentação em público, a exemplo do Seminário de Informação, a que antes fizemos menção.

Reportamo-nos agora aqueles macro seminários de avaliação curricular propostos e realizados nas décadas de 80 e 90, por terem sido de alta influência para que novas percepções e alterações fossem postas em prática, até possibilitar, de fato, as mudanças almejadas. Eles ensejaram maior entendimento sobre a atuação do curso e a visão em oferecer conteúdos atuais, com metodologias

supostamente mais adequadas, indutoras de novas atitudes, habilidades e competências em informação.

Comprometida que estivemos com tudo isto e pelo desejo de dar continuidade à temática, clareando mais e mais o seu foco ao acompanhar tais estudos, objetivamos este projeto de tese, no intento de defender a importância e necessidade de contribuir para os avanços na área,a par de levar aos alunos concepções inovadoras de Estudos de Usuários.

Além dessas considerações, o estudo propiciado pelo doutorado e resultante da defesa da tese permitirá possivelmente o aprimoramento ou descoberta de novas propostas pedagógicas para o CB/UFC e influenciar outros cursos.

Também, ansiamos por contribuir, mediante os desdobramentos, para o ensino das disciplinas afins e para projetos à disposição da universidade concernentes ao acesso, uso e apropriação da informação.

Além disso, poderá servir de subsídio e incentivo à ampliação de grupos de pesquisas, com respectivo aumento na produção do conhecimento na área. Atualmente são cadastrados no CNPq dois grupos de pesquisa do DCI/UFC a saber: Representação da Informação e de Cultura; Gestão da Informação e Sociedade.

Quanto à existência desses grupos de pesquisa, eles são registrados no Diretório dos Grupos de pesquisa do CNPq com temáticas diversas que contemplam as áreas de domínio estudadas dentro da Ciência da Informação.

O objetivo geral da pesquisa é identificar e analisar os resultados obtidos sobre a concepção dos Estudos de Usuários dos docentes dos cursos de Biblioteconomia brasileiros e como são eles percebidos, assimilados e reproduzidos na prática docente.

Decorrentes dos propósitos acima expostos se destacam os seguintes objetivos específicos:

a) Relacionar os conceitos de Estudos de Usuários, emitidos pelos docentes, com as abordagens históricas da área;

b) Verificar a dimensão do ensino da disciplina de Estudos de Usuários dos docentes dos cursos de Biblioteconomia no Brasil e, de que forma tais estudos estão inseridos no ensino;

c) Mostrar, com suporte nos questionários respondidos e mediante os planos de ensino, a ênfase conceitual do ensino praticado.

Assim construímos a seguinte hipótese:

Os conceitos de Estudos de Usuários desenvolvidos no ensino da disciplina de igual denominação, pelos docentes dos cursos de Biblioteconomia brasileiros enfatizam mais a busca do que o significado da informação na vida do usuário.

As leituras feitas para o desenvolvimento do trabalho foram motivadas, a princípio, pelas referências indicadas no plano de ensino da disciplina ministrada na UFC, já mencionado, constituídas principalmente pelo período de 2000 a 2012, e as dissertações de mestrado e teses de doutorado que serviram também de fundamento a este trabalho.

Para que os Estudos de Usuários venham a ser considerados de valor e possam contribuir no planejamento dos sistemas de informação de toda e qualquer natureza, nos ambientes informacionais, eles devem dar o lastro necessário ao devido aprofundamento do tema, até porque temos diferentes suportes, formatos e tipos de usuários, carecendo, portanto, de mentalidades dinâmicas, criativas e inovadoras a mediar o acesso, a fim de favorecer ao adequado uso e à apropriação da informação pelo respectivo usuário.

Acreditamos que os profissionais mediadores desse processo possam gerar essa imagem pessoal e institucional e que se tornem aptos a enfrentar os novos desafios que virão, conforme a necessidade de informação dessa sociedade do conhecimento.

Julgamos também ser útil aos discentes tal postura, enquanto possam ser eles os maiores favorecidos, a par dos docentes, por conta do entusiasmo demonstrado no exercício das práticas acadêmicas, perceptível nas vivências do CB/UFC. Esperamos enfaticamente que o trabalho também contribua, em especial, para o usuário.

O desenvolvimento do trabalho se encontra sistematizado da seguinte forma:

Neste primeiro capítulo,como se vê, apresentamos a introdução com a problematização do tema, e a importância dos Estudos de Usuários. Acompanhada, em seguida, da justificativa acerca do interesse e motivação que são despertadas pelo tema. Isto constatável nas experiências da docente e nas inquietações dos discentes em sala de aula. Quanto às experiências, são delineados o percurso e as práticas docentes, como também a participação nos eventos e nos debates ligados a área de Estudos de Usuários. Ademais, destacamos o objetivo geral e os objetivos específicos, seguidos da proposição da hipótese, dentro do contexto dos Estudos de Usuários e, ainda, a estrutura sequencial do trabalho, relativamente aos capítulos.

No segundo capítulo, concentramos os aspectos teóricos, os antecedentes históricos e os conceitos dos Estudos de Usuários, as diferentes abordagens dos Estudos de Usuários, a compreensão da informação e do conhecimento, as necessidades, comportamento e usos da informação, o usuário e as competências relacionadas á informação, e o usuário e a mediação da informação.

No terceiro capítulo, tratamos sobre o ensino da disciplina de Estudos de Usuários dos cursos de Biblioteconomia no Brasil, numa perspectiva histórica, explicitando a responsabilidade dos currículos, o percurso das mudanças curriculares e os motivos dessas mudanças.

Por oportuno, apresentamos as diretrizes curriculares que regem os cursos de graduação em Biblioteconomia, com foco na questão ensino e práticas pedagógicas. Em continuidade, vemos as propostas do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL), e a participação da ABEBD/ABECIN, na condução dos debates da área e, por último, os planos de ensino de cada curso, com seus constituintes e a influência do docente no ensino da disciplina.

No quarto capítulo, descrevemos a metodologia, enfatizando o campo e o universo da pesquisa, seguida da população e amostra, a seleção e explicação dos instrumentos para coleta de dados – o plano de ensino e o questionário, considerando, para tanto, as vantagens e limitações destes instrumentos.

Construímos as categorias dentro da Análise de Conteúdo (AC), segundo Bardin (2010), a par dos procedimentos e critérios para a interpretação dos dados, conforme condicionantes da população.

Tais categorias, neste momento definidas, deram o subsídio para a elaboração das perguntas do questionário que resumidamente trataram:

a) Perfil dos docentes;
b) Conceituação de estudos de usuários;
c) Disciplinas que dialogam com os estudos de usuários;
d) Autores citados pelos docentes;
e) Percepção sobre o ensino da disciplina no país;
f) Carga horária teórica e prática;
g) Entendimento dos docentes quanto à percepção da disciplina pelos discentes;
h) Influência da formação profissional do docente no ensino da disciplina;
i) Área de pesquisa dos docentes.

No quinto capítulo, apresentamos, por categorização, a análise dos dados relativos aos depoimentos dos docentes, seguidos da interpretação desses dados coletados das respostas dos questionários, correlacionados com componentes registrados nos planos de ensino.

No sexto capítulo, fizemos uma proposta de um plano de ensino para o Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, possível de aplicação também em outros cursos.

No sétimo capítulo, à luz da hipótese formulada, destacamos a conclusão do trabalho com os resultados fundamentados nos objetivos e com base nas análises efetuadas, e, logo após, as recomendações que consideramos válidas, constituintes do oitavo capítulo.

Enfim, na perspectiva de identificar e analisar os conceitos de Estudos de Usuários, verificando como o ensino da disciplina se efetiva nos cursos de Biblioteconomia brasileiros, analisamos, questionamos e discutimos, no intuito de esclarecer, com consistência, esses aspectos conceituais apresentados pelos docentes ouvidos, isto é, aqueles comprometidos com tal responsabilidade acadêmica e, assumir o usuário, como fim último das ações empreendidas em ambientes informacionais.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: ASPECTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS

Na atualidade, torna-se indispensável registrar o grau de importância que a informação vem assumindo. Ela é considerada como o primeiro passo num processo de tomada de decisão, sobretudo se a informação é precisa, atual e segura.

Cada vez mais as demandas por informação são frequentes, e a informação que dê significado ao indivíduo deve ser trabalhada nos sistemas de informação, tendo todo o cuidado de se conhecer o que o usuário busca em termos de solucionar o seu problema de informação. Esta informação deve ser tratada, armazenada e disseminada para posterior recuperação.

Após o trabalho de organização da informação, os serviços devem ser postos à disposição da sociedade e aqueles, que dela necessitam, devem buscar a informação para solução de cada problema. Esta informação deve apresentar-se de maneira fácil, clara e, ao mesmo tempo, disponibilizada para o seu acesso.

Diz Ilharco, (2003, p.45): "Não há uma definição de informação universalmente aceita". E ainda considera:

> De um ponto de vista interpretativista, a informação é o próprio significado para o sujeito que experimenta a ação de ser/estar/ficar informado. Nesta perspectiva a informação é um fenômeno interpretativo, dependendo do sujeito, assente na experiência de determinado indivíduo e na historicidade, pressupostos, contextos e envolvimentos no âmbito dos quais e com os quais esse mesmo indivíduo se informa ou é informado. (ILHARCO, 2003, p.48).

O acesso a informação deverá provocar seu uso e, consequentemente, a apropriação da informação. Também deve ser considerada relevante pelo seu público, dos mais diferentes segmentos, devendo provocar benefícios de acordo com a expectativa de cada usuário.

Lembramos Barreto (1994, p.1), ao dizer:

> A importância que a informação assumiu na atualidade pós-industrial recoloca para o pensamento questões sobre a sua natureza, seu conceito e os benefícios que podem trazer ao indivíduo e no seu relacionamento com o mundo em que vive.

O profissional,sendo responsável pelo processamento e organização da informação, deve ficar atento e planejar os serviços e fazer funcionar o sistema de informação de modo que favoreça com os benefícios esperados por seus usuários, isto é, a informação processada à disposição de seu público para acesso e uso.

A Ciência da informação conforme o entendimento de Robredo (2003, p.5):

> É a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para um máximo de acessibilidade e uso. O processo inclui a origem, disseminação, coleta, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação.

Entendemos por informação todo componente capaz de suscitar a percepção do saber, tendo por finalidade a formulação do conhecimento. A informação torna-se fundamental para a tomada de decisão em toda e qualquer situação de busca e uso.

A organização dos serviços de informação, de responsabilidade do bibliotecário, deverá obter dele formação consentânea com as responsabilidades que lhe são pertinentes.

Também nos alinhamos com Capurro (2003), ao considerar a informação como elemento prévio e necessário à criação do conhecimento; aquilo que surge, que duvida, ou seja, como insumo para ser possivelmente agregado, combinado, constituinte do conhecimento internalizado pelo indivíduo.

Tal sujeito, indivíduo ou agente torna-se o usuário da informação. Então, passamos a observar o modo como esse usuário percebe a informação.

A depender da definição de informação, no momento da busca, o usuário poderá sempre considerá-la numa ótica subjetiva, adotando certos valores. Conforme o entendimento de Capurro e Hjorland, (2007, p.192): “A informação pode ser identificada, descrita e representada em sistemas de informação para diferentes domínios de conhecimento”.

Vale considerar alguns conceitos de informação e conhecimento, visto que a informação, registrada ou não, por meio de diferentes suportes, pressupõe ser um fundamento básico para a aquisição do conhecimento. Também, o conhecimento leva a compreender com maior exatidão a área de Estudo de Usuários, focando o usuário em si, e levando os docentes responsáveis pela formação profissional do bibliotecário a um efetivo ensino dessa disciplina, com mais qualidade nos cursos em que ela é ensinada.

Ademais, convém considerar a permanente atitude inovadora que a própria disponibilidade e uso da informação deva ter. Mattelart (2002, p.72), afirma que: “Não há mais nada que não seja obsoleto.” Disso admitimos que estejamos atentos aos avanços tecnológicos que surgem com tal velocidade, e nos faz correr constantemente atrás do “novo”.

Pensar a informação como algo indispensável à vida, na sociedade, e querer aprimorar com mais amplitude e profundidade o seu significado, a torna um componente indissociável nas relações da sociedade contemporânea. Essa informação com significado é que dá relevância e se torna essencial em qualquer ramo ou atividade humana na atualidade.

Assim, podemos refletir acerca da diversidade do entendimento do termo informação,e mesmo sobre os conceitos de informação às vezes ambíguos, sem uniformidade de percepção; a qual leva a concepções díspares quanto ao uso da informação, entendido de forma indiscriminada, insuficientemente distinta ou pouco nítida.

Na obra *Organização do Conhecimento*, pode ser extraído o conceito de informação expresso por Choo (2006, p. 27):

> A informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação.

Em Choo, observamos que os termos Informação e Conhecimento estão imbricados na perspectiva de levar, em seus diferentes suportes e tipos de meios a matéria prima que se transforma em conhecimento nos ambientes informacionais, e que favorece a interação entre as pessoas da organização, influenciando ao mesmo tempo todo o contexto da organização.

A informação necessariamente deve ser, por sua vez, organizada e tratada, pelo que requer conhecimento por parte do profissional em saber conduzir o usuário à verdadeira busca, ou seja, àquela de seu interesse. A organização da informação:

> [...] está vinculada ao acesso ao conhecimento e pretende operar como instrumento de tratamento, gestão e uso da informação, abrangendo, de forma integradora, os fenômenos e as aplicações

> vinculadas à estrutura, disposição, acesso e difusão do conhecimento socializado, ou seja, registrado. (RABELLO; GUIMARÃES, 2006, p.5)

Consideremos mais um ponto de vista sobre o conceito de informação e defendido por Almeida Júnior:

> A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. Assim entendida, ela, informação, não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências, do conhecimento de cada pessoa. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.97).

No contexto da importância da informação, quando se deu início aos estudos sobre o comportamento informacional para o desenvolvimento científico e tecnológico, Araújo (2009, p.198) situou: “Informação passou a ser entendida, nesse contexto, como um recurso, uma condição de produtividade. Cientistas precisavam de informação com rapidez, com qualidade, com exatidão”.

Assim, devemos saber que a informação precisa ser pertinente, relevante e rápida para o usuário, isto com base nos comentários também de Araújo (2009, p. 198-9):

> Gastava-se tempo precioso na busca de informação, ou tinha-se desperdício de tempo na obtenção de informação irrelevante ou de baixa qualidade. Mais ainda, atraso na produção por não se ter acesso à informação adequada ou relevante em determinado momento.

Entre outras conceituações apresentadas, esse conceito de informação mostra o significado que ela possa ter para cada usuário, conforme a sua história e o contexto no qual está inserido.

Assim, a informação percebida não estaria dissociada do conhecimento, e nem do uso que dela faz o indivíduo.

O conceito de conhecimento se relaciona a diferentes contextos. Em seu mister, por exemplo, o professor tenta disponibilizar conhecimentos aos alunos,

durante o processo ensino-aprendizagem e tais conhecimentos, se percebidos, apreendidos ou assimilados e discutidos, levam à criação e produção de novos conhecimentos.

A construção do conhecimento se dá a partir da leitura reflexiva e do compartilhamento das ideias, favorecedoras de socialização, pois a partir da interpretação de cada indivíduo, na sua capacidade de processar informações, surgem significados, ou seja, conhecimentos.

No terreno dessa construção podemos entender que os sistemas devem estar estruturados, em consonância com a suficiente competência do profissional e, principalmente, com as expectativas e domínio dos respectivos usuários. Devendo ser alterados de forma expressiva os formatos em que os mesmos se encontrem, de modo a facilitar o acesso e uso da informação, sempre em função dos interesses desses usuários.

Daí caber, portanto, ao profissional da informação o dever de organizá-la com maior nível de especificidade que os usuários buscam e, para isso, facilitar a rapidez no acesso e uso da informação. Essa organização é fundamental e se torna até estratégica para o acesso, uso e apropriação.

Nesse aspecto, chamamos a atenção sobre o tratamento das informações, assim compreendido:

> O nível de especialização dos usuários cresce constantemente exigindo sempre uma maior especificidade e rapidez no acesso à informação. Diante dessa realidade, o tratamento da informação caracteriza-se como uma atividade estratégica para prover e facilitar acesso à informação e deixa de ser apenas uma atitude voluntária do bibliotecário no exercício do seu *fazer* profissional para ser um elemento para a democratização da informação e um elemento promotor da qualidade total dos serviços informacionais de modo a que se atinja a informação certa, da fonte certa, ao cliente certo, no momento certo e a um custo que justifique seu uso. (GUIMARÃES, 1998, p. 98).

Quando o usuário se utiliza de um sistema de informação não significa dizer que ele alcançou seu objetivo, vez que poderá não se apropriar do conteúdo e, assim, a informação não terá significado para ele, apesar de interagir com a busca e acesso ao sistema. Sua necessidade de informação dependerá substancialmente da sua percepção, que é conduzida pelo interesse, valor e pela

condição de lacuna do seu conhecimento. Disso dependerá o significado que terá a resposta do sistema para cada usuário. Vejamos o que diz Capurro (2003, p. 13):

> Vê-se aqui claramente que a avaliação de um sistema de informação não está baseada meramente no *matching* de um dado de entrada (input) com outro dado previamente registrado, mas que esse dado registrado é concebido como uma oferta frente à qual o usuário desempenhe um papel eminentemente ativo.

Situamos esses entendimentos de informação e conhecimento, compreendendo serem de certa forma providenciais para adentrarmos nos aspectos históricos que marcaram o início dos Estudos de Usuários.

Vemos, então, a oportunidade de relatar os antecedentes históricos dessa área de estudo, o que passamos a comentar.

2.1 Antecedentes Históricos

Apresentamos os momentos que deram início aos Estudos de Usuários nos reportando às suas origens, isto é, aos primeiros estudos e o foco para o qual os mesmos estavam voltados. Eles tiveram dois grandes marcos, sendo o primeiro em 1930, na Escola de Chicago, nos Estados Unidos, e depois de aproximadamente duas décadas, em 1948, na Inglaterra.

Esses estudos tinham a intenção principal ou quase exclusiva de focar no uso das fontes e sistemas de informação, isolando ou desconsiderando os aspectos humanos do uso da informação.

Os pesquisadores tais como Dervin e Nilan (1986), Figueiredo (1979,1994), Araújo (2008, 2010), registramos acontecimentos como esses estudos receberam influência e como foram eles construídos. Estes primeiros estudos de usuários foram realizados antes de 1930. Eram estudos que denominamos clássicos, de algum caráter científico e que se voltavam mais com interesses de leitura.

Em 1930, na Escola de Chicago, os estudos proliferaram como valiosos instrumentos de administração de bibliotecas. E continuaram em 1940 com ênfase em leitura e no uso da biblioteca, com a intenção de aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas e se restringiam às ciências exatas (FERREIRA, 2002).

O momento vivenciado na cidade de Chicago era de crescimento muito grande e num curto período de tempo. As bibliotecas realizavam pesquisas apenas

com indicadores demográficos, sociais e humanos da população atendida. Tais estudos, de avaliação, eram direcionadas aos produtos e serviços das bibliotecas, e não direcionados propriamente aos usuários. (ARAÚJO, 2010).

Ainda confirma Araújo (2010, p.7) que: "[...] os estudos de usuários passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação."

No final da década de 1940, precisamente em 1948, durante a Conferência da *RoyalSociety* de Londres, como segundo grande marco, os estudos eram focalizados para verificar como os cientistas e técnicos procediam para obter informação, restrita à área de ciências exatas. De acordo com Dervin; Nilan (1986), eles chamavam a atenção dos profissionais a planejarem e desenvolverem os sistemas de informação de forma mais orientada não mais para o sistema, mas, satisfazendo as necessidades de seus usuários.

Esses estudos continuaram a ser aplicados na década de 1950, se expandindo também às áreas de ciências aplicadas. E foram surgindo outros estudos dedicados a interesses de leitura, às fontes de informação e aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, continuando nas décadas de 1960 e 1970.

Figueiredo explicita como os estudos foram feitos e por quem foram estudados. Afirma que:

> De maneira geral, os grupos de usuários estudados foram, primeiramente, os cientistas das ciências puras; a seguir, os engenheiros. Na década de 60, a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como dos educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais e dos altos escalões da administração governamental (FIGUEIREDO, 1994, p.9).

Nas décadas de 1960 e 1970, diferentes autores analisando os volumes do *Anual Review of Information Science and Technology* (ARIST) constataram cerca de 600 artigos que tratavam de estudo de usuários no período de 1966 a 1978, tais publicações referiram-se maciçamente a estudos realizados em países desenvolvidos (NASCIMENTO, 2011, p.47). A autora afirma que em 1978 havia uma expressiva produção nesta área.

Os Estudos de Usuários, como diz Figueiredo (1994), eram chamados de estudos de comunidade e, estes primeiros estudos sobre comunidade eram clássicos, de caráter científico.

> O estudo da comunidade é básico para a administração da biblioteca pois, como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas, na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994, p.65).

Então, como não se usava ainda Estudos de Usuários, eles se caracterizavam como sendo estudos de indicadores demográficos, e serviam para compor diagnósticos, ou para adequação de produtos e serviços nas bibliotecas. Percebemos que, naquela época, eles se intensificaram nos estudos, sem haver preocupação ou interesse com os não usuários e, cada vez mais "o que ocorreu foi o progressivo distanciamento dos usuários e uma constante aproximação das fontes de informação e das bibliotecas e sistemas de informação (FIGUEIREDO, 1994, p.67).

Uma das primeiras revisões feitas acerca das necessidades e usos da informação se concretizou na área de ciência e tecnologia, sendo uma análise quantitativa, na década de 1960, quando Menzel (1966) "argumentava que os estudos de necessidades e usos são aqueles voltados para o comportamento e as experiências dos cientistas e tecnólogos em face dos canais de informação." Há uma ênfase para os estudos de comportamento dos usuários.

Outras revisões também foram realizadas por Saul; Mary Herner (1967), complementando o trabalho de Menzel (1966). Por sua vez, Paisley (1968), apesar de ter identificado um aumento do número de estudos de usuários, verificou que muitos desses estudos apresentavam problemas de natureza metodológica, e ausência de teorias que enfatizassem, além do crescimento, o amadurecimento da qualidade dos trabalhos.

Ainda na década de1960, como diz Cunha (1982, p.6): "À medida que avançaram no tempo, as pesquisas sobre usuários foram se transformando de uma simples descrição para uma postura mais analítica e avaliativa." Embora não fosse uma metodologia suficientemente desenvolvida nessa área.

Desse modo, já estava sendo percebido que as pesquisas fossem direcionadas para mudanças nas bibliotecas em função da satisfação do usuário. Então, essas pesquisas foram propostas no Brasil, sendo voltadas para o uso da informação e empregadas, principalmente, no âmbito dos estudos de usuários e de uso, enfatizando o comportamento dos usuários.

A partir de 1965, os novos estudos foram se voltando para as necessidades de informação dos usuários, sem ainda uma resposta real para essas necessidades. Mas, com o advento das tecnologias, começou a se pensar na reação originada em relação à aceitação dessas tecnologias, considerando como ponto relevante o acesso aos documentos e uso desses documentos como também o tempo ou demora nas respostas (FERREIRA, 1997).

Em 1970, houve continuidade nesses estudos das áreas de ciência e tecnologia, atendendo também a outras áreas como humanidades, ciências sociais e administrativas, conforme Crane (1971), que observou nos estudos carência de maior cientificidade nas pesquisas e melhor precisão nos conceitos, além de destacar que os estudos eram quantitativos em sua maioria.

Nessa mesma década, Ranganathan (1980) na obra *A Contribuição da psicologia para os estudos de usuário da informação técnico-científica* aborda os estudos de usuários associados à psicologia, dando ênfase a psicologia do intelecto, à psicologia do indivíduo e aos complexos psicológicos do indivíduo.

Então, os estudos, no entendimento de Ranganathan (1980), viam e sinalizavam para os estudos do comportamento, pois estariam embutidos as reações do indivíduo, em que as dimensões psicológicas teriam que ser consideradas.

Dervin e Nilan (1986, p.16) na época já percebiam que os estudos apontavam para duas direções ditas tradicionais, “se caracterizavam por um modelo em que a informação é vista como objetiva e os usuários como processadores da informação”, ou seja, voltados à ótica do sistema; enquanto as alternativas, dirigidas à ótica do usuário. Apontavam inúmeras críticas a esse modelo, pela forma de enxergar o usuário como mero expectador. Em vez de indagar o que o usuário precisa, deveria perguntar o “como precisa.”

Percebemos que os estudos tradicionalmente realizados na década de 70, de acordo com Figueiredo (1994), eram apenas relativos ao uso, e que nem sempre esse uso correspondia como a melhor informação; na maioria, eram em função da

atuação e avaliação de desempenho das bibliotecas. Nessa ocasião, se multiplicaram "[...]os estudos de necessidade e uso de informação no âmbito da ciência, tecnologia e indústria." (NASCIMENTO, 2011, p.50). A partir de então, os estudos de necessidades de informação começaram de certa forma a se consolidar.

Por oportuno, lembramos que desde 1970 o trabalho de Araújo (1974, p. 176) já expressava que: "Toda informação no mundo, não importa quão *gloriosamente* organizada e eficientemente recuperada, nada é se ninguém a quer."

O que confirma também Araújo (2010, p.7): "[...] os estudos de usuários passaram a ser utilizados para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação."

A literatura aponta que as pesquisas tinham como objetivo, explicitamente, verificar acerca dos documentos mais utilizados por seus usuários e, assim, perdurou com esse entendimento por quase 30 anos. E também outros estudos foram ampliados para conhecer os hábitos dos usuários na perspectiva de obter as informações em fontes disponíveis, além de outras formas de busca.

Nesse período, os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados. "[...]se destacam os trabalhos publicados pela *American Library Association* (ALA), em especial um manual para estudo das necessidades e da educação de adultos." (NASCIMENTO, 2011, p. 44).

Muitas vezes o estudo de uso e de usuários são tomados como sinônimos, embora se saiba que são duas categorias distintas, o que não significa para o usuário, o ter acesso, não significa, obrigatoriamente, fazer uso da informação propriamente dito.

Sabemos que na formação profissional do bibliotecário é pelo menos debatido de maneira permanente e explícita que a essência do seu trabalho é o usuário e:

> A preocupação formal com o usuário data do surgimento do Serviço de Referência e Informação, mas tal preocupação está restrita, ao discurso do profissional bibliotecário, não se fazendo presente na sua prática. É evidente que o trabalho junto ao Serviço de referência e Informação exige um determinado perfil daquele que irá exercê-lo, perfil esse que não necessariamente todo profissional deve possuir. (ALMEIDA JÚNIOR, 1999, p.30).

Quanto a importância do usuário no cotidiano profissional, ainda em 1980, Rabelo já afirmava: "[...] muitas vezes, o usuário e seu estudo fazem parte mais do

‘discurso’ dos bibliotecários e professores do que da nossa prática profissional ou acadêmica.” (RABELLO, 1980, p. 1).

Observamos coerência nesse sentimento de Rabelo, até porque há tempo que se ouve esse discurso acerca da importância do usuário; ele, porém, ainda vem se refletindo pouco presente na prática. Isto se comprova pela demora com que a disciplina veio a figurar no currículo, além de insuficiência de estudo sobre usuários nas bibliotecas e unidades de informação, denotando que o usuário continua não sendo prioridade nessas instituições.

Na década de 1990, nasce mais um paradigma da Ciência da Informação. Conforme Capurro (2003), nasce o paradigma social na tentativa de superar alguma limitação inerente ao paradigma cognitivo, ou seja, aquele em que o indivíduo contrariamente é visto de maneira isolada.

Sendo assim, os Estudos de Usuários terão que prestigiar:

> [...] a construção social dos processos informativos, ou seja, a constituição social das ‘necessidades dos usuários’, dos ‘arquivos de conhecimentos’ e dos esquemas de produção, transmissão, distribuição e consumo de imagens. (CAPURRO, 2003, p. 14).

Então Capurro (2003) explicita que os estudos tradicionais seriam aqueles baseados pelo paradigma físico, enquanto que os estudos alternativos, pelo cognitivo. Este com o entendimento da necessidade de informação ser representada por uma falha, uma lacuna ou ausência de conhecimento.

Na perspectiva do paradigma social, definido por Capurro, estão associados outros autores, tais como Choo (2006), com amplo modelo de uso da informação, Dervin (1986), com o modelo de cognição e, Kuhlthau (1991), ao integrar as dimensões sociais, afetivas e emocionais. Assim, os usuários não serão vistos mais de maneira isolada, porém, em constantes interações.

Em 1995, Ferreira diz que: “O usuário tem sido colocado na posição passiva de ter que se adaptar aos mecanismos para identificar como o usuário pretende usar a informação e quais são as suas definições sobre relevância da informação”. (FERREIRA, 1995, p. 7).

Ainda, continua Ferreira (1997), no tocante a esses estudos, muitas críticas foram feitas quanto à questão metodológica considerada ineficiente, e que levava os

resultados a quase nenhuma aplicabilidade prática e de utilidade pouco expressiva, além da falta de clareza dos termos, com pouco ou nenhum rigor científico.

Quanto a esses usuários, até por necessidade, devem saber explorar o sistema de busca, formulando as suas questões, para poder obter a informação que lhe dê condições de uso, assimilação e significado.

A busca da informação para o usuário, seja a informação para fins pessoais (*nonwork information*) ou seja para fins profissionais (*work information*) deve, em última análise, satisfazer às expectativas e demandas do usuário. Sobre "nonwork", Savolainen (1995) chama a atenção para o fato de que: "Until recently, studies of nonwork informations seeking, sometimes also called citizen information seeking have been overshadowed by surveys of job-related information needs, seeking and use".[1]

O que Savolainen torna claro é que, independente do usuário estar ligado a alguma atividade formal (de trabalho), ele tem e demonstra interesses ou necessidades de busca por informação para qualquer situação no cotidiano de sua vida. O seu modelo se refere à busca de informação na vida cotidiana.

Há diferentes entendimentos quanto aos conceitos, como pode ser visto; no entanto, o que queremos enfatizar são os estudos centrados no indivíduo interagindo no contexto social. Esses estudos se iniciaram a partir de 1980, nos trabalhos de Dervin (1986), Ellis (1987, 1989), Kuhlthau (1996) e Wilson (1997, 1999, 2000).

Em decorrência destes estudos os pesquisadores prosseguiram com novas descobertas, no objetivo de repensar também conceitos novos, utilizar novos métodos científicos mais apropriados para a realização das pesquisas, tentando ser mais eficazes em termos de resultado, que favorecesse a uma maior utilidade por parte dos interessados.

Nesses trabalhos e, entre eles, os de Figueiredo (1994), em sua obra *Estudos de uso e usuários da informação,* ela apresenta uma diversidade de aspectos que podem ser levados em conta nas pesquisas, identificando as demandas, as necessidades, e críticas apontadas.

---

[1]Até recentemente, os estudos de buscas de informação não relacionadas ao trabalho, também denominados de estudos de busca de informação cidadã, têm sido obscurecidos por pesquisas sobre necessidades, busca e uso de informação para o trabalho (tradução nossa).

> Outras críticas com relação a esses primeiros estudos de usuários de bibliotecas universitárias levantam o ponto de que eles procuraram apenas mostrar o usuário, mas não o identificaram de maneira correta. Assim, quem é o usuário: aquele que vai à biblioteca para tirar uma cópia Xerox, ou para utilizar o catálogo, ou utilizar o recinto da biblioteca para estudar com material próprio? (FIQUEIREDO, 1994, p. 24)

Pressupomos que esse usuário ainda não tenha sua identidade no sistema; ele, porém, se comporta como usuário para determinados tipos de interesse e, a partir do uso do ambiente, em relação ao espaço físico, tal usuário poderá ampliar o autêntico uso do sistema, em outros tipos de serviço.

Há estudos que procuram saber a finalidade do uso e da assimilação da informação, mediante a comunicação que é estabelecida para que haja uma interatividade entre sistema de biblioteca e a comunidade a que ela assiste. Nesse aspecto, pode-se observar o seguinte:

> Através destes estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. Estes estudos são, assim, canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

Constatamos, no entanto, que a teoria difere da prática social; esta ainda permanece sem dar prioridade aos usuários, sendo eles apenas mais um a utilizar o sistema, como diz Ferreira (1996), em alguns estudos realizados, que o usuário é apenas o informante, sem ser objeto de estudo. Acreditamos que ele permanece sendo ainda esse informante, pois as mudanças parecem ser pouco expressivas neste campo de estudo.

2.2 Conceituações de Estudos de Usuários

Conceituamos Estudos de Usuários como o conjunto de conhecimentos, ou disciplina, pertencente à área de Ciência da Informação para compreender, por meio de investigações, e detectar o que o usuário necessita em matéria de informação, buscando interação entre usuário e informação, ampliando e interferindo na sua produção. Isto se relaciona à necessidade de busca e uso da informação, com significado social para o usuário. Em princípio, temos também o entendimento de que a disciplina Estudo de Usuários, pelo valor de seu conteúdo, deva estar na integralização curricular, com o enfoque que procuramos tratar nesta tese, em busca de se construir novas alternativas para se repensar o processo ensino-aprendizagem.

No embate de foco, às vezes no uso, às vezes no usuário, registramos diferentes concepções relativas a Estudo de Usuários.

Vejamos, a partir de Figueiredo:

> Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

Com a ênfase dada por Figueiredo (1994) quando evidencia a que ponto o usuário quer saber, o que ele busca em matéria de informação, percebemos o cuidado da tarefa do profissional, o qual, antes de implantar um sistema de informação, terá que pesquisar acerca do usuário real, aquele que utiliza e se apropria da informação e, até que ponto, ela lhe traz significado.

De acordo com o modelo físico, observado por Figueiredo (1994), ela leva em conta o uso, as necessidades e as demandas. Outro aspecto considerado nesse conceito, ou seja, na avaliação do grau de satisfação da busca, é que se deva procurar descobrir se verdadeiramente o objetivo foi alcançado e de forma significativa.

Vejamos mais um conceito de estudo de usuários, dentro de um trabalho sobre usos e usuários da informação.

> O estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação (DIAS; PIRES, 2004, p. 10).

Então, assim ampliamos o universo de estudos incluindo os usuários potenciais no processo de investigação. No conceito de Dias, Naves e Moura (2001), com o trabalho sobre *O Usuário-pesquisador e a análise de assunto*, eles advertem que não apenas é preciso estudar o usuário, mas colocá-lo no centro das preocupações dos projetos de bibliotecas e sistemas de informação. Consideram contrastante a forma como os sistemas são desenvolvidos, em relação à natureza do comportamento de busca de informação dos usuários.

Corroboramos com Capurro e Hjorland (2007, p.192), quando dizem: "Usuários deveriam ser vistos como indivíduos em situações concretas dentro de organizações sociais e domínios de conhecimento". E, assim, confirmando tal assertiva, possivelmente desejaríamos ampliar horizontes de atendimento a todo usuário dito potencial.

As abordagens perpassam aspectos físicos sobre a ótica do sistema ou da biblioteca; cognitivos centrados no indivíduo e, finalmente, no social em que se efetiva todo o processo.

Logo, significa considerar as ações das pessoas no conjunto das instituições em que se busca informações. Pode-se afirmar que o comportamento do usuário, em suas buscas, leva a uma interpretação de que, ao se apropriar da informação almejada, ele está automaticamente avaliando o sistema de busca para chegar a sua plena satisfação e como que estendendo possibilidades de novos conhecimentos.

Percebemos que alguns conceitos de estudo de usuários se complementam. Inserimos então o conceito de Moraes (1994): os Estudos de Usuários são investigações que objetivam determinar os documentos requeridos pelos usuários, descobrir seus hábitos para a obtenção da informação, bem como as modalidades de busca; estudar o uso feito com os documentos; e analisar suas maneiras de obtenção do acesso aos documentos.

Apesar de ter sido publicado ainda em 1994, percebemos que nesse conceito já estava embutida a ideia de acompanhar o usuário observando seu

comportamento de busca para descobrir se o usuário teve proveito da informação na obtenção da mesma, isto é, se lhe trouxe significado.

Verifiquemos o que diz Sanz Casado (1994, p.31):

> Se pueden definir como el conjunto de estúdios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuários, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos – principalmente estadísticos – a su consumo de información.[2]

Observando esses conceitos, percebemos que este último leva em consideração principalmente aspectos quantitativos e estatísticos, o que o diferencia dos demais, pois os outros dão relevância aos qualitativos como determinantes na busca e uso dos documentos e na obtenção da informação.

Os tipos de estudos de usuários variam de acordo com os objetivos da pesquisa e da sua aplicação. Em 2000, com o seu trabalho, Giraldo (2000, p.99) se expressou que os estudos deveriam ser para:

- Caracterizar o comportamento do usuário quando busca ou utiliza a informação;
- identificar o uso de canais formais, semiformais e informais;
- reconhecer as necessidades de informação através de perfis de usuários;
- elaborar programas de treinamento do usuário;
- avaliar a eficácia da biblioteca;
- identificar a produção intelectual do usuário e
- planejar, avaliar ou melhorar serviços.

Dentre os diversos estudos apresentados, sabemos que uso e usuários caminham em direções diferentes, apesar de serem importantes na avaliação de serviços da biblioteca, como também necessários para propiciar mais consistência à temática, usos e usuários da informação.

Temos o entendimento de que os estudos de usuários estão pautados nas abordagens: centrada no sistema e centrada no usuário, isto é, a tradicional e a alternativa. Evidentemente importa-nos é que o usuário seja o foco ou a essência

[2] Pode-se definir como o conjunto de estudos que tratam da análise qualitativa e quantitativa dos hábitos informacionais dos usuários, mediante a aplicação de métodos diversos, dentre os quais matemáticos – principalmente os estatísticos – ao consumo de informação. (Tradução nossa).

desses estudos, sendo considerado como um ser partícipe e que possa interferir, considerando seus aspectos psicológicos e sociais.

Quanto aos aspectos psicológicos inerentes ao indivíduo, durante toda a vida, referenciamos o que distinguiu Ranganathan (1980), já citado anteriormente; e, no que tange aos aspectos sociais, torna-se sobretudo relevante a ênfase no acesso democrático do indivíduo com perfil definido para cada sistema de informação.

Evidentemente, com o paradigma centrado no usuário, iremos considerar todos os aspectos que favoreçam a interação do usuário, seu contexto e o sistema de informação.

Desse modo, podemos perceber a importância de compreender melhor a abrangência das questões a serem tratadas pelo profissional da informação e evidentemente pelos docentes responsáveis na formação dele. Há, portanto, que se estimular "[...] o interesse por estudos mais completos em relação aos usuários da informação, e surgem com maior incidência pesquisas envolvendo o chamado comportamento informacional." (MATTA, 2010, p. 132).

No trabalho intitulado *Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação,* Araújo conclui o seguinte:

> Estaria colocada assim uma nova agenda de pesquisa para os estudos de usuários: em vez de buscar taxas de uso de determinada fonte de informação ou da frequência a uma biblioteca, torna-se essencial entender por que se usa tal fonte, que significado ela possui para quem a usa, que significado tem o acesso à biblioteca que possa explicar a frequência de consulta a ela. Com a consolidação dessa perspectiva de estudo, talvez os estudos de usuários da informação consigam, finalmente, ter por objeto de estudo não mais as fontes ou os sistemas, mas os usuários propriamente ditos, tomados como sujeitos nos processos de busca e uso da informação. (ARAÚJO, 2010, p.28).

Perseguimos neste trabalho a agenda proposta pelo pesquisador acima citado, e nesta direção encontramos sinalizações em outros autores já mencionados. Queremos ratificar este pensamento de Araújo, por considerar que ele retoma a discussão crítica com os bibliotecários e docentes dos cursos de Biblioteconomia, em insistir num olhar inovador nas investigações dos estudos de usuários, de modo a evitar apenas posicionamentos já consolidados por uma certa tradição histórica.

De algum modo, já estava sendo demandado que as pesquisas fossem deslocadas de aspectos de uso da biblioteca para a função propriamente dita de satisfação do usuário, queremos dizer, de foco no usuário.

Entre conceitos que referenciamos, vejamos como Choo (2006, p.67) explicita:

> A busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, e a análise das necessidades e dos usos da informação, vêm-se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudo da comunicação, difusão de inovações, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional.

Choo torna clara a visão cognitiva que ele apresenta, ao expressar: “A orientação para o usuário, por outro lado, vê a informação como uma construção subjetiva criada dentro da mente dos usuários.” (CHOO, 2006, p.68).

Portanto, a relação que o usuário deve ter com o sistema, provavelmente deverá gerar descobertas construídas pelo próprio usuário, após as buscas, quando visualizar um ou mais diferentes significados.

Deste modo, lembramos o trabalho de pesquisa de Lima (1992, p. 175):

> As pesquisas buscam assim o equilíbrio entre os sistemas e seus usuários, em uma tentativa de encontrar uma posição equilibrada e harmoniosa entre usuários e a instituição universidade, empresa ou qualquer outro órgão a que estiver vinculada e subordinada a biblioteca.

Quando se coloca essa relação estreita entre usuário/sistema evidentemente se tenta chamar a atenção quanto a evitar excesso de concentração nos instrumentos utilizados nos sistemas, sem perceber, de fato, para quem está sendo gerado o próprio sistema.

A pesquisa realizada por Lima, ao se basear em sete dissertações de mestrado, na década de noventa, analisa a abordagem epistemológica desses trabalhos acadêmicos, enfatizando:

> Os estudos de usuários no Brasil são considerados sem muita expressão, em termos quantitativos, se comparados com as

> generalizações sobre o comportamento dos usuários de informação científica e tecnológica que aparecem na literatura especializada no exterior, possivelmente porque esses estudos só tiveram início na década de 70 por aqui. É notável a contribuição dos cursos de mestrado, com a apresentação de várias dissertações sobre o assunto. (LIMA, 1992, p.182).

Na pesquisa, o autor faz crítica aos trabalhos analisados por ele, quanto ao modo de aplicação das metodologias que desvinculam os indivíduos estudados de suas respectivas realidades sociais. Considera que deveria haver maior precisão das abordagens, pois apenas as de cunho histórico foram contempladas.

E adverte que "Essa reflexão foi uma tentativa para demonstrar a leitura que bibliotecários fazem dos usuários de biblioteca. "Estou à procura de alternativas metodológicas [...]" (LIMA, 1994, p.84).

Enfatiza, portanto, o autor, nos resultados analisados, uma imprecisão metodológica, vinculada à maneira como os usuários eram estudados nas dissertações de mestrado e a inexistência de respostas mais precisas.

Sabemos a importância do sistema de informação para, quando necessária, sua própria recuperação de modo que o sistema seja claro a ponto de o usuário se beneficiar no processo de busca, recuperação e apropriação da informação, lembrando a ideia de Ferreira, desde 1995:

> O ideal seria alcançar o conceito global para uma dada comunidade, usando classificações abrangentes, em que todas as situações individuais pudessem ser enquadradas. Se esse conceito global for construído dentro dos sistemas atuais de informação, com certeza mais pessoas se beneficiarão dele. (FERREIRA, 1995, p.9).

Podemos notar que os estudos de usuários, apesar de terem muito mais de cinco décadas, quase só serviram para chamar a atenção dos profissionais principalmente quanto ao sistema e seu respectivo uso, ou seja, a biblioteca e sua infraestrutura, produtos e serviços. Pouco ou insuficientemente contribuiu para focar mais diretamente o usuário em si (características, especificidades, necessidades, demandas e comportamento).

2.3 Abordagens de Estudos de Usuários

Passamos a relatar algumas das diferentes abordagens dos Estudos de Usuários.

A abordagem tradicional, ou positivista, de caráter físico, aquela cujo foco se encontra nas normas ou medidas quantitativas, isto é, centrada no sistema, tem a preocupação de dar relevância aos serviços meios, como principal característica do trabalho voltado à instituição. Nela, o mais importante seria localizar fontes, planejar serviços, sobretudo para realização de diagnósticos, levantamentos numéricos e estatísticos, sem levar em consideração o significado do uso da informação pelos usuários.

Tal abordagem tem um fator limitante, por não avançar no sentido de solucionar o problema dos usuários na sua atualidade e contexto, por não interpretar as consequências ou efeitos que possam advir do uso da informação pelo usuário.

As críticas recebidas desses estudos na abordagem tradicional, percebidas por pesquisadores têm apoio em Araújo (2010, p.7) quando ratifica:

> [...] o que ocorreu foi o distanciamento dos usuários e uma constante aproximação das fontes de informação e das bibliotecas e sistemas de informação. Os estudos de usuários converteram-se em ferramentas de elaboração de diagnóstico para a melhoria dos serviços – tornaram-se parte das estratégias de avaliação.

Intensificando o foco no usuário, o autor considera-o: “como objeto relevante de estudo o próprio ser humano (suas subjetividades, seus interesses, suas contradições)” (ARAÚJO, 2010, p.12).

Com a preocupação de dar mais clareza a este entendimento, vejamos o que diz Ferreira (1996, p.219):

> Por outro lado ainda, a abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as consequências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte.

Ainda dentro da abordagem tradicional, Dervin (1977, p.17) explicita que: "[...] 90% of research and studiesin librarieshave focused onthe institutionand its activities, and when some focusfell onthe user, it was from that context"[3].

Sabemos que muitos estudos da área ainda seguem essa mesma abordagem voltada para o estudo da instituição e não direcionados propriamente aos usuários.

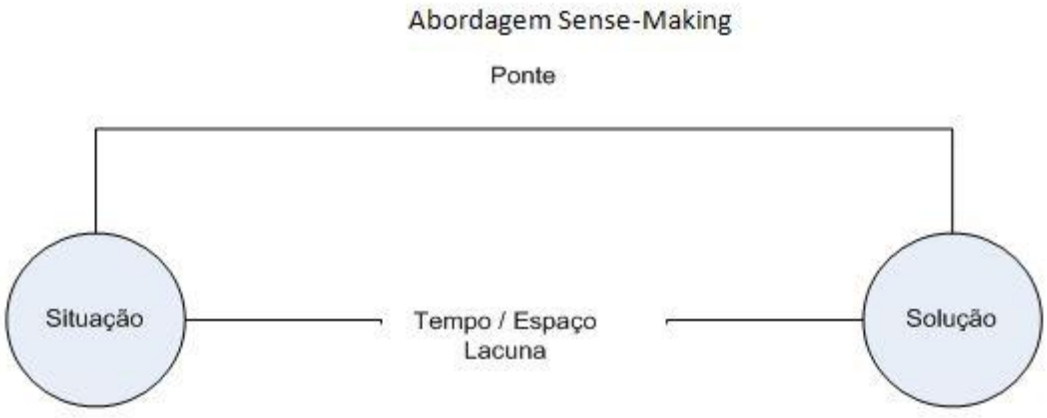
A abordagem alternativa, ou seja, a direcionada com ótica no usuário, foi iniciada com a *sense making*, isto é, expressa como aquela que trás significado, enfatizando o comportamento do uso da informação.

Observamos que durante décadas já se manifestava a percepção de vários autores, em interpretar o acesso e uso da informação, com origem nas ações cognitivas e emocionais de forma interativa.

Desde 1980, estudos foram realizados dentro dessa abordagem, e destacamos a de*sense making,* ao tempo em que há um alerta de alguns autores já citados quanto a atenção de buscar e usar a informação, a partir dos próprios conceitos estabelecidos para a informação e seu respectivo significado.

Como é percebido pela literatura, Wilson (1981, 1999, 2000), há mais de três décadas, vem trabalhando e aprofundando os debates que dizem respeito a essa temática; ele destaca e aperfeiçoa modelo de comportamento informacional. Ele ilustra, assim, a abordagem do *sense-making.*

Figura 1 – Abordagem *Sense-Making*



Fonte: Wilson (1999, p. 254).

A figura 1o autor mostra o entendimento de Wilson de que toda situação problema tem o espaço de tempo para buscar a solução e passa por um percurso,

[3] 90% das pesquisas e estudos em bibliotecas focaram na instituição e em suas atividades, e quando alguns deles abordavam o usuário, este era oriundo do contexto. (Tradução nossa).

por ele denominado de ponte, no qual deverá ser encontrada a melhor alternativa de solução, ou seja, a própria solução do problema.

Enfatizemos a importância do sistema de informação para recuperá-la, de modo que esse sistema seja claro a ponto de o usuário se beneficiar durante a busca e apropriação da informação, cabendo lembrar a ideia de Ferreira:

> O ideal seria alcançar o conceito global para uma dada comunidade, usando classificações abrangentes, em que todas as situações individuais pudessem ser enquadradas. Se esse conceito global for construído dentro dos sistemas atuais de informação, com certeza mais pessoas se beneficiarão dele. (FERREIRA, 1995, p.9).

Em se tratando de benefícios que o usuário possa ter, vemos que tal abrangência de satisfação não acontece na plenitude, por conta da infinidade de necessidades e preferências do indivíduo, as quais afetam a cognição e a psiquê dele e devido também às ferramentas de acesso do próprio sistema, que nem sempre estão ao alcance da coletividade.

A abordagem cognitiva de Dervin, se mantém, apesar de ter surgido na década de 1980, quando a autora trabalha um modelo de criação de significado. O modelo preenche os requisitos que dão sentido ao acesso à informação com a dinâmica também apresentada por Choo (2006), em que se observa a interação da informação com o próprio usuário.

A partir de 2000, foram surgindo outras facetas, complementando, aliás, modelos já existentes, e gerando impactos. Isto se confirma em Pettigrew, Fidel e Bruce (2001), com a visão multifacetada, adiante comentada, juntamente com a abordagem fenomenológica de Wilson, e a cognitiva de Choo (2006), que desenvolveu o modelo de necessidade, de busca e de uso de informação relacionando a um contexto situacional, dinâmico e socialmente construído.

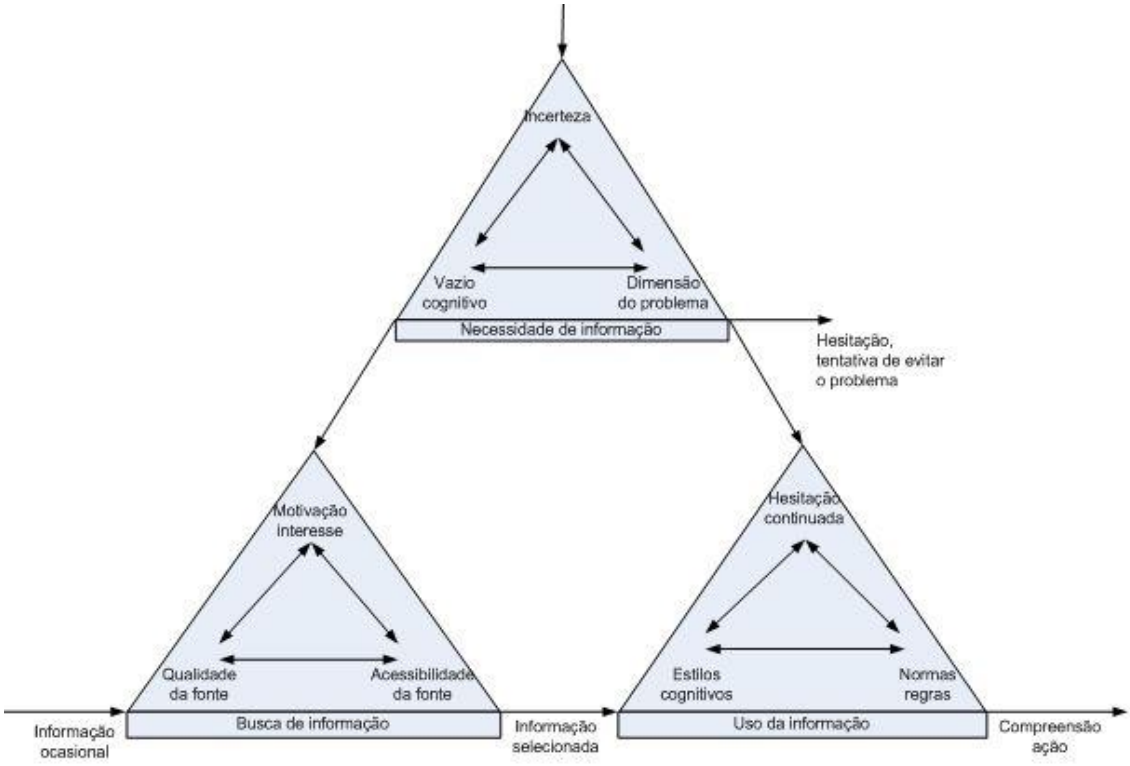
Ainda seguindo Choo (2006, p.66), em sua obra *A organização do Conhecimento,* temos:

> [...] a informação e o insight nascem no coração e na mente dos indivíduos, e que a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais.

Pelo que se observa do pensamento de Choo, a informação é construída dentro da mente de cada usuário, quando é despertada num processo dinâmico, e

assimilada e julgada pelo próprio usuário, desde que a informação tenha ou não significado para ele. Vejamos na figura 2.

Figura 2 – Modelo de necessidade, de busca e de uso de informação de Choo (2003)



Fonte: Choo (2006).

A figura 2 apresenta a síntese do modelo de Choo, mostra mediante setas indicativas o percurso de buscas e uso da informação, a iniciar-se pela necessidade dessa informação. Surge então a incerteza que se estabelece com o vazio cognitivo ou se desloca à dimensão do problema em foco. Dai desponta a necessidade de informação, paralela a hesitação ou tentativa subconsciente de evitar o problema em pauta.

A incerteza, de maneira mais ampla, pode seguir até a condição de interesse ou de motivação do usuário e induzi-lo a examinar (com ou sem mediação) a acessibilidade e/ou qualidade da fonte, e isto se constituindo da busca de informação, ocasional ou selecionada.

Como se vê, os sub percursos traduzidos nos vértices do triângulo maior se constituem de movimentos de mão dupla, indicando o dinamismo da busca.

Da incerteza inicial pode derivar outro conjunto de setas diretivas que resultem, enfim, no uso da informação. Dando continuidade a hesitação ou seguindo para os estilos cognitivos ou para normas e regras e, finalmente, para a compreensão do problema e consequente ação.

As maneiras de utilizar a informação são feitas a partir de várias influências ou motivações. No nível cognitivo, as estratégias de busca são feitas para o preenchimento de lacunas de conhecimento; já no nível afetivo o estado emocional e psicológico é que determina as diferentes preferências e métodos de realizar a busca por informação; no nível situacional as características do trabalho ou da situação problema é que define a maneira de acessar e usar a informação (CHOO, 2006).

Entre outros aspectos e tratamento do usuário e da informação, chamamos a atenção sobre a relevância de valorizar e por em prática as abordagens contemporâneas,no intento de avançar e propiciar estudos qualitativos em que sejam priorizados não só a busca, mas, a partir dela, interagir usuário e sistema, com acesso, uso e apropriação da informação e, assim, gerarmos novos conhecimentos.

2.4 Necessidades,Busca, Comportamento e Usos da Informação

As necessidades de informação da sociedade são amplas e complexas e, para compreendermos a extensão dessa amplitude e complexidade, convém enfatizar que elas são consideradas o ponto forte para se iniciar qualquer sistema de informação, e serem percebidas por todos que atuam na Ciência da Informação.

Admitimos que a Ciência da Informação dedicada a comunicação compartilhada entre os usuários, se ajusta dentro do que afirma Saracevic (1996, p. 47):

> A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltada para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação.

Uma das características das necessidades é a sua variação. Assim lembramos Araújo: “Necessidades variam com o tempo, com o usuário, com a finalidade, com o lugar, com as alternativas, e assim por diante”. (ARAÚJO, 1974, p. 189).

A necessidade de informação é subjetiva e por isso dá a sensação de vazio, de uma situação falha, de um abismo, de uma insuficiência qualquer.

Este sentimento de carência, de certo modo, aponta para sua diversidade. No tocante à informação e à sua necessidade, sinaliza Matta (2010, p.131):

> A necessidade de informação não é única, comum a todos os indivíduos, mas própria e específica de cada um deles. Procura-se dar atenção maior a entender como os usuários processam a informação do que ao desenvolvimento do sistema em si e a inserção de novas tecnologias.

Dai, devemos provocar mais estudos na área de comportamento informacional, ou seja, descobrindo cada vez mais os percursos que perpassam as informações e de que forma elas possam ter um significado social, isto é, estar relacionada com aspectos psicológicos, os emocionais, cognitivos e afetivos.

As necessidades de informação estão relacionadas basicamente à existência de um problema que sempre requer solução, levando-se em conta a motivação, as características pessoais, as condições sociais, políticas e culturais e incluindo-se as fontes de informação, as razões para utilizá-las, além dos aspectos antecedentes e consequentes para o seu uso e para a informação em si mesma. (GIRALDO, 2000)

O que caracteriza a necessidade de informação é,entre outros, o aspecto cognitivo que determina a razão pela qual se tem necessidade de informação, como se envolve nesse processo e como há de se fazer a sua busca. De fato, cabe caracterizar por que a pessoa procura informação. Obviamente as razões se tornam pouco evidentes ou insuficientemente claras, na maioria das vezes e, portanto, pouco explícitas, por serem eminentemente subjetivas, até pelo desconhecimento ou conhecimento insuficiente, ou por falta de esclarecimento ou de domínio, em alguma questão, em especial, as de natureza científica.

O ser humano, como ser social,necessita da participação e integração na sociedade, e a informação leva a tomadas de decisão do indivíduo, favorecendo a que o uso da informação lhes traga significado.

Evidentemente, é de percepção pessoal a eficácia e a própria qualidade da informação e, também, se ela se faz relevante ou não, ao usuário, tornando-se ou não um diferencial para a tomada de decisão.

Menzel (1964), em seu artigo *Information needs of current scientifc research,*comenta a distinção feita por alguns autores acerca da expressão "necessidades de informação", com o entendimento de ser o anseio em busca da informação, confrontando com outra expressão: "a busca de conteúdo das mensagens percebidas."

Baseado em Melvin Voight, Menzel cita três abordagens da informação e que correspondem a três necessidades: abordagem corrente (manter atualizado); abordagem de acompanhamento (relativa ao projeto de pesquisa ou ao problema) e abordagem exaustiva (que busca toda informação relevante sobre o assunto).

Lógico que estas abordagens estão ligadas à necessidade de buscar fontes atualizadas, simultaneamente acompanhadas de outras mais clássicas, a fim de que possa fluir o desenvolvimento da pesquisa, como também levantamentos de maneira exaustiva, admitindo-se, porém, que nem sempre há possibilidade de tal prática.

Paisley (1968) considera alguns fatores relevantes que afetam a necessidade de informação: fontes de informação; os usos; as características pessoais do usuário (conhecimento, motivação, orientação profissional); os sistemas (social, político e econômico); as consequências do uso da informação (estudos mais voltados para necessidades do que para usos ou demandas).

O autor ainda apresenta os seguintes conceitos:

> a) Necessidade – o que o indivíduo quer para realizar seu trabalho, pesquisa, instrução.
> b) Desejo – uma demanda em potencial, o que o indivíduo gostaria de ter.
> c) Demanda – o que o indivíduo pede; ou seja, uma demanda em potencial.
> d) Uso – é o que o indivíduo utiliza (os usos podem ser uma demanda, demanda de desejos, desejos de necessidades).

O termo necessidade não deve ser confundido com demanda. As demandas são mais gerais, são solicitações feitas de forma mais ampla. Wilson (1994) defendeu também a abordagem centrada no usuário, caracterizando as necessidades de informação do indivíduo surgidas do ambiente do trabalho e as necessidades pessoais que são as psicológicas, emocionais ou cognitivas. Ele ainda

defende, em seu modelo de comportamento informacional, que as necessidades de informação não são aquelas tão visíveis o quanto aparenta, elas se focam num contexto fisiológico, afetivo e cognitivo, enfrentando barreiras pessoais, sociais e ambientais.

A compreensão do acima exposto não possui unanimidade entre os estudiosos; isto, todavia, oportuniza uma reflexão acerca desses pontos, muito próximos, e que levam a mais uma discussão da terminologia utilizada em geral nessas pesquisas.

Quanto às necessidades e demandas de informação, Wilson (1997, p. 552), conceitua: *"Need* is a subjective experience which occurs only in the mind of the person in need and, consequently, is not directly accessible to an observer". [4]

As respostas dadas às necessidades de informação podem não ter significado para o usuário, no entendimento de Wilson, por considerar a necessidade contida na mente do indivíduo, o que não se torna fácil ou visível para quem observa.

Expondo o que diz Totterdel e Bird (1976 apud BETTIOL,1990, p. 63-64) são propostas três formas fundamentais de necessidades de informação, para facilitar o trabalho do bibliotecário:

a) necessidade indefinida – aquela em que não está clara, e de percepção mais complexa;

b) necessidade de expressão insuficiente ou não expressa – quando exige a mediação para que possa ser esclarecida sua melhor definição;

c) necessidade evidente ou expressa – ou seja, a que busca informação de natureza leve ou pouco densa mas, realizada com intensidade conforme resultados que venham a ser obtidos em unidades de informação.

Na literatura, observamos grande amplitude quanto ao entendimento do que seja necessidades de informação, o que sugere aos pesquisadores, entre os quais os bibliotecários, maior competência de modo a focar esses entendimentos, em face de um universo de tantas abstrações.

Brittain (1975) considerou necessidade como termo abstrato ou uma combinação das seguintes necessidades: as expressas pelos usuários; as que o

[4]Necessidade é uma experiência subjetiva que somente ocorre na mente da pessoa que a possui e, consequentemente, não é diretamente perceptível para quem a observa. (Tradução nossa).

usuário não pode expressar; as presentes, expressas ou não; e as futuras e dos tipos potenciais.

Traduzindo o sentimento de Brittain (1975), o que é relevante perceber nos diversos pontos de vista do significado dessas necessidades é que sempre estão dependendo da clareza da especificidade, ou da falta de condição para expressar o sentimento, às vezes, por falta de detalhes que não estejam com a realidade definida ou esclarecida.

Na obra de Wilson, publicada em 2000, ele conceitua necessidade de informação como:

> Studies of this kind, however, ran into the problem of defining the concept of "information need", and Wilson suggested that "information need" was not a fundamental need such as the need for shelter or the need for sustance, but, rather a secondary order need which arose out of the desire to satisfy the primary needs. (WILSON, 2000, p. 51).[5]

Portanto, estudos deste tipo, fluem dentro da concepção de necessidade de informação; o próprio Wilson sugeriu que a necessidade de informação não era uma necessidade tão fundamental como a necessidade de abrigo e sobrevivência, mas como necessidade secundária após satisfazer os anseios das necessidades básicas.

Então, é compreensível que o usuário solucione o problema ou a falta de informação, enquanto resolve ou após ter resolvido suas necessidades básicas, isto é, aquelas fundamentais e imediatas do ser humano.

Necessidades de informação são fundamentais para o usuário e a comunidade como um todo, para solucionar problemas de toda ordem e, por isso, o bibliotecário tem que estar apto a entender a importância de que:

> Conhecer as necessidades informacionais da comunidade a ser atendida constitui o ponto de partida do planejamento de um serviço de informação e uma preocupação constante no decorrer da prestação dos serviços. Deve-se ter em mente que acessibilidade e facilidade são fatores determinantes no uso de serviços de

[5]Estudos deste tipo, todavia, incorrem no problema da definição do conceito de "necessidade de informação", e Wilson indica que a "necessidade de informação" não é fundamental quanto à de um teto ou alimentação, mas, sim, uma necessidade de ordem secundária, surgida fora do desejo de satisfazer as necessidades primárias. (Tradução nossa).

> informação e dos canais de informação, pois, via de regra utiliza-se a informação da zona de conforto. (DIAS; PIRES, 2004, p.6).

Torna-se oportuno discorrer sobre uso e estabelecer as diferenças entre os termos usos e necessidades de informação.

Entendemos por uso, o breve ou momentâneo instante em que o usuário passa a assimilar e apropriar-se da informação, no ato de utilizá-la.

Dentro dessa concepção, é importante que os sistemas estejam estruturados e que possam corresponder às expectativas e domínio dos seus usuários; principalmente quando esses sistemas forem alterados em seus formatos, de modo a que possam facilitar o acesso e uso da informação face aos interesses dos usuários.

Quando for preciso alguma alteração no sistema, que interfira nas buscas, faz-se necessário o esclarecimento aos usuários. Este aspecto, evidentemente, deve ser considerado em prol da qualidade da informação. A este respeito no âmbito das diversas considerações podemos citar o artigo Qualidade da informação: conceitos e aplicações, de Calazans, 2008, quando afirma:

> O tema qualidade da informação é relativamente novo. É consenso entre os pesquisadores que a qualidade da informação é essencial para a sobreviv6encia da organização e que deve ser tratada como um produto que precisa ser definido, medido, analisado e melhorado constantemente para atender as necessidades dos consumidores. (CALAZANS, 2008, p. 30).

Corroborando suas posições nas quais foca a relevância da qualidade, a autora faz menção à norma NBR/ISO 8402 que define qualidade:

> A totalidade das características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas. Identifica a satisfação do cliente em duas perspectivas: externa – administrar as expectativas dos usuários e interna – reduzir as consequências de falhas humanas e diminuir os defeitos. (CALAZANS, 2008, p.30).

A busca, ou seja, a procura de algo desconhecido, constitui-se um estado de desconhecimento que exige uma resposta. Pode decorrer de uma situação

problemática. O sistema de busca por informação é exatamente para esclarecer, responder, o que inquieta cada usuário.

Fundamentando-nos nas teorias de Choo, em sua obra *Organização do conhecimento*, temos:

> O uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa informações ou mensagens que produzem uma mudança em sua capacidade de vivenciar e agir ou reagir à luz desses novos conhecimentos. A busca e o uso da informação fazem parte da atividade social e humana por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou grupo (CHOO, 2006, p.118).

Destarte, ainda continua Choo (2006, p.118):

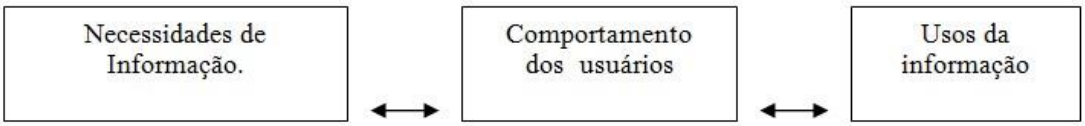
> A maneira como o processo de busca e uso da informação se desenvolve depende das condições mutáveis do contexto em que a informação é utilizada pelo indivíduo, o que, por sua vez, depende das mudanças induzidas no contexto pelas ações do indivíduo.

O comportamento informacional, aqui entendido como o conjunto de atitudes do usuário na busca da informação tem sido cada vez mais abordado possivelmente pela relevância que vem sendo dada ao usuário como tal. Evidentemente isto vem sendo contemplado numa série de estudos de usuários principalmente por determinados pesquisadores que contribuem com essa área de estudo.

Assim, ao tentarmos entender o usuário, temos de levar em conta o seu comportamento informacional em relação ao uso do sistema; o qual deva atender as suas necessidades, demandas e desejos e as especificidades pessoais de cada usuário.

Em sua obra Ciência da Informação, Le Coadic, (1996, p.39) afirma que: “[...] necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa, o que determinará o comportamento do usuário e suas práticas.” Isto pode ser ilustrado na figura abaixo.

Figura 3 – Necessidades, Comportamento e Usos da Informação



Fonte: Le Coadic (1996).

Nessa compreensão, observamos que merece evidência os termos - usos, necessidades e comportamentos, por estarem completamente interligados. Uso da informação tem associação direta com o significado da informação, aquilo que ela acrescenta, que soma, e que tem valor para o usuário. Como ênfase, aquilo que irá minimizar a dúvida, o anseio, a necessidade, modificar o seu estado gerando mudança, tudo o que motivou a investigação.

Encontramos subsídios referentes às necessidades de informação no que concernem às tendências do comportamento dos usuários em trabalhos realizados nas décadas de 1970 e de 1980, conforme Bettiol(1990), pesquisados por Britain(1975), Martin (1976), Rabelo(1983) e Figueiredo(1985). Acreditamos que os resultados de tais estudos não foram suficientemente aplicados no planejamento de sistemas de informação, crítica, aliás, registrada por aqueles pesquisadores.

Em tais autores, há consonância em considerar que os estudos ainda não provocaram impacto de maneira significativa, nos gestores de bibliotecas, de modo a que possibilitassem uma influência no planejamento dos sistemas de informação.

A partir de 2000, Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) realizaram pesquisa na qual comentam as expressões necessidades e uso da informação no sentido de serem substituídas por comportamento informacional. Eles querem simplificar a visão sobre o assunto mas, de qualquer modo a expressão visa indicar os avanços na estrutura conceitual, centrando-se no modelo que tem o usuário como núcleo. Eles defendem três abordagens: cognitiva, social e multifacetada, ou seja:

> Cognitive approaches covers thoses that examine the individual as a main driving force behind information behavior; 2) Social Approaches examines frameworks that focus on the social context; and 3) Multifaceted approaches deals with those that consider multiple types of context, such as the cognitive, social,

> and organizational context (PETTIGREW; FIDEL; BRUCE, 2001, p. 46). [6]

Percebemos que existe interação entre as três; a partir do que representa a primeira, que ressalta a cognição do indivíduo, ou seja, a capacidade de obter conhecimento e manuseá-lo com o seu comportamento, sendo sujeito ou agente diante do próprio conhecimento, das convicções e crenças que possui, as quais são, por sua vez, mediadoras da percepção estabelecida com o mundo.

Por outro lado, a segunda, ou seja a social, coloca o indivíduo integrado à compreensão que ele formula sobre o seu próprio comportamento e sobre o entorno social de onde se derivam significado e valores apreendidos por ele enquanto pessoa.

A terceira, isto é, a abordagem multifacetada que contempla múltiplas opiniões ou visões do próprio comportamento informacional com a relevância na diversidade do entendimento.

Essa abordagem multifacetada vem crescendo intensamente nas duas últimas décadas e sugere a percepção da complexidade dos estudos de comportamento informacional.

Wilson apresenta um modelo de comportamento informacional elaborado em 1981, já pensando nas necessidades de informação dos usuários considerando as demandas e o grau de satisfação do usuário. Em 1996, a partir da reformulação desse modelo, Wilson amplia-o utilizando outros, então existentes:

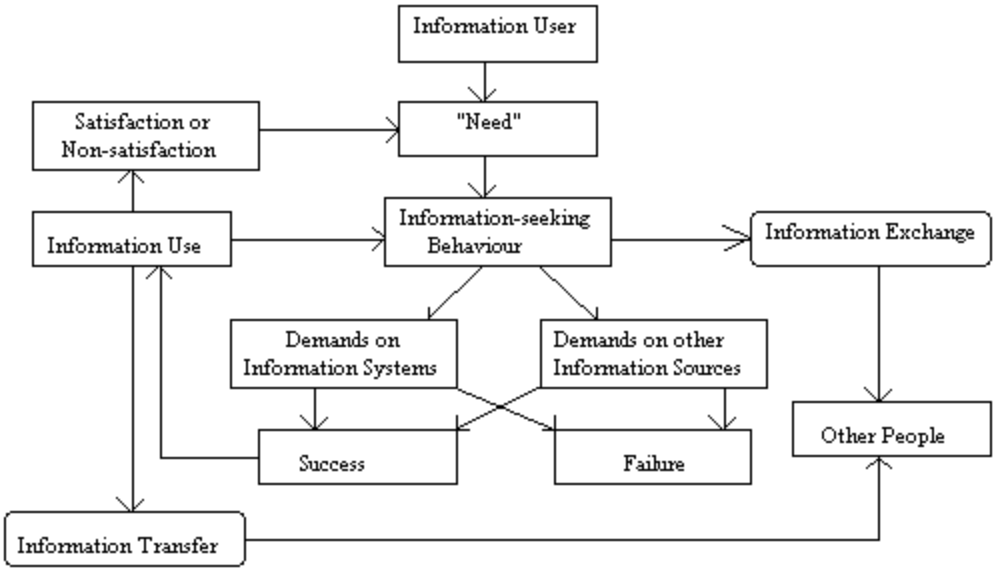
> Any analysis of the literature of information-seeking behaviour must be based upon some general model of what might be called "information behaviour", of which information-seeking behaviour is a part. Wilson's (1981) model shown in Figure 1 locates the concepts of information need, information seeking, information exchange, and information use in a flow diagram that can be seen as charting the behaviour of an individual faced with the need to find information. Wilson argued that a general model of this kind was useful in identifying areas where additional research could be of value and pointed to the lack of research on information use as an example. (WILSON, 1997, p.251).[7]

---

[6] A primeira, cognitiva, que examina o comportamento do sujeito a partir do conhecimento, convicções e crenças que medeiam as percepções de mundo. A segunda, social, baseada nos significados e valores que as pessoas atribuem aos vários contextos. Finalmente, abordagem multifacetada, que integra múltiplas opiniões para a compreensão do comportamento informacional. (Tradução nossa).

[7] Quaisquer análise da literatura sobre comportamentos de busca de informação devem ser fundamentadas em algum modelo geral, que pode ser denominado “comportamento de informação”, do qual faz parte o comportamento de busca de informação. O modelo proposto por Wilson (1981),

Figura 4 – Modelo de Comportamento da Informação de Wilson



Fonte: Wilson (1999, p. 251).

Comentamos a figura 4 que se inicia no topo com o usuário da informação, movimentando-se com a sua necessidade seguida do comportamento informacional; em direção alternativa para intercâmbio de informação ou a demandas em sistemas de informação, ou ainda, outras fontes informacionais. Então ele terá êxito ou insucesso, na busca.

Tendo êxito, ele faz uso da informação e poderá ficar satisfeito ou não, ou, ainda, transferir informação a outras pessoas. No uso da informação poderá ocorrer transferência ou intercâmbio da informação com outras pessoas. O usuário tem a opção de retomar a novas buscas. Quando satisfeito ele poderá retornar ao ciclo,conforme as novas necessidades.

Quando Wilson elaborou tal modelo em estudos de comportamento informacional, inferimos que ele se inspirou nas necessidades naturais, cognitivas e emocionais do indivíduo, observando as interferências e demandas da sociedade, valorizando assim a subjetividade do usuário e todo o contexto no qual o usuário está envolvido, explorando o papel da informação na vida do usuário e no seu meio.

---

demonstrado na figura 1, identifica os conceitos de necessidades, busca, troca e uso de informação em um diagrama de fluxo que pode ser visto como um mapa do comportamento da pessoa ante uma necessidade de encontrar informação. Wilson argumenta que um modelo geral deste tipo é útil para identificar áreas onde pesquisas adicionais poderiam ser valorizadas, exemplificando a falta de pesquisa no uso da informação. (Tradução nossa).

Também neste campo de estudo Ellis (1989) elaborou modelo para o processo de busca da informação, centrado em aspectos cognitivos e formado por padrões de comportamento, sendo estruturado em etapas, inicialmente em número de seis e, posteriormente, em 1993 ampliado pelo próprio autor para oito discriminadas a seguir:

a) iniciar – identificar as fontes de informação e selecioná-las;
b) encadear – efetuar conexões entre as citações;
c) navegar – procurar ou vasculhar em áreas de observação;
d) diferenciar – selecionar, filtrando o material identificado;
e) monitorar – acompanhar permanente e atentamente uma área de estudo, procurando informações específicas;
f) extrair – obter o material necessário de uma fonte específica;
g) verificar – fazer a conferência ou checagem das fontes, ou seja, verificar a exatidão da informação;
h) Finalizar – voltar às fontes originais de consulta, isto é, concluir a pesquisa sobre a efetividade da busca e uso da informação.

O modelo parte do pressuposto de que a busca se faz por meio dos aspectos cognitivos.

Por oportuno, citamos também o modelo teórico de Kuhlthau (1991) acerca da necessidade, busca e uso da informação,o qual se baseia em três pontos:

a) o uso é socialmente construído;
b) o uso se relaciona num contexto situacional;
c) o uso é dinâmico.

Observamos neste modelo que o usuário está centrado nos estágios das atividades onde podem ocorrer componentes comportamentais.

Comparando alguns aspectos desses diferentes modelos,notamos que Ellis se preocupou em categorizar, através de conceitos verbais no infinito, as etapas de estruturação da busca da informação.

Em Kuhlthau (1991), modelo Information Search Process (ISP), verificamos a evidenciação de aspectos sociais de contextos e de uso da informação. Tanto é que nele o usuário está centrado nos estágios de atividades indutoras de comportamentos variados.

Kuhlthau estabelece seis estágios, e cada um deles, correspondentes com respectiva tarefa, por meio de três campos: pensamentos, sentimentos e ações: Seguem os seguintes estágios;

a) Iniciação – reconhecimento das necessidades de informação;
b) Seleção – identificação do tema a se pesquisado;
c) Exploração – expansão da compreensão sobre o tema;
d) Formulação – delimitar a questão, isto é o problema;
e) Coleta – reunir o que for pertinente ao tema;
f) Apresentação – concluir a busca de informação.

2.5 O Usuário e as Competências relacionadas à Informação

Vem aumentando significativamente o volume de pesquisas quanto às competências relacionadas à informação em informação, enfatizando o trabalho profissional do bibliotecário com estudos do usuário e enfatizando a providência de capacitar mais os que laboram no campo da Ciência da Informação, ou seja, os responsáveis pela melhor performance dos indivíduos nas unidades de informação.

A competência do bibliotecário, fundamentada no que Rossatto (2003) defende, sugere: três categorias: as acadêmicas, as emocionais e as técnicas, consideradas no mesmo nível de importância.

Desse modo, relativamente à competência acadêmica, enfatizamos o nível de informação quanto aos conhecimentos e habilidades próprias do mister bibliotecário; no que tange às emocionais, destacamos, entre outras, o bom relacionamento no trabalho, a receptividade e cordialidade, a percepção das pessoas e das equipes entre si e com o usuário; no que respeita às competências técnicas, importa dominar as técnicas e procedimentos gerais e específicas e aquelas relacionadas com às TIC.

Tão exaltadas competências são necessárias para o bibliotecário, quando são constituídas pelo paradigma do foco central no usuário, iniciando-se pela competência individual, traduzida por interesse, habilidade, iniciativa e compromisso, como também as aliadas à organização em que atua e às atitudes adequadas e oportunas, na busca incessante pela construção e produção do conhecimento. (ZARIFIAN, 2001)

Observamos que o profissional precisa ter sempre atributos de líder. Daí a

necessidade de se expressar com a denominada competência em informação, exigidas daqueles que lidam com as ciências e tecnologias da informação e comunicação. Sobre tal competência, citamos Belluzzo (2007) quando expõe em sua obra *Construção de mapas*: desenvolvendo competências em informação e comunicação:

> Coloca-se a competência como sendo um composto de duas dimensões distintas: a primeira, um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permite a intervenção prática na realidade, e a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social. (BELLUZZO, 2007, p.34)

Nessas concepções de competências relacionadas à informação, disseminadas nesses últimos anos, vale ressaltar os desafios que vêm surgindo diante da complexidade constante para o acesso e uso nos diferentes suportes em que se encontra a informação.

Efetivamente, ao necessitar da informação, o usuário se depara com o anseio de possuir habilidades para acessá-la e, nessa ocasião, poderá ser auxiliado ou intermediado pelos profissionais da área, entre os quais o bibliotecário. Obviamente, quanto mais competência pessoal desse usuário em acessar a informação, mais competência exigida do bibliotecário, quando haverá maior proveito.

Vejamos o que diz Kuhlthau (1996, p.154 apud CAMPELO; ABREU, 2005, p.179):

> A competência informacional se constitui de um processo, e inclusive da habilidade, quando usuários competentes em informação estão preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso de biblioteca, ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa.

Lembramos igualmente da nossa experiência na gestão e no magistério superior de incluir na visão de competência enquanto atitudes de motivação, idealismo, zelo, elã e, enfim, liderança exigida no trabalho bibliotecário.

Acerca do entendimento de competência, há determinadas terminologias que procuram traduzi-la como um conjunto de habilidades que induzem a atitudes satisfatórias, diante de situações com as quais se exige maior dedicação, tempo de leitura e de estudo, e responsabilidade em saber lidar com a informação, respeitando o que o usuário almeja, no que resulta ter também competência técnica, para operar a informação sistematizada, ao alcance dos usuários.

Com referência a competência técnica, dentre outras competências, lembramos o que afirma Cysne (1993, p. 133):

> Atuar como bibliotecário significa entender competência técnica através do domínio de um saber específico e da aquisição de habilidades com vista à promoção, integração e intervenção do indivíduo e da coletividade através do acesso ao saber produzido e sistematizado, dentro de uma visão de que sua prática deve ser integrada ao contexto social mais amplo para que o profissional tenha a consciência da extensão social do seu trabalho.

Observamos ser necessário que o profissional bibliotecário possua várias competências para poder disseminar todo tipo de informação, fazendo o encadeamento entre informação, conhecimento e uso, favorecendo, enfim, aos seus usuários o incentivo à produção de conhecimentos.

No campo social, ainda em 1993, a autora deste trabalho já sinalizava para essa competência com que o bibliotecário deveria atuar sempre colocando a ação da cidadania em prática, pois a sociedade deve merecer todo o respeito e dedicação nos ambientes das bibliotecas, isto é, a informação cidadã, algo também bem lembrado por Savolainen (1995) em sua obra intitulada *Everyday Life Information Seeking*. Chama ele atenção para a informação cidadã, que sejam levados em consideração os interesses informais das pessoas, aqueles que não dizem respeito a informação relacionada ao trabalho.

Dentro desta fundamentação, lembramos também o que Bortolin (2010, p.24) diz:

> [...] pois quero uma biblioteca leitora, onde realmente aqueles que nela trabalham possam ler e provocar leituras e não apenas uma biblioteca-vitrine bem arranjada expondo apenas seus incontáveis suportes, sem, no entanto, desnudar seus textos.

Respeitamos tal entendimento de Bortolin na expectativa de que o profissional da informação tenha competência e responsabilidade ao oferecer relevância e prioridade nos serviços de atendimento aos seus usuários, em toda a sua diversidade e complexidade. Oportunizar tais motivações também àqueles que fazem o sistema funcionar para o efetivo uso de toda a sociedade.

Assim, compreendemos usuário enquanto ser social com interesses e características humanas de quem quer saber e conhecer o mundo ao seu redor, com necessidades de participação na sociedade. Na condição de ser social, sempre em busca de fazer uso de algo pelo que se interessa, de que necessita e de que obtenha respostas com significado, em função do próprio exercício da cidadania, na prática profissional e no usufruto da vida com qualidade.

A Biblioteca, Centro ou Unidade de Informação merece sempre uma imagem positiva,inovadora e consequentemente acreditada, aliás, basta mantê-la dedicada ao seu papel de focar prioritariamente o usuário.

Na perspectiva da diversidade-complexidade humana, a valorização do usuário se faz obrigatória, sendo o conhecimento dele o ponto de partida para tomadas de decisão das Instituições e respectivos projetos de mudança, crescimento e inovação. Há que se levar em conta também as competências em informação. Dessa maneira, obteremos novos ciclos de renovação, com mais qualidade.

Situando as competências voltadas ao atendimento a usuários, serão eles subsidiados por mudanças no decorrer do trabalho do bibliotecário, principalmente quanto à valorização ao usuário, na utilização de tecnologias para atingir o público, e estabelecer uma relação confiável de parceria.

Na perspectiva de transformações institucionais nos ambientes de trabalho, vejamos como auspiciosas as mudanças em curso, como assinala Belluzzo:

> Portanto, a maior constatação é que a sociedade moderna está passando por grandes transformações, tendências genéricas ou megatendências, cujos reflexos na gestão das organizações em geral, e, por conseguinte, nas bibliotecas ou Serviços de Informação também, serão profundas e marcantes. (BELLUZZO, 2010, p.27).

As mudanças poderão exigir que os serviços de informação sejam dirigidos com o foco no usuário, oferecendo-lhes respostas imediatas,identificadas com as

mais atualizadas expectativas do mercado. Que possa ser a informação o substrato indispensável para a geração do conhecimento.

> O objetivo principal é considerar que a informação será sempre o conhecimento em ação e que, para atender às expectativas do mercado, é necessária uma redução da complexidade que caracteriza os fluxos, os ciclos e os comportamentos informacionais desse ambiente. (BELLUZZO, 2010, p.47).

Na redução da complexidade acima exposta, estabelecemos um elo compartilhado pelo uso da informação e comportamento de busca, realizado tanto pelo profissional mediador como principalmente pelo usuário.

2.6 O Usuário e a Mediação da Informação

Entre os principais atributos do bibliotecário, a mediação se constitui quase uma identidade da profissão. De fato, as ações e gestões por ele empreendidas têm por escopo auxiliar a busca e obtenção da informação e, de algum modo, a absorção do conhecimento.

Almeida Júnior (2010), referindo-se à mediação, a coloca no entendimento de:

> "O termo que utilizo é 'apropriação da informação', uma vez que nele estão presentes as ideias de relação (entre usuário, informação, mediadores – tanto instituições como pessoas e suportes – e produtores ou criadores) e, principalmente, de interferência." (ALMEIDA JÚNIOR, 2010, p.76).

Diz ainda o autor que não utiliza mais o termo uso da informação, mas, uso do conhecimento alterado pela informação, transferindo-o para apropriação da informação.

Quando se declara apropriação da informação, torna-se evidente que já se tirou proveito da informação, por meio da conscientização e processamento e que essa informação teve significado para o processo de tomada de decisão, que possa vir a influenciar em qualquer atividade de produção e geração do conhecimento. A importância desse conhecimento é que não fique apenas individualizado, devendo

ser socializado, além de disponibilizado para a sociedade e que, por seu turno, deverão ser gerados novos conhecimentos.

Destarte, não devemos fazer uso das tecnologias sem levar em consideração o que for ao encontro das necessidades de informação dos usuários, sabendo mediar de maneira positiva e com eficácia, desde as fases de seleção e indexação dos assuntos, escolha de termos, armazenamento e disseminação da informação e a efetiva mediação direta do bibliotecário.

Le Coadic critica os profissionais da informação, em relação aos estudos de usuários, ao posicionar que os estudos são focados no sistema, tratando de maneira secundária os usuários, lembrando que:

> Tradicionalmente, não se faz esta análise e, aliás, não há razão para fazê-la, pois se considera que o usuário traz uma necessidade de informação bem específica. Os intermediários – bibliotecários e documentalistas – só começam, geralmente a estudar a situação depois que o usuário começou de fato a procurar a informação; ou seja, quando decidiu que tinha necessidade de informação. Isso significa que outras alternativas foram estudadas e descartadas (pelo menos inconscientemente). Para o intermediário essa escolha condiciona a situação em que atuará. (LE COADIC, 1996, p.42).

Continua, pois, o autor, sinalizando que caso realize estudos de usos, que tenham o objetivo de melhorar o desempenho do sistema, de duas formas: estudar aqueles usuários que utilizam o sistema e os que sabem o que querem, capazes de identificar os mecanismos de obtenção da informação.

Refletindo sobre mediação, buscamos o conceito que se identifica com esse entendimento e que necessariamente terá que ter sempre a interferência do bibliotecário.

> Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação - direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p.46).

O uso da informação tem interferência permanente no profissional e no usuário até que este possa apropriar-se da informação. Como diz Almeida

Júnior(2009), é inadmissível pensar esse trabalho que não seja voltado ao atendimento a usuários, de modo que tal esforço não se torne vazio e sem objetivo.

Percebemos também que os estudos de mediação devem ser mais explorados, intensificados ou aprofundados, por serem muitos requeridos nos ambientes informacionais. Também merece serem ampliados grupos de pesquisa com a compreensão diferenciada de inserir o usuário como autor e sujeito, para que ele, o usuário, possa ser verdadeiramente considerado como tal em todo o processo de organização e tratamento da informação.

No cerne da profissão de bibliotecário se evidencia a mediação funcional da Biblioteconomia quando prevê por diferentes formas, meios, oportunidades e circunstâncias a atuação do profissional, viabilizando a busca do usuário por informação, em diferentes ambientes, espaços e suportes.

Para Duarte:

> Um bom profissional da informação deve conhecer o usuário de sua instituição não apenas através das impressões do contato cotidiano, mas a partir de estudos sistemáticos e cientificamente fundamentados, se quiser realmente oferecer um serviço centrado no usuário.(DUARTE, 2012, p.73).

Nesta oportunidade, evocamos sobre o conceito de mediação no pensamento de Smit (2003, p.7): “a comunicação de informações objetivando uma efetiva transferência da informação, em função das necessidades informacionais dos usuários.”

Por sua vez, o inter-relacionamento entre a mediação e os Estudos de Usuários fica evidenciada na declaração de:

> Portanto, por trás do conceito de mediação informacional está a satisfação das necessidades informacionais dos indivíduos. Como os estudos de usuários visam conhecer as necessidades informacionais dos indivíduos, eles se configuram em excelente instrumento de trabalho para os mediadores de informação. (DUARTE, 2012, p.76).

Ocorrem várias tipos de mediação e destacamos a explícita ou direta quando, por exemplo, o bibliotecário individual ou institucionalmente auxilia o usuário na sua busca por informação, haja ou não pleno sucesso. A mediação indireta ou implícita

se verifica em diferentes momentos da atuação do bibliotecário, a exemplo dos serviços meios tais como seleção e aquisição do acervo, processamento e organização da informação, armazenamento além de muitas outras ações.

Podemos destacar o seguinte: “O senso comum quando se fala em mediação da informação, nos evoca à mediação explícita, efetuada mais frequentemente pelo bibliotecário ou pelo arquivista de referência.”(DUARTE, 2012, p. 75).

Por muito tempo, os serviços de informação eram norteados com quase exclusividade pelo interesse daqueles que gerenciavam as bibliotecas, não havendo a devida preocupação com o usuário e, posteriormente, até quando o interesse pelo usuário era demonstrado, se efetivava muito em função apenas do uso, sem que houvesse em consequência a evidente mediação direta ou indireta do bibliotecário que poderia ser, então, o mediador necessário e preciso para a satisfação imediata das buscas procedidas.

Em geral, nas organizações, o enfoque deve favorecer aos usuários obter a informação em respeito ao processo de aprender a aprender permanentemente, auxiliados por mediadores.

Com isso, confirma-se a necessidade do profissional da informação como mediador, ao estabelecer a ligação e a interoperacionalidade constante entre sistema e usuário e, principalmente, de forma a conhecer as pretensões desses usuários para a manutenção dos sistemas em permanente funcionamento. Por conseguinte, faz-se urgente que o planejamento desses sistemas seja feito por intermédio de pesquisas,a fim de atualizar e mantê-los na posição desejada, com criatividade e inovação.

3 O ENSINO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS

A educação constrói, alimenta e humaniza o homem e, se concretiza através do ensino possibilitando o conhecimento, a liberdade de pensar no contexto social da vida.

Reflitamos, então com Lima (2001) ao dizer:

> O que é ensinar? Dentro da pedagogia, que é a ciência da educação, enquanto prática social, temos uma área chamada didática, cuja preocupação concentra-se nas questões do ensinar e do aprender.

E também pensemos com Freire, é importante considerarmos que:

> [...] ensinar não é transferir conhecimento, mas sim criar possibilidade para sua construção e sua produção. Quando você ensina, você forma e se forma; quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender. Ensinar exige segurança, competência profissional e generosidade. Ensinar é uma especificidade humana. (FREIRE, 1997, p.43).

Ensinar e aprender se tornam atividades simultâneas imbricadas compartilhadas. Na visão de integração, de soma e de construção conjunta,surge a aprendizagem coletiva, comum. O ensino universitário, dessa forma, deve fluir com tal possibilidade, em qualquer área do conhecimento.

É assim que compreendemos o binômio do ensino e da aprendizagem, quando há aprendizado mútuo, professor/aluno, em função de múltiplas possibilidades de melhoria na qualidade de vida, para tornar o ser humano cada vez melhor, e esta melhoria se estendendo a toda a sociedade.

Observamos a complexidade e a responsabilidade que tem o ensino:

> O ensino é uma prática social complexa. Realizado por seres humanos entre seres humanos, o ensino é transformado pela ação e relação entre os sujeitos (professores e estudantes) situados em contextos diversos: institucionais, culturais, espaciais, temporais, sociais. (PIMENTA, 2010, p.17).

O enfoque registrado por Pimenta, não aponta diretamente o substrato representado pelos aspectos materiais, como espaço físico, equipamentos, mobiliários, instrumentos, utensílios auxiliares do ensino, e dentro desses aspectos de concretude estão, ainda que no plano das ideias, componentes tais como os regimentos, estatutos, resoluções, provimentos e documentos que por exemplo expressam os currículos e os planos de ensino.

Os currículos dos cursos de Biblioteconomia brasileiros, ao serem implantados, desde a criação do primeiro curso no país, perduraram por quase vinte anos, sem maiores alterações em amplitude e profundidade. Observamos isto nas fontes consultadas, em quase todos os estados brasileiros.

Inicialmente, no Brasil, por influência colonial, já predominava a técnica, e o Brasil seguiu o exemplo. Confirmando esse pensamento, em seu livro *O Ensino da Biblioteconomia no contexto brasileiro*, Souza(1990, p.33) afirma:

> Desse modo, o século XX iniciou-se na Biblioteconomia com uma série de iniciativas visando alcançar esse objetivo, que vem sendo o tradicional na história da Biblioteconomia brasileira deste século: primeiro as normas, depois o acervo e, por último, o usuário.

Interpretando assim por este pensamento, percebemos que culturalmente na história da biblioteconomia, as normas, o sistema, isto é, os serviços meios sempre se tornaram prioritários dentro dos ambientes das bibliotecas e hoje, em ambientes informacionais, deixando à margem o serviço fim, que é o usuário.

Até 1962, os cursos por si mesmos definiam seus próprios currículos, sem haver ingerência de nenhuma instituição que abraçasse essa causa, sem existência de projeto pedagógico e muito longe de se falar em pesquisa na graduação. Naquela época, as escolas ainda não estavam atentas para uma integração entre os cursos.

Nesse mesmo período, em 1962, a profissão de bibliotecário foi regulamentada pela Lei 4.084; não havia, ainda, entre as universidades existentes, a função ou diligência pela unificação de currículo, sendo apenas fixado o currículo mínimo, com a determinação da duração dos cursos que permaneceu com três anos, por um longo período.

Todavia, foram-se institucionalizando os programas de pós-graduação, sob inspiração de paradigmas vigentes nos Estados Unidos (EEUU), e as universidades

públicas passaram a desfrutar dessa prerrogativa, a partir daquele momento, quando se iniciava a pós-graduação no país.

No trabalho *A dimensão pedagógica na pesquisa nos cursos de Biblioteconomia do Mercosul*, Guimarães e Rodrigues enfatizam:

> Atualmente, o sistema de ensino superior brasileiro é heterogêneo e está representado por dois modelos: um predominantemente transmissor de conhecimento, comum às faculdades isoladas e a alguns setores das universidades privadas e outro produtor de conhecimento, presente nas universidades públicas. (GUIMARÃES; RODRIGUES, 2003, p.55)

O ensino superior nas instituições públicas passou a ter um olhar diferenciado para influenciar a pesquisa, formando uma massa crítica em prol da produção de novos conhecimentos e, posteriormente, interagindo também na graduação.

No início da década de oitenta, a ABEBD trabalhou nessa perspectiva e intensificou a participação dos cursos de graduação em Biblioteconomia no debate sobre os currículos, por entender que estava na hora de alterar de maneira substancial a estrutura curricular, então reformulada e implantada já há quase 20 anos,isto é, no início dos anos 60, com nove matérias (História do Livro e das Bibliotecas; História da Literatura; História da Arte; Introdução aos Estudos Históricos e Sociais; Evolução do Pensamento Filosófico e Científico; Organização e Administração de Bibliotecas; Catalogação e Classificação; Documentação e Paleografia) sem ser nem pensada ainda a de Estudo de Usuários.

Por conseguinte, isto aconteceu, e veio a motivar cada curso a participar de reuniões agendadas para planejar o rumo das discussões, sugerindo novas propostas pedagógicas.

Até por conta dos avanços tecnológicos, as providências de modificação do currículo antigo eram oportunizadas com certa urgência, forçando as grandes mudanças que envolvessem, além do humano, o social e o tecnológico, em prol de se acrescentar os novos contextos, conforme o que cada unidade federativa mostrasse necessário e com estratégias viáveis para a melhoria da qualidade do ensino no país.

Na época, os cursos de Biblioteconomia eram considerados e criticados pelo excesso de tecnicismo, sem levar em conta os aspectos sociais e humanos, até então quase que excluídos e, sobretudo, fora da integralização curricular.

Rabello (1981, p.191) já sinalizava:

> [...] que quando se fala em ensino relacionado a usuário não estamos nos referindo especificamente a uma disciplina, mas a um grupo de disciplinas, o que implicaria numa reconsideração dos nossos currículos de graduação e de seus objetivos, bem como atenção redobrada quanto às práticas.

De fato, Estudos de Usuários compreendem considerável gama de percepções de realidades fenomenológicas.Continua a autora: "[...] pode-se notar que nossos currículos de graduação não incluem uma disciplina ou grupo de disciplinas relativas a esse campo de conhecimento". "[...] representa uma grave falha na formação de nossos profissionais[...]" (RABELLO, 1980, p. 1).

A pesquisadora remete sua preocupação a essa época em que já se estava com propostas que levassem a refletir o fundamento da disciplina; talvez tenha servido como norte às mudanças ocorridas, no entanto, sem o total vigor da proposta.

Também temos esse entendimento de que a disciplina Estudos de Usuários, pelo valor de seu conteúdo, devesse ser criada nos cursos de Biblioteconomia e estar na integralização curricular, com o enfoque que procuramos tratar nesta tese, em busca de se construir novas alternativas para repensar o processo ensino-aprendizagem, no que tange a formação profissional.

A criação da disciplina de Estudo de Usuários deveria ser consenso nos cursos de Biblioteconomia. Contudo, isto ainda não ocorreu na totalidade das escolas, porquanto, em algumas delas existem conteúdos parciais pertencentes a outras disciplinas correlatas.

Em 1982, foi publicada a Resolução n.08/82 do Conselho Federal de Educação que fixa o currículo mínimo. Jussara Santos nos documentos ABEBD n.14, apresenta:

> O novo currículo teve como proposição ser multidisciplinar, preocupar-se com a organização dos documentos e, também com o

> tratamento da informação, destacando o Usuário dos serviços e unidades de informação como eixo central. (SANTOS, 1998, p.8).

Com a sinalização da autora, observamos que a partir de então, o usuário foi evidenciado, como diretriz, para compor os currículos, a fim de chamar atenção dos cursos de Biblioteconomia, sobre a constituição e inclusão do usuário nas matérias e ou disciplinas.

A disciplina de Estudo de Usuários surgiu inicialmente nos programas de pós-graduação. No mestrado em Ciência da Informação, do Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica (IBICT) usuários passou a ser área de concentração deste mestrado, em 1976, e logo foi excluída desta área, passando a se constituir como nova disciplina no ano seguinte. (PINHEIRO, 1997).

A título de registro, num trabalho sobre o ensino de Biblioteconomia no Brasil, a CAPES (1978) revelou a ausência de disciplina relacionada a usuário dentre as ofertadas pelos cursos de graduação em Biblioteconomia e a inexistência de áreas correlatas; apenas havia a de Referência já tradicional nesses cursos. Apesar de ter sido indicada a inclusão de Estudo de Usuários não se concretizara tal proposta, até aquele momento.

Assim constatando, temos de refletir na esfera docente, tanto em sala de aula quanto nos fóruns apropriados, sobre a permanente necessidade e se efetivar o interesse pelas novas abordagens.

Fazer, por exemplo, com que haja a devida interferência ou intermediação dialogada do bibliotecário, no intento de favorecer as buscas e atender às necessidades de informação de maneira permanente e direta e não apenas ocasional.

É também responsabilidade dos profissionais da área de Biblioteconomia intensificar o acompanhamento das mudanças em diferentes disciplinas e, pois, entre elas a de Estudos de Usuários, analisar igualmente os novos suportes, formatos e tipos de publicações, livros e outros materiais.

Precisamos acelerar a cultura de construção de novas práticas e de uso desses instrumentos, suportes e materiais que advirão relativamente aos usuários e respectivos estudos.

Mesmo com o uso concomitante dos sistemas na web, ainda faz parte da cultura de muitos usuários, também, utilizar e acumular informações impressas,

expressando ainda preferência por este tipo de material, por ocasião da busca de informação, fato que se deve ter em mente, em todas essas situações.

Adverte Giraldo, (2000) acerca da importância de estabelecer junto aos alunos dos cursos de Biblioteconomia o interesse por maior conhecimento dos usuários das unidades de informação. É que, afinal, possivelmente esses alunos irão desempenhar funções, inclusive de gestores, nesses centros de informação, onde precisarão identificar toda e qualquer necessidade de informação, a fim de resolver problemas relacionados ao acesso a documentação. Isto implica em estudos de usuários.

Rabelo (1980) já se manifestava em sua dissertação de mestrado acerca da ausência da disciplina de Estudos de Usuários nos cursos. Ela considerava uma deficiência grave na formação do bibliotecário, que estaria sem receber conteúdos daquela área.

O currículo continuou recebendo críticas; todavia, as iniciativas dos docentes têm sido imprescindíveis às mudanças e vêm propiciando alterações adequadas para construir novas propostas ao currículo pleno, ampliando o que estava merecendo ser considerado além do que comumente vinha sendo exigido no mercado.

Na tentativa de dar maior dinamismo e flexibilidade aos currículos, a ABEBD sugeriu que fossem planejados seminários, encontros regionais e ou locais, amplos debates e discussões, no intuito de permitir atualização permanente dos currículos, passando por novas construções e reconstruções dos mesmos e, evidentemente, respeitando a organização básica do currículo mínimo em vigor.

As disciplinas foram assim constituídas:

a) Matérias de Fundamentação Geral abrangendo:

- Comunicação;
- Aspectos Sociais, Políticos e Econômicos do Brasil Contemporâneo e
- História da Cultura.

b) Matérias Instrumentais:

- Lógica;
- Língua Portuguesa e Literatura de Língua Portuguesa;
- Língua Estrangeira Moderna e
- Métodos e Técnicas de Pesquisa.

c) Matérias de Formação Profissional :

- Informação Aplicada à Biblioteconomia;

> - Produção dos Registros do Conhecimento;
> - Formação e Desenvolvimento de Coleções;
> - Controle Bibliográfico dos Registros do Conhecimento;
> - Disseminação da Informação e
> - Administração de Bibliotecas. (CONSELHO..., 1982, p.246).

Voltamos a fazer menção aos encontros e debates promovidos pela ABEBD; enfatizamos terem sido momentos muito promissores para os cursos de Biblioteconomia, pois cada Região e Estado ficou com a responsabilidade de trabalhar inclusão ou não de disciplinas, novas nomenclaturas para algumas delas, definir, possivelmente, novas ementas e, a partir delas, serem estruturados os conteúdos, a metodologia e bibliografia indicadas.

Tais componentes deveriam fundamentar os planos de ensino de modo a que eles fizessem jus a um ensino que fosse conducente a uma formação mais consentânea com a realidade de profissionais lançados a um mercado mais dinâmico. Mudanças essas que, no mínimo, acompanhassem os avanços da sociedade e do seu tempo.

Então, nessa perspectiva, foram sendo planejadas pesquisas curriculares, cujos resultados foram apresentados em eventos, que já foram citados, o que contribuiu para o ensino das disciplinas propostas.

Num daqueles encontros de docentes dos cursos de Biblioteconomia, desta feita em nível regional, realizado em João Pessoa em 1998, tivemos a oportunidade de pessoalmente apresentar o resultado da pesquisa realizada sobre currículo, conforme colocada na introdução deste trabalho.

Convém assinalar que, logo depois de extinto o currículo mínimo, houve dificuldade na inserção de disciplinas que preenchessem determinadas lacunas, mas, havia um fato novo de relevante significação, porquanto o currículo pleno, a seu tempo e modo, abriu novos horizontes e ensejou a liberdade de ampliar o elenco de disciplinas, criar outras novas, obrigatórias ou optativas.

Houve paralelamente o compromisso de realizar avaliações periódicas do currículo implementado nos cursos e vale lembrar:

> O tema avaliação é um tema central para a produção científica no país. Nas universidades geralmente ela articula uma série de ações, mas em sua maioria relativas à graduação. Isso porque, institucionalmente, não se dedica a mesma atenção e esforço à pós-graduação. (SADRIM; GARCIA, 2010, p.58).

O que não é tão fácil na avaliação de currículos são ainda os obstáculos ou limitações com que nos deparamos quanto às sugestões feitas em relação a pontos que possam inviabilizar sua implantação, por conta de infraestrutura ou outras condições que impedem de serem postas em prática. De certa forma, tais obstáculos geram algum desconforto dificultando, assim, que o processo seja concluído a contento.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), aprovada em 1996, estimulou muitas iniciativas no ensino superior, haja vista o incentivo à pesquisa, como também, a promoção da extensão, ocorrendo em quase todos os cursos dos estados brasileiros.

Podemos lembrar o que diz Guimarães e Rodrigues (2003):

> Essa visão de ensinar e aprender busca a formação integral e adequada do estudante através de uma articulação entre o ensino e a pesquisa, tendo a investigação como eixo integrador dos conteúdos curriculares e parte do pressuposto de que pelo ensino também se faz produção do conhecimento.

Com tal influência e motivação, essa realidade vem sendo difundida nos cursos de Biblioteconomia, e acreditamos que o seja naqueles cursos que participaram dos eventos regionais e nacionais, antes mencionados,e que vêm oferecendo e recebendo sugestões sobre os currículos, além de possibilitar a integração efetiva das escolas quanto à necessária uniformização de conteúdos, como também incentivo de iniciação à pesquisa, ainda na graduação.

A iniciativa de introduzir a pesquisa, logo na graduação, amplia a noção de que no ambiente acadêmico possa haver perspectivas para que ela seja de fato pertencente não só a pequenos grupos.

Considerando a universidade como ambiente de pesquisa e de debates das questões científicas, técnicas e político-sociais, por parte não só do corpo docente, podemos citar Demo (1997, p.129) ao afirmar:"[...] na Universidade não pode haver grupo separado de pesquisadores, de docentes, de extencionistas. Pesquisa é o cotidiano, mais cotidiano... toda profissionalização deve conservar a pesquisa como princípio educativo".

A partir desse posicionamento mais amplo, podemos passar a utilizar a pesquisa como condição *sine qua non* para a prática da disciplina de Estudos de Usuários, como também de outras que possibilitem vivências do tipo, de modo que

com certeza evitaremos o que sempre criticamos, aquele discurso que se diferencia da ação no cotidiano acadêmico.

3.1 Diretrizes Curriculares

As diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Educação (MEC), para os diversos estados brasileiros, geraram exaustivas discussões com o fito de propiciar consequentes mudanças de currículos, então pretendidas.

Convém enfatizar que a Lei de Diretrizes e Bases (LDB), promulgada em 1996, previa, em capítulo dedicado à educação superior, que os cursos superiores brasileiros reorganizassem os currículos, dinamizando-os com novas propostas, sem necessariamente permanecer presos aos currículos mínimos obrigatórios a que antes aludimos. Isto, infelizmente,ainda não ocorreu por completo.

Por iniciativa da Secretaria de Educação Superior (SESU) do Ministério da Educação, por meio de edital, foram convocados os cursos superiores a apresentarem até 1998 "[...] propostas para as novas Diretrizes Curriculares dos cursos superiores, que serão elaboradas pelas comissões de Especialistas do Sesu/MEC". (BRASIL, 1997, fl.1).

No que diz respeito às decisões textuais da versão preliminar das diretrizes curriculares divulgadas em 1998, as entidades de classe ligadas as áreas de Biblioteconomia (ABEBD, ABECIN e CRB), Arquivologia e Museologia, criticaram a decisão apresentando novas propostas, as quais foram aceitas e incorporadas.

Estas novas propostas se consubstanciaram nas diretrizes para o curso de Biblioteconomia na segunda versão em 2001, conforme os resultados que se encontram no anexo B. Podemos destacar, pelo menos, as que consideramos mais relacionadas com o nosso estudo:

> a) traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
>
> b) responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo. (DIRETRIZES, 2001).

Conforme o edital da SESU (1997):

> As Diretrizes Curriculares serão uma referência para as IES definirem seus currículos plenos, em termos de conteúdos básicos e conteúdos profissionais essenciais para o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas para os egressos da área/curso.

Essas referidas diretrizes foram aprovadas em abril de 2001.Nelas, foram traçadas as diretrizes gerais pelo MEC (DIRETRIZES, 2001, s/p.), e observadas algumas exigências que devem ser cumpridas pelas IES:

> a) estimular a disseminação e divulgação da produção científica da graduação e da pós-graduação nos diferentes meios de comunicação;
> b) promover seminários, debates, fóruns, oficinas, grupos de pesquisas e outras atividades que integrem os dois níveis;
> c) assegurar a participação de mestrandos nas atividades da graduação e de graduandos nas atividades da pós-graduação, visando intercâmbio de experiências e informações;
> d) incentivar a discussão dos conteúdos de ambos os cursos, de modo a identificar pontos comuns e a aprofundar conhecimentos.

Sabemos que a formação do profissional prevê o desenvolvimento de competências e habilidades, o despertar para o senso crítico, como também estimular práticas para a produção e difusão do conhecimento na área de estudo.

Esperamos, com isso, fazer a distinção do nível do profissional, no sentido de propiciar uma atuação competente nos ambientes informacionais e favorecer a reflexão, a busca e o acesso a informação por meio da pesquisa geradora da produção de novos saberes.

Percebemos que foi estabelecida ampla abertura a que os professores, em comissões permanentes, pudessem gerar, por meio da criatividade do colegiado, novas propostas pedagógicas, devendo, no entanto, respeitar o que regem essas diretrizes curriculares. Elas servem de suporte ou subsídio às mudanças que posteriormente vieram a ser processadas nos currículos dos projetos pedagógicos.

Dentro dessa percepção, podíamos esperar que tais diretrizes viessem a servir de apoio aos estudos de currículo e que os profissionais formados por esses projetos dos cursos, em que se cumpria a integralização, seriam capazes de dar as melhores respostas à sociedade em nível de informação.

Com relação às diretrizes, chamamos a atenção de que o conteúdo “educação de usuários” se encontra na disciplina de Estudos de Usuários, quando

deveria figurar na disciplina *Serviços de Informação*, ou em outra correlata, pois treinamento para o uso da bibliotecas pode ser contemplado em outras disciplinas.

Notamos também, que alguns conteúdos com base nessas diretrizes curriculares mostram diferenças quanto a denominações e quanto a aspectos teóricos; deveriam ser mais consistentes, com mais adequação e pertinência nos termos utilizados.

Outrossim, dentro das diretrizes,merece destaque à flexibilização curricular, por dar oportunidade ao estudante de graduação escolher, dentre as disciplinas de qualquer curso, aquela ou aquelas que possam servir de fundamento para o entendimento ou complemento de outras disciplinas.

Vale citar, no caso específico, a disciplina *Psicologia Social*, por exemplo, ou a de *Comunicação* ou a de *Sociologia*, se viessem a ser cursadas antes da disciplina de Estudos de Usuários,em muito auxiliariam a compreensão desses estudos.

As alterações, no sentido de propiciar ao aluno disciplina livre, são importantes e inovadoras e, acreditamos com essa medida, o aluno será beneficiado na qualificação da sua formação e nas escolhas para que possam subsidiar conteúdos, gerando mais conhecimento e preparo para a sua aprendizagem.

Imaginamos que a unidade curricular de pesquisa, à qual pertence à disciplina Estudo de Usuários, deva ser rediscutida mais ainda nas reuniões da ABECIN, e que aquela disciplina permaneça na unidade referida, ou seja, a de pesquisa, por ser esta a base para qualquer estudo com usuários da informação.

Quando nos reportamos à interface com a pós-graduação, é evidente a troca de experiências, o que, às vezes, nem sempre acontece na prática. Para tal fato ocorrer devemos propor um acompanhamento mais próximo.

A articulação entre ensino, pesquisa e extensão, já vem sendo permanentemente evidenciada, apesar de considerarmos que, mais intensamente no plano teórico, ela vem se confirmando, merecendo uma avaliação direta ou imediata dos coordenadores e docentes dos cursos.

Quanto à extensão, ainda é deficiente a sua interação; a despeito de que ela pode oferecer grandes retornos à sociedade, com a expansão de suas ações em programas e projetos que lhes são pertinentes.

Esperamos com tais interferências, que os cursos de Biblioteconomia possam cumprir a fase de avaliação orientada pelas diretrizes e que eles possam articular-se

de maneira permanente nas ações praticadas pelos docentes, condizentes com os propósitos de cada instituição de ensino superior.

As instituições, por sua vez, devem planejar sobre a qualificação e educação continuada do corpo docente, incentivando também à produção intelectual docente e discente, prevista nas próprias diretrizes.

A biblioteca universitária pertencente às instituições de ensino superior, deverá aperfeiçoar os serviços, ampliar e qualificar melhor seu acervo e recursos humanos, provocando melhor desempenho por parte de seus profissionais, a fim de pôr-se à disposição dos usuários.

Acreditamos na relevância da pesquisa acadêmica, no importante papel que a biblioteca possa ter junto à sua comunidade, e na expansão e abertura dos grupos de pesquisadores até fora da universidade, para o desenvolvimento econômico e social.

3.2 Propostas do MERCOSUL

Pelas propostas de governos, conceitua-se MERCOSUL como “[...] uma tentativa de países da América do Sul de se organizarem, após os longos anos de ditadura militar, para enfrentar, conjuntamente, as constantes crises políticas, econômicas e sociais que afetam a vida do cidadão sul-americano”. (LAMBERT, 1998, p.2).

Fica expressa a vontade política de integração regional, macrorregional dos países em vários segmentos e propósitos.

Apesar de o MERCOSUL ter se iniciado em 1991, no plano educacional, a integração do Brasil, junto aos demais países só se efetivou a partir de 1996, juntamente com o Chile, com as escolas da Argentina, do Paraguai e do Uruguai.

Acerca da criação dos cursos de Biblioteconomia na área de atuação do MERCOSUL, em síntese, eles aconteceram nos seguintes períodos, conforme Oliveira (2001, p. 72): “Argentina em 1822; Brasil em 1911; Uruguai em 1945; Chile em 1946 e Paraguai em 1971”.

A partir da década de 60, foram-se multiplicando os cursos de Biblioteconomia no Brasil e na Argentina, além de ter sido provocada a criação de cursos de pós-graduação, o que antes não se cogitava.

Também, em se tratando de MERCOSUL e ensino na área de Biblioteconomia, foram planejados e realizados encontros de diretores e docentes dos cursos, em países pertencentes a essa região.

O Brasil, em 1996, abrigou o I Encontro de Dirigentes dos Cursos Superiores em Biblioteconomia dos países do MERCOSUL, em Porto Alegre, promovido pela ABEBD.

Como primeiro fórum de discussão, a temática se deu não só no ensino de graduação, mas também de pós-graduação em Biblioteconomia para a formação profissional do bibliotecário. Foi recomendada a viabilização da compatibilização curricular, com vistas a assegurar o movimento associativo no MERCOSUL.

O segundo Encontro aconteceu em Buenos Aires, em 1997, juntamente com o I Encontro de Docentes dos Cursos de Biblioteconomia dos Países do MERCOSUL, dando continuidade a temática do primeiro, com a compatibilização curricular. Foi inserido também como deveria ocorrer a comunicação entre os cursos pertencentes ao MERCOSUL.

Entre as recomendações, ficou situado o elenco de disciplinas e entre elas a de Estudo e Educação de Usuários, sendo contemplada com esta nomenclatura, a partir dessa data, na área de Recursos e Serviços de Informação. Chamamos a atenção, como já havíamos explicitado, de que discordamos desse posicionamento.

O terceiro encontro realizou-se em Santiago do Chile, em 1998, e teve como destaque o tema - Recursos Humanos, além de complementar a discussão de disciplinas, em termos de carga horária, créditos e detalhamento da compatibilização curricular.

Nesse período, foi assaz discutida a situação da disciplina de Estudos de Usuários e sua posição na unidade curricular, com a decisão de ela pertencer à unidade de Recursos e Serviços de Informação.

Com o tema dedicado à gestão acadêmica, às competências e habilidades do profissional da informação, o quarto encontro foi realizado em 2000, no Uruguai, em Montevideo. A esse evento foi integrado o terceiro Encontro de Docentes das Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do MERCOSUL, quando se refletiu também a respeito das bases teóricas do tema referido.

Em 2001, ocorreu em San Lorenzo, Paraguai, o quinto Encontro de Diretores e de Docentes de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do

MERCOSUL, cujo tema foi a reelaboração dos projetos pedagógicos, enfocando as questões relativas aos docentes.

Analisando os encontros ocorridos em cinco países do MERCOSUL, temos em 2002, em Londrina, o sexto encontro, debatendo a articulação entre a pesquisa, o ensino e a extensão. Entre as recomendações, se destacaram a divulgação das atividades de pesquisa desenvolvidas nos cursos, a visibilidade dos resultados deles, como também, o respectivo intercâmbio entre docentes.

O evento de Londrina selecionou grupos de trabalho para as áreas curriculares, inserindo as discussões das interfaces das novas tecnologias, com o intento de concretizar o acesso efetivo às diferentes escolas nesse ambiente tecnológico. (GUIMARÃES, 2008, p. 791).

Em 2004, realizou-se o sétimo encontro em Mar Del Plata na Argentina, debatendo sobre os modelos de avaliação na área. E o oitavo encontro foi realizado em 2007, em Valparaíso, no Chile, em que se discutiu sobre a integração regional das escolas da área. (VALENTIM, 2008, p.70).

Nesses encontros, foram definidas algumas prioridades para discussão, quando se estabeleceram temáticas que eram do interesse dos países participantes e que, em parte, preencheram algumas lacunas, em especial aquelas que se referiam à pesquisa no ensino da graduação e da pós-graduação.

Situemos o contexto em que se deu a inserção da pesquisa no âmbito da graduação, com a realização desses encontros entre os dirigentes de cursos de graduação em Biblioteconomia dos países pertencentes ao MERCOSUL.

Destacamos o ano de 1996, ocasião em que a pesquisa veio a receber maior ênfase. Desta forma, dentre as discussões feitas, a pesquisa se tornou a ser uma área de influência do MERCOSUL,vindo a pertencer à chamada unidade curricular 6 de Pesquisa. (GUIMARÃES; RODRIGUES, 2003).

Quanto ao último encontro do MERCOSUL, realizado em 2012, em Montevideo no Uruguai,apontamos que a discussão relativamente à unidade de pesquisa, enfatizou que ela devesse ser contemplada e aceita como unidade curricular de pesquisa 6.

As unidades curriculares ficaram assim constituídas:

1. Fundamentos Teóricos da Biblioteconomia e Ciência da Informação;
2. Processamento da Informação;
3. Recursos e Serviços de Informação;

4. Gestão de Unidades de Informação;
5. Tecnologias da Informação;
6. Pesquisa;
7. Estágio.

Em reforço a posicionamentos a favor das preocupações com a pesquisa, integrada ao ensino, lembramos a obra de Paulo Freire*Pedagogia da Autonomia*, interagindo ensino e pesquisa,ao afirmar:

> Ensino porque busco, porque indaguei, porque indago e me indago. Pesquiso para constatar, constatando, intervenho, intervindo educo e me educo. Pesquiso para conhecer o que ainda não conheço e comunicar ou anunciar a novidade. (FREIRE, 1996, p.29).

Com tal ajuste, percebemos que a pesquisa deve ser uma constante em nossa vida pessoal e acadêmica. É nela que se provoca, se pergunta e se responde; e com ela se aprende, ao mesmo tempo, se leva a resultados para a sala de aula e para a vida.

Na disciplina, ora em estudo, a pesquisa deve ser praticada como resposta ao aprendizado, até porque o comportamento do usuário da informação se dá com a apropriação da informação no processo de assimilação, que se acentua principalmente por meio da pesquisa.

Desse modo, é a pesquisa que amplia a produção de conhecimento, favorecendo ao profissional um olhar mais crítico. Na pesquisa se obtém uma fundamentação teórica que possa sustentar as premissas postas, e oferecer uma formação profissional mais aprimorada, indo além do que o mercado está a exigir do desempenho profissional bibliotecário.

Nesses estudos, procuramos discutir a articulação e o incentivo à pesquisa com o ensino de diferentes formas; em que ela fosse colocada, de maneira permanente, na formação do docente em nível de pós-graduação, e que, assim, pudéssemos provocar atividades inovadoras, como também integrar as unidades curriculares já existentes.

3.3 Participação da ABEBD/ABECIN - Associação Brasileira do Ensino de Biblioteconomia e Documentação/ABECIN - Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação.

A ABEBD, criada em 1967, e substituída pela ABECIN, foi a associação responsável por congregar o ensino da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, com responsabilidade direta no que concerne ao ensino em Instituições de Ensino Superior - IES, priorizando de maneira enfática os currículos, desde a sua construção, atualização e avaliação.

Apontamos, dentre as suas principais ações, atuar como fórum permanente de discussão sobre currículo. Daí, todas aquelas ações anteriormente visibilizadas sobre o currículo mínimo, a busca incessante de harmonização curricular sempre de modo a favorecer ou evidenciar a interação dentro do sistema de educação, tornando-o consistente, pertinente e de elevado nível.

A ABEBD cumpriu associativamente sua missão. Assim, nos reportamos a Souza, que em seu trabalho *A ABEBD* e o Currículo de bacharelado em Biblioteconomia no Brasil, de 1967 a 2000, afirma:

> A existência da ABEBD foi importante para que as escolas e os educadores se enxergassem um pouco no contexto brasileiro, a partir da nova realidade: uma realidade das escolas e, principalmente, como fórum para aglutinar, socializar as inquietações, preocupações e propostas da área, ser âncora para que essas discussões ocorressem, ser porta voz, ser um espaço comum. (SOUZA, 2011, p.205).

Esta associação estimulou as escolas a organizarem eventos nos quais pudessem ser examinados os excessos, as insuficiências e as falhas constituintes dos currículos praticados, favorecendo, ao mesmo tempo, novos olhares sobre a integralização curricular, em prol de uma formação profissional de nível consistente e de alta qualidade.

A ABEBD embora sendo uma associação brasileira, projetou seus eventos além do território nacional. Assim, ela participou da organização de certames internacionais como as discussões efetivadas no âmbito do MERCOSUL para organizar e integrar currículos nessa macrorregião e oferecer aos docentes a chance da mobilidade de intercâmbios em diferentes ambientes.

Aliás, as recomendações oriundas desses encontros e reuniões se pautaram na possibilidade de incentivar esforços pessoais e institucionais num sentido integrador. Como expressa Santos, em palestra realizada em abril de 1997, em Buenos Aires:

> Para tanto, torna-se imprescindível que cada um de nós, envolvidos com as questões da formação e do desempenho profissionais, reflitamos acerca da forma pela qual possamos alcançar a qualificação ideal não só para fazer face aos desafios do Século XXI, mas para a própria sobrevivência da profissão, no contexto atual de nossa Região. (SANTOS, 1997, p.10).

O empenho da ABEBD pela harmonização curricular consolidou-se mediante os diferentes encontros e debates por ela promovidos. Um desses eventos, realizados no Brasil, em São Luiz do Maranhão, o *Encontro de Docentes dos Cursos de Biblioteconomia da região Norte/Nordeste*, resultou na formação de núcleos de conhecimentos em seis áreas:

> 1.Fundamentos Teóricos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação;
> 2. Processamento da Informação;
> 3. Recursos de Serviços de informação;
> 4. Gestão de unidades de informação;
> 5. Tecnologia da Informação e
> 6.Pesquisa

Após os encontros realizados em cada pais, os quais contaram com a participação da ABEBD, foram definidas, em meados de 2000, as competências profissionais categorizadas visando seus conteúdos curriculares, no perfil do profissional que dever-se-ia formar, sem perder de vista a competência do docente pesquisador e considerando evidentemente as semelhanças e diferenças relativas a cada pais.

Guimarães (2008) assinala que nas conclusões do evento - Encontro de Diretores e Docentes dos Cursos de Biblioteconomia do MERCOSUL, realizado em Assunção, os estudos curriculares passaram a contar com quatro áreas temáticas a saber: Fundamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação; Organização e Tratamento da Informação; Recursos e Serviços de Informação e Gestão da Informação.

Como temos realçado, desde a aprovação da proposta curricular, a ABEBD promoveu ampla diversidade de encontros relacionados aos currículos e, em especial, à disciplina de estudo de usuários. Intensificou, por meio das coordenações regionais ações ligadas aos estudos de avaliação curricular, pondo em pauta usuários da informação, em eventos tais como a palestra sobre estudo de usuários e a abordagem de "*Sense Making*",no workshop sobre "*Sense Making*".

Do mesmo modo, em diferentes momentos, quer sejam, encontros, seminários, reuniões, palestras, oficinas, treinamentos, cursos e grupos de trabalho, foram oferecidas oportunidades de qualificação, a exemplo de cursos de Design de bibliotecas virtuais centrado no Usuário - abordagem do "*Sense Making*" para estudo de necessidades e comportamento de busca e uso da informação.

Nessa ocasião, foram viabilizadas as publicações: Estudo de necessidade de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem "*Sense Making*" por Sueli Mara Ferreira e A abordagem "*Sense Making*" para estudo de usuários, por Elisabeth Márcia Martucci. (SANTOS, 1997).

A partir de 2001, havendo a criação da ABECIN em substituição a ABEBD, esta entidade firmou o propósito de continuar os trabalhos em curso, conforme capítulo II, art.2:

> [...] tem por finalidade fortalecer e integrar a atuação das instituições públicas e privadas e dos profissionais de educação superior que tenham como missão precípua a formação, no nível de graduação, de professores capacitados a atuar em Ciência da Informação. (ABECIN, 2001, p.1).

As discussões promovidas pela ABECIN, de certa maneira, motivaram os pesquisadores quanto à temática sobre a formação profissional do bibliotecário, a exemplo da tese - A formação profissional do bibliotecário de Oliveira (2001, p. 6), em que afirma:

> A preocupação com a formação profissional tem conduzido os estudiosos e associações de classe a constantes investigações sobre a formação inicial e educação continuada, preocupação esta que constitui temática frequente nos congressos e encontros da área.

Continuando seu pensamento:

> [...] que cada curso dos países do MERCOSUL apresenta aspectos diferenciados, em cada contexto analisado, mas há, de modo geral, uma busca pela melhoria da formação profissional, evidenciada pela ênfase dada à implantação dos cursos de educação continuada, qualificação do corpo docente, adequação curricular às necessidades locais, nacionais e globais. (OLIVEIRA, 2001, p. 97).

Esses trabalhos serviram e servem de marco para estudos de natureza acadêmica, ligados à formação profissional. Assim, pressupomos que a categoria docente deva assumir uma espécie de compromisso em discutir de maneira periódica os resultados de pesquisas desta natureza, que dizem respeito às questões curriculares quer sejam no âmbito nacional, de MERCOSUL ou outro.

As escolas, por seu turno, devem também conduzir-se para esta prática e fazê-lo dentro ou fora dos ambientes das universidades, em reuniões, encontros ou qualquer evento com igual propósito.

Enfatizamos os Encontros de Diretores e de Docentes dos Cursos de Biblioteconomia do Brasil,aos quais a ABECIN deu continuidade a esses encontros. Observemos que o convite feito conjuntamente a diretores e professores de um mesmo curso, tinha o propósito de facilitar ou expandir a comunicação entre os gestores propriamente ditos e os docentes dos cursos, facilitando a tomadas de decisões, e a consequente agilização das ações pertinentes.

As Oficinas Regionais procuravam integrar os cursos com interesses semelhantes e, às vezes, por razões econômicas, selecionavam-se como sede, certas lugares mais estratégicas do ponto de vista locacional.

Chamamos a atenção sobre a importância dos Seminários Pedagógicos que influenciaram positivamente também, no sentido de favorecer debates, trocar experiências, integrar os docentes e discentes, facilitar e dar impulso à tomada de decisões, além de disseminar as diferentes experiências na condução das sugestões a serem implementadas.

No período de 2001 a 2004, a ABECIN deu continuidade aos seus trabalhos, levando à frente as temáticas do ensino, da pesquisa e da extensão, inserindo, por exemplo, a discussão da Epistemologia na Ciência da Informação, que ainda merecia ser discutida com maior especificidade e, principalmente, a implementação, avaliação e validação dos projetos pedagógicos.

De 2004 a 2007, os seminários de avaliação mantiveram as temáticas com as práticas pedagógicas; a inserção das TIC; e já se discutia a integração das áreas de

Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia; e a implantação do Encontro Nacional de Ensino da Ciência da Informação (ENECIN).

O primeiro encontro aconteceu em 2004; o segundo, em 2007; o terceiro, em 2011 e, por último, o quarto ENECIN, em 2012, junto com o Encontro Nacional de Pesquisadores em Ciência da Informação e Biblioteconomia (ENANCIB).

Em 2013, aconteceu o oitavo Seminário Nacional de Avaliação Curricular (SNAC), em Florianópolis, juntamente com o CBBD. Foram postas em discussões a melhoria e qualidade do ensino na graduação.

Mais uma vez, entra a discussão sobre o Ensino de Graduação – estruturas e práticas, tendo sido debatidas a pesquisa e a extensão presentes na graduação e as questões ligadas a práticas de ensino presencial e à distância.

Fez parte também do elenco das discussões as estratégias de avaliação discente e docente. As apresentações foram feitas pelos representantes regionais de grupos das escolas (ABECIN, 2013).

Enfim, queremos enfatizar o ensino da disciplina de Estudos de Usuários e a promoção destes inúmeros debates realizados na área de ensino e esperamos que os seus propósitos não se direcionem a uma disciplina específica ou única, mas ao conjunto de todas elas.

Relevante é saber que cada docente de fato tenha clara percepção para acompanhar com competência os avanços da área, sabendo eleger as melhores estratégias metodológicas, os conteúdos pertinentes a cada uma das disciplinas, em seguimento ao que determina a ementa, com as indicações bibliográficas atualizadas e tudo de modo a servir de apoio à docência, à própria disciplina, aos alunos e à sociedade.

3.4 Planos de Ensino da Disciplina Estudos de Usuários

Dentre as atividades de ensino do professor, o planejamento da disciplina se dá a partir da elaboração do plano de ensino. É constituído de uma proposta inicial com informações que possam estabelecer os propósitos da disciplina, de conformidade com a instituição de ensino superior.

O plano de ensino se efetiva na sua execução, em sala de aula, e em outros ambientes, e atende ao cumprimento legal determinado pela respectiva

universidade. O professor da disciplina é quem o elabora e faz, regularmente, com a oportunidade devida, as revisões que se tornarem necessárias ao longo do tempo; poderá ser realizado de forma compartilhada com o corpo docente da unidade curricular da disciplina, e até de todo colegiado.

Este documento, de qualquer modo, deve ser apresentado ao colegiado, em reunião convocada pela coordenação, para tal finalidade, advindo daí o fato da aprovação do plano.

A principal característica do plano é discorrer sobre as atividades que deverão ser tratadas pela disciplina. Ele se constitui de diversos componentes, mais adiante comentados.

Define também o cronograma com período de tempo para cumprimento das ações. Evidentemente, após ter sido consultado o projeto pedagógico do curso, com vistas ao perfil do profissional que se pretende formar,o que na prática, impropriamente, poderá não se efetivar.

A maior contribuição dos planos é mostrar, resumidamente, e com clareza, em especial ao estudante, tudo aquilo que deverá ser tratado pela disciplina, de modo que as partes envolvidas com o ensino e com a aprendizagem estejam cientes de suas responsabilidades e prerrogativas, facilitando,desse modo, a interação entre as diversas disciplinas das unidades curriculares.

Os planos de ensino têm o atributo da obrigatoriedade no âmbito das Instituições de Ensino Superior (IES).

Sobre a utilidade dos planos de ensino, Brambilla e Stump (2006, p.47), discorrem:

> Outra questão diz respeito à utilidade dos planos de ensino. Não é possível afirmar se sua elaboração é apenas uma exigência legal ou se realmente servem de guia e orientação aos alunos. Este deveria ser o objetivo principal dos planos: uma fonte referencial para pesquisas e para educação continuada.

De fato, os planos deveriam cumprir o papel de diretriz para o professor seguir e o aluno acompanhar, como uma espécie de manual, que ajuda aos dois no planejamento e execução do ensino e aprendizagem.

Nascimento (2010) assinala alguns pontos, resultantes da pesquisa realizada acerca dos planos de ensino da disciplina de *usuários da informação,* no período de 2007 a 2009:

> Ao buscar novas informações para se atualizar, o docente se coloca na posição de usuário da informação; ao transmitir conhecimento em sua prática pedagógica é, ao mesmo tempo, consumidor e divulgador da informação, ao passo que enquanto pesquisa produz conhecimento, gera novas informações e enriquece a bibliografia do plano de ensino com literatura pertinente e atualizada (NASCIMENTO, 2010, p.2).

Como se observa acima, no texto de Nascimento o professor diante das informações se coloca em diferentes e importantes papéis.

3.4.1 Componentes do Plano de Ensino

Os componentes do plano de ensino desempenham cada um a própria concepção e finalidade pelas quais se encontram no plano, conforme a seguir:

a) Nome da Instituição – Refere-se a denominação oficial da Instituição de Ensino Superior.
b) Curso – Aquele ao qual a disciplina serve ou no qual se encontra inserida, compondo de forma compartilhada o elenco ou espectro de saberes e habilidades que se presumem próprias e essenciais à formação do profissional em foco e consentânea com as exigências legais demandadas pela sociedade e mercado de trabalho.
c) Disciplina – Diz respeito ao nome já escolhido para a disciplina e que deve preservar relações com as matérias de que se ocupa, tratada no conteúdo.
d) Situação – Define-se quando é obrigatória, ou seja, aquela que, com outras de igual natureza, constitui a integralização curricular, e que o aluno se obriga a cursar e a universidade se obriga a oferecer de forma permanente; optativa, isto é, a disciplina ofertada em determinados períodos e que se torna opcional para o aluno, para compor a somatória mínima de créditos exigidos.

e) Número de Créditos –corresponde a carga horária da disciplina.

f) Carga Horária – Teórica e Prática - número de horas de aula quer de teoria, quer de caráter prático, destinadas ao desenvolvimento do ensino-aprendizagem e definido, segundo critérios pedagógicos para determinada disciplina.

g) Oferta – Tipo ou caracterização da modalidade em que a disciplina é oferecida ao corpo discente; se, por exemplo, semestral, anual ou de outra maneira ou periodicidade.

h) Ementa – Entendemos por ementa a síntese, em forma de texto, apresentada aos alunos, por meio do plano de ensino, constando dos tópicos a serem abordados pela disciplina, funcionando como uma diretriz a ser seguida e, como tal, não restrita a conteúdos parciais ou itens isolados. Pela sua natureza e função, precisa ter clareza e concisão, o que requer do docente habilidade em fazer com que todos os objetivos e conteúdos sejam contemplados no corpo da ementa.

Na construção ou formulação de ementas, mostra-se aconselhável traçar uma linha de raciocínio, com base nos autores teóricos que propiciem subsídios fortes à área de estudo e, assim não fiquem excluídas informações ou partes relevantes ao cumprimento e domínio satisfatórios da disciplina.

i) Objetivos – Sendo uma tarefa complexa, não é fácil definir objetivos, embora seja a base de qualquer pesquisa ou de qualquer atividade, porquanto, precisamos saber o que queremos atingir por meio das propostas que formulamos.

Costumamos estabelecer os objetivos, como norte para a distribuição dos conteúdos, e, somente após haver sido definida a ementa.

Torna-se fundamental, na condução da disciplina, não deixar insuficiência de informação, ao eleger objetivos seja geral, sejam específicos e, desse modo, mostrar clareza, adequação e consistência, ensejando uma sequência lógica aos itens e, a evidência dos assuntos, de modo a evitar dúvidas ou incompreensões.

As duas denominações – geral e específicos são autoexplicativas, vez que no geral se entenda como de maior abrangência e específicos aquele em que haja mais particularização, mais especificidade, mais foco ou mais determinação.

Os objetivos da disciplina se fundamentam na sua ementa e levam em consideração aspectos do ensino e aprendizagem de conhecimentos, habilidades e competências

pertinentes ao contexto da própria disciplina, exigindo proficiente atenção do professor.

O docente não prescinde de conhecimento da instituição, do curso, do projeto pedagógico e da natureza e especificidades requeridas pelo perfil e desempenho profissionais, para cuja formação deva contribuir com a disciplina e os objetivos dela.Importa redigir com adequação tanto o objetivo geral quanto cada um dos específicos.

A correta e plena caracterização de cada tipo de objetivo no plano de ensino pode ajudar tanto ao aluno quanto ao professor a discernir melhor o que deverá ser tratado na disciplina e qual o seu real propósito ou função, naquela etapa ou momento do curso. Os objetivos específicos guardam sintonia com o geral, de onde se originam, ao desdobrá-lo em circunstâncias que somadas favorecem a aditiva compreensão dos conteúdos.

j) Conteúdos Programáticos – Eles são como que o acervo da instrução requerida e que deve estar presente ou representada na disciplina; se relacionam e têm de ser extraídos direta e intrinsecamente dos objetivos, para ajustar-se ao devido ordenamento das intenções e providências inerentes a formar determinado profissional, permitindo ao discente a prerrogativa de conhecer e dominar todos os aspectos concernentes ou inseridos na disciplina.

Os conteúdos devem tornar claro aos estudantes aquilo que eles devem conhecer relativamente à disciplina e isto facilitará ao discente seguir de maneira mais ordenada e ajustada o curso, livre de bloqueios na compreensão das ideias e procedimentos expostos. Observemos, para o caso da Biblioteconomia:

> Os conteúdos dos cursos distribuem-se em conteúdos de formação geral, destinados a oferecer referências cardeais externas aos campos de conhecimentos próprios da Biblioteconomia e em conteúdos de formação específica, que são nucleares em relação a cada uma das identidades profissionais em pauta, 2011. (DIRETRIZES, 2001).

Enfatizando, os conteúdos programáticos são os pontos ou itens abordados e relacionados diretamente ao ensino da disciplina. Indicam os assuntos ou temas explicitados pela disciplina na condução à competência ou identidade com determinada profissão a que aspira o estudante, enquanto cumpre a disciplina.

A Biblioteconomia possui, por exemplo, competências e habilidades, na perspectiva da profissão, de caráter mais geral ou mais específico de sua área de atuação e que devem ser tratados dentro do seu currículo, ou seja, nas suas disciplinas e, em cada uma delas, nos seus respectivos conteúdos, que perfazem, na sua totalidade, a exigência e expectativa da plena formação profissional.

Ainda sobre conteúdos, compreendemos que aqueles capazes de explorar atividades de pesquisas em trabalhos dirigidos a estudos de usuários, além de habilitar melhor o aluno, ainda o capacita mais para a prática da pesquisa, o que nos remete a autores renomados, estimuladores de tais atividades de integração ensino e pesquisa, entre os quais Rabelo (1980), Souza (1990), Pinheiro (1997), Santos (1998), Guimarães; Rodrigues (2003), Valentim (2008), Belluzzo (2010) e outros.

k) Procedimentos Metodológicos – Assim denominamos os diferentes modos, processos, métodos, técnicas e demais atos exercidos isolada ou conjuntamente por professores e alunos na obtenção dos conhecimentos, habilidades e competências próprias ou exigidas em uma determinada disciplina com vistas à formação profissional.

l) Sistema de Avaliação – A avaliação em uma disciplina é regida pela instituição de ensino superior e se faz obrigatória no sistema nacional do ensino. Notamos existir flexibilidade ao docente para exercer a iniciativa de adaptar, ajustar, desenhar e redesenhar os tipos e formas de avaliação, de modo, todavia, a não ferir princípios legais e normativos da instituição em apreço.

É necessário então que os docentes saibam eleger a melhor e mais adequada maneira de conduzir a avaliação individual e de grupo ou em equipe.

A evidenciação das formas de avaliar não pode ser insuficiente ou falha, ou seja, ela não poderá suscitar dúvidas para as partes envolvidas e, em especial, para o aluno; pelo que, reiteramos a responsabilidade de dar ciência e segurança ao aluno que está sendo avaliado, mediante a forma e formalidade da avaliação e o que ela realmente exige, propiciando o esperado e exigível clima de lisura, nível, confiança, validade e, como tal, legalidade.

Concomitantemente, sabemos da complexidade e responsabilidade de avaliar dentro de um espírito eficaz, correto e crítico, apesar de sua aparente simplicidade; daí o empenho, percepção e alta acuidade exigidas do docente.

Tal assunto deve periodicamente ser proposto nos encontros da ABECIN com a preocupação de firmar critérios e formas de avaliação discutidos sobejamente em níveis regional e nacional, a bem da sociedade.

Lembramos que, após as escolhas dessas formas e critérios, os professores têm a obrigatoriedade de expô-los, de modo claro e democrático, a seus alunos, no próprio plano de ensino.

m) Bibliografia Básica e Complementar – A bibliografia nos planos de ensino deve ser indicada como último item, dividindo-se em básica e complementar. Constitui-se de suma importância para o adequado encaminhamento da disciplina, apresentar ao estudante o acervo ou material que se vai trabalhar durante o período considerado, porquanto, além de todos tomarem conhecimento dos textos, facilita sobremaneira e com antecedência o acesso ao uso da literatura indicada ou recomendada.

As referências de cunho obrigatório, ou seja, as fontes indicadas, devem permanecer na bibliografia básica, enquanto as demais, não por serem menos importantes, merecem ser, também, conhecidas e apreciadas pelos alunos, como leitura complementar.

Em cumprimento aos objetivos da disciplina, o professor deve fazer suas indicações bibliográficas, a fim de preencher as lacunas do saber, no estudante de graduação, e atualizar o conhecimento da literatura pertinente à área de estudo.

Citando o que diz Brambilla; Stumf (2006, p.38):

> A adequação e atualização das disciplinas podem ser verificadas através dos seus planos de ensino. Uma das formas de análise é através da adequação, atualização e relevância das referências indicadas pelos professores.

A bibliografia indicada pelo docente responsável pela disciplina deve ser selecionada de maneira que possa contemplar os clássicos da área, além dos que pesquisam acerca da temática considerada, aqueles assuntos relacionados à disciplina e que ajudam ao seu entendimento; conforme a disponibilidade de tempo, podem ser tratados temas correlatos.

Julgamos que, embora indicadas e não utilizadas por completo, as referências contidas no plano, são relevantes, vez que elas oferecem a oportunidade

ao estudante de ter à sua disposição a literatura sobre a disciplina, fato que poderá ser útil não só no período de duração do curso mas como expediente capaz de ampliar possibilidades e enriquecer a sua competência a qualquer momento.

Ao incentivar a leitura, compreensão e discussão das obras recomendadas, temos que utilizar uma estratégia de integrar os conteúdos, de modo a oferecer solidez à base teórica, e a prática da pesquisa aos alunos.

Sabemos que a literatura nacional, evidentemente, a depender do perfil do estudante e da turma, mostra-se a mais indicada para o ensino da graduação, pela facilidade de domínio do idioma pátrio, além de outros fatores como o nível de complexidade e ajuste a situações locais.

Todavia, não se presuma dizer que haja impedimento de fazer constar na bibliografia autores, pelo menos, os clássicos da literatura estrangeira, oportunizando-se conhecer o estado da arte, na área, e aqui podemos citar os de literatura em inglês, espanhol e francês predominantes que sejam na área da Ciência da Informação.

Citar autores estrangeiros é uma opção do professor e que a tempo certo deve ser repensada junto aos alunos, discutida e avaliada, pois irá exigir um nível de percepção e conhecimento diferenciado, nem sempre existente no aluno da graduação, estágio em que o conhecimento de outros idiomas, povos e culturas é incipiente.

3.4.2 O Docente no Ensino da Disciplina

Nesse cenário em que se fala em universidade, ensino, pesquisa, disciplina, enfim, no docente, é relevante tecer algumas reflexões sobre a figura do professor, diante do qual possamos situar sua importância no contexto do ensino de modo geral e, no caso, da disciplina de estudo de usuários, no campo da Ciência da Informação.

Na sociedade contemporânea o professor não se comporta como aquele que fica diante dos alunos para transferir conhecimentos, como uma pessoa que tenha autoridade no ensino. Ele deve se tornar mais um na sala, além de aprender juntamente com os alunos, focar o ensino, por meio de várias estratégias e modalidades que dinamizam a turma, provocando e incentivando o aluno para ajudar a pensar, a criar e a construir novos conhecimentos.

Este docente, além de dominar saberes, deve exercer uma prática social que incentive permanentemente o aluno a pensar. Therrien;Therrien afirmam:

> Apresentar o docente como profissional de educação supõe vê-lo a partir de três requisitos fundamentais. Nesta ótica nos referimos a um sujeito que domina saberes, que produz significados transformando pedagogicamente esses saberes, numa práxis regulada pela ética profissional. (THERRIEN;THERRIEN, 2009, p.100).

Essa importância que o professor deva ter é notada pela assídua presença, pelo saber demonstrado, pela simplicidade em abordar conteúdos, além da naturalidade e segurança com que trata a disciplina, ou seja despertar no aluno uma expectativa diferenciada, gerando confiança e entusiasmo nele.

Como diz Lima (2001, p.37):

> Compreendemos que a construção da práxis do profissional do magistério tem como base ética (reflexão crítica sobre a dimensão moral do comportamento do homem e o sentido social que se dá à profissão) e a competência (qualidade profissional construída no coletivo).

Observamos que o compromisso ético que deve existir com seus alunos, seja o mesmo com a atividade docente, acompanhando as mudanças que surgem e sendo fiel a sua atividade de magistério.

Um professor, qualquer que seja a disciplina que lecione, tem que capacitar-se do modo suficiente e adequado para o seu mister e aqueles, os de Estudo de Usuários não fogem a tal regra geral de exigir de si mesmo, com o apoio institucional, o ensino aprimorado. Pelo menos, as comunidades e discentes esperam de quem os gerencie, mediante os recursos e habilidades do ensino, os dons, pendores, ou melhor, as características peculiares do perfil mais próximo à autêntica natureza de um mestre, docente, com os requisitos mais genuínos da profissão que é por demais categorizada.

Em sua publicação, sobre os novos saberes, Antunes explicita:

> Não importa qual disciplina, menos ainda qual o tema, é sempre papel irrecusável de todo professor buscar nos conhecimentos do aluno os “ganchos” para fundir os saberes que se desenvolvem. Nunca o novo que ensinamos é

> guardado na memória, se não a ativarmos com um saber antigo e pessoal lá existente. (ANTUNES, 2009, p.73).

Nessa passagem, o aluno enquanto aprendiz, tem um potencial a ser desenvolvido, o que depende parcialmente do entusiasmo do professor e das informações que possam ter significado para os alunos. E, com sua competência, o docente possa interagir com a turma, em prol de resultados que poderão ser satisfatórios, a depender da subjetividade de cada um, da sua história de vida, do seu ambiente cultural, e da sua criatividade e nível de leitura, enquanto que na condição de mestre saiba desempenhar o papel de intelectual. Como diz Gramsci (1985, p.7): “Todos os homens são intelectuais, poder-se-ia dizer então; mas nem todos os homens desempenham na sociedade a função de intelectuais”. E continua o autor: “A escola é o instrumento para elaborar os intelectuais de diversos níveis”.

Nessas circunstâncias o professor terá que compreender os hábitos dos alunos, explicitar sobre a literatura existente sobre a disciplina, orientar os tipos e níveis de leitura, discutir sobre as leituras feitas, enfim, descobrir as motivações e necessidades de informação do aluno e quais os temas de seu interesse a ser desenvolvido nos trabalhos de pesquisa.

Sabemos que é muito complexa a realidade do aluno, pois temos que respeitar a sua individualidade, o seu histórico, suas demandas, suas escolhas, suas inseguranças, como também seu otimismo e interesse. Assim, poderá receber influência direta ou indireta do professor, evidentemente, quando o professor valoriza a disciplina que ministra.

Lembramos, então, a resposta de um docente, entre os que responderam os questionários desta pesquisa, por ocasião dos comentários a respeito da percepção que ele fez do entendimento da importância da disciplina para o aluno quando disse: “a avaliação da disciplina tem sido positiva dependendo mais do docente do que do conteúdo propriamente dito”.

Valendo-se dessa declaração, é indiscutível o papel do professor, devendo olhar o aluno numa ótica criativa para que possa acontecer a mudança com inovação na vida dele. O aluno deve buscar novos métodos de estudo, mas, isso pode ser provocado ou incentivado pelo professor por meio de sua atuação.

Na obra de Barros (2006, p.137) sobre o professor como mediador de leitura, observamos o que expressa: “Se o professor não for ele mesmo leitor, seu

procedimento de mediação soará como falso e não resistirá por muito tempo à análise do aluno, que lhe negará credibilidade como tal". E continua:

> O professor que se percebe como mediador de leitura para seus alunos precisa conhecer os fundamentos básicos da Teoria da Leitura, a fim de que sua indicação de textos e de autores faça parte de um processo eficiente de formação e de manutenção de leitores jovens, processo esse baseado em consciência, preparo, conhecimento e competência, isento de mesmices e sensaborias. (BARROS, 2006, p.137).

Devemos observar que essa mediação pode ocorrer em qualquer nível de ensino, e pressupomos não nos encontrarmos numa situação ideal.

Quem ensina se expõe em suas convicções, em suas explanações, discussões, enfim, atualmente ele é um construtor, que provoca e questiona também, em vez de apenas mostrar soluções. Não se entende o comportamento do educador como aquele que só responde a questões ou que soluciona problemas.

Como diz Antunes (2009, p.24):

> Hoje, tudo isso mudou e o grande professor, o mestre por excelência, é aquele que sabe transformar respostas em novas perguntas, ou todos quantos se insinuam como verdadeiros mágicos na construção da curiosidade e no desafio do seu assumir como arquitetos de questões, propositores de problemas.

De fato, o papel do professor não pode ser aquele que resolve as questões, que responde, ou que considera ter apenas uma verdade, precisamos de docentes com novo perfil de ensinar, no sentido de provocar a turma para o crescimento dela.

Por tais motivos, admitimos a utilidade de estudos voltados a visibilizar a importância pessoal e funcional do professor, como integrante da missão de disponibilizar, orientar, debater, gerar e difundir, isolada ou coletivamente, o saber integrado no ambiente das instituições acadêmicas, incentivando a novas descobertas.

Quando se fala em novas descobertas, é preciso que o professor provoque no aluno esse poder criativo. Vejamos o pensamento de Antunes:

> A curiosidade do aluno e a capacidade do professor em inseri-lo em ideais de "descobertas" representam a chave de um

> ensino eficiente, tirando da aula um caráter expositor para conferir-lhe um formato de projetos, nos quais o mestre lança a dúvida,suscita a curiosidade e propõe os meios para as respostas que envolvem a metodologia das Ciências estruturadas das várias disciplinas do currículo (ANTUNES, 2009, p.45).

Desse modo, tornam-se visíveis os requerimentos dos atributos ou talentos esperados por parte daqueles homens ou mulheres que exercem o tirocínio docente e, daí, surgem indagações demandantes da competência e ética de que devam estar revestidos todos os que por ofício se dedicam ao nobre compromisso de educar e, então, além da formação por diferentes dimensões, repassar a instrução ou conteúdos tão favoráveis, por determinado prisma, ao progresso dos povos, ao estabelecimento da civilização ou sociedade que se almeja, pelo menos idealmente, tornar-se justa, interativa, igualitária, democrática e construtora diuturnamente do bem-estar e qualidade de vida para todos.

Essas considerações nos induziram a tomar o professor como um dos pilares das informações influenciadoras nas análises sobre as categorias nesta pesquisa acerca dos Estudos de Usuários;embora fiquem, talvez como estímulo para novas pesquisas, aspectos ainda não observados e tratados neste presente trabalho, por exemplo, a influência da personalidade do professor, na condução mais favorável ou não de alcançar com suficiência e adequação o conceito e lastro ideais dos Estudos de Usuários, influenciados pelo elã, caráter, emoção, competência, capacitação contínua e outros traços do perfil docente.

4 METODOLOGIA

Na perspectiva de desenvolver o trabalho, selecionamos um tipo de pesquisa que se tornou adequada ao tema que abraçamos e que propiciou a solução do problema focado com o suporte em uma metodologia, ao mesmo tempo, consistente e viável no modo como a empregamos, diante da hipótese definida, e, outrossim, diante do marco teórico conceitual que achamos pertinente expor.

De maneira geral, as pesquisas têm como resultado a construção e reconstrução, a expansão ou transformação do conhecimento, porque cada uma delas leva a reflexões que subsidiam a novas buscas, que podem gerar respostas a indagações que foram inqueridas e a outras que venham a surgir; também elas se constituem uma forma de aprendizagem.

Então, assumimos a afirmação de Demo (2009, p.20):

> Pesquisa é entendida tanto como procedimento de fabricação do conhecimento, quanto como procedimento de aprendizagem (princípio científico e educativo), sendo parte integrante de todo processo reconstrutor de conhecimento.

Assim, ao fazê-la, sentimos a necessidade de definirmos o problema a ser focado, lembrando sobre problema a afirmação de Gil (2011, p.33): “[...] é qualquer questão não solvida e que é objeto de discussão, em qualquer domínio do conhecimento”.

Por outro lado, ao retomar o tema, procuramos tratá-lo nos aspectos conceituais dos Estudos de Usuários, a partir da busca em ambientes informacionais das publicações, em diferentes formatos e suportes disponibilizados, tais como: artigos de periódicos, capítulos de livros, anais de congressos e de encontros, dissertações de mestrado e teses de doutorado, além de outros documentos oficiais ou não sobre a temática, os quais viessem a referenciar sobre aqueles estudos, no que tange aos conceitos percebidos pelos diferentes docentes e pesquisadores da área.

Nesta ocasião, prosseguimos, com um levantamento bibliográfico e documental que veio a abranger a cobertura do tema e de forma que nos subsidiasse no suporte aos objetivos da própria pesquisa de natureza qualitativa.

No que se refere à pesquisa bibliográfica, Marconi e Lakatos (2012) indicam ser conveniente o levantamento da bibliografia publicada em livros, revistas e publicações outras, as quais permitem ao pesquisador o contato direto com aquilo que foi escrito sobre o assunto; e o entendem como passo primordial de toda pesquisa científica.

Dessa maneira, processamos a pesquisa bibliográfica com empenho exaustivo em fontes de interesse do nosso trabalho, especialmente na literatura mais relevante da área e admitimos, como sinalização ou roteiro inicial, a bibliografia trabalhada na disciplina, a partir da sala de aula no contexto da UFC.

Utilizamos também, em ambientes virtuais, a busca com os seguintes descritores: Estudo de Usuários; Usuários da Informação; Necessidades de Informação; Usos da Informação; Comportamento Informacional; Ensino de Biblioteconomia; Diretrizes Curriculares e Propostas do MERCOSUL; ABEBD/ABECIN.

Estendemos as consultas ao âmbito de conversas e contatos informais ou não, com pesquisadores e professores, em eventos, tais como o ENANCIB (2010 e 2012) no Rio de Janeiro, o EDICIC(2011) em Marília, e outros Simpósios especializados (2012) tanto em Marília quanto em outros locais, e mediante outros intercâmbios, auscultando professores da UFC, UNESP, UFMG, UFBA e da UFSC.

Nessa estratégia de busca por material de consulta, registramos, de maneira especial, a riqueza de alguns acervos como o da biblioteca da UNESP, rico na área considerada, e que se tornou muito útil para a pesquisa, nos permitindo o cumprimento de prazos e um lastro para a construção dos pressupostos teóricos.

Observamos que a pesquisa bibliográfica e documental foi efetivamente realizada nos textos consultados sobre conceitos de estudo de usuários, ensino desta disciplina, como também, pela consequente relação intrínseca, acerca das necessidades e usos da informação, comportamento informacional e satisfação do usuário, enfocando a aproximação existente entre essas considerações.

Relativamente a escolha do método a ser utilizado, nos deparamos com algumas opções existentes; constituímos contudo, o trabalho inicialmente como uma pesquisa configurada exploratória e descritiva. Pressupomos ser a pesquisa exploratória aquela em que a temática ainda não foi comprovada cientificamente por nenhum outro estudo e, com este propósito, acreditamos ser a mais acertada para

esclarecimento desses conceitos anteriormente já explanados, principalmente em relação ao ensino da disciplina de estudos de usuários.

Optamos, portanto, por realizar a pesquisa com seus aspectos predominantemente de natureza qualitativa, e utilizar pressupostos e técnicas da análise de conteúdo - AC, estudada por Bardin em sua obra *Análise de Conteúdo* definida como:

> Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 2010, p.42).

Sabemos que a pesquisa qualitativa tem o intuito de fazer novas descobertas em função das experiências. Segundo Flick (2004, p.22): “A pesquisa qualitativa considera que pontos de vista e práticas no campo são diferentes devido às diversas perspectivas subjetivas e ambientes sociais a eles relacionados”. Na pesquisa qualitativa percebemos a sua importância focada não só nos resultados, mas, em todo o processo da pesquisa. Flick (2004, p.25) continua: “a pesquisa qualitativa torna-se um processo contínuo de construção de versões da realidade”.

Encontramos na AC o alicerce que utilizamos para compreender os fundamentos do que defendemos, a partir das respostas obtidas dos docentes atuantes na disciplina de estudos de usuários dos cursos de Biblioteconomia brasileiros, após a aplicação dos instrumentos escolhidos e de suas análises.

Isto em razão de que as respostas colhidas ensejaram o entendimento de categorias e expressões guias ou indicadores que viabilizaram a percepção dos docentes sobre os conceitos de estudos de usuários, ensino da disciplina bem como o que ficou repassado ou apropriado para os alunos por eles trabalhados mediante a docência exercida.

Lembramos que precipuamente, na construção e aplicação do questionário, tivemos como categorias:

a) perfil dos docentes;

b) conceituação dos estudos de usuários;

c) disciplinas dialogantes;

d) autores citados pelos docentes;

e) percepção sobre o ensino da disciplina no pais;

f) carga horária teórica e prática

g) entendimento dos docentes quanto a percepção da disciplina pelos discentes;

h) influência da formação profissional do docente no ensino da disciplina.

i) área de pesquisa do docente.

A AC nos permitiu extrair, das respostas do questionário que foi aplicado, e dos planos de ensino preenchidos e enviados, mais interpretações da realidade docente, quanto ao contexto psicossocial dos enunciados, por vezes não textualmente indicados com visibilidade. Enfim, procuramos obter os significados mais autênticos das expressões ou comunicações escritas.

4.1 Campo de Pesquisa

No planejamento da pesquisa, determinamos o ambiente das universidades públicas e particulares, que abrigam escolas ou cursos de Biblioteconomia no Brasil, para fazer as indagações dos instrumentos da pesquisa.

No caso, os docentes desses cursos, isto é, aqueles que lecionam a disciplina de Estudo de Usuários, ou que tenham os conteúdos pertencentes à matéria, em outras disciplinas.

Após levantamento no site da ABECIN, conseguimos a listagem dos cursos com respectivos endereços. Intensificamos tal levantamento por meio do contato telefônico com algumas escolas que não ofereceram retorno na primeira solicitação aos docentes ou titulares da disciplina, quanto aos planos de ensino, instrumento inicial e auxiliar da coleta, componentes também relevante na definição dos conceitos versados, nessa pesquisa qualitativa.

Foi mantido por diferentes vezes e oportunidades, em vários estágios da pesquisa, novos contatos também com as secretarias dos cursos elencados, com os próprios professores explicando sobre a pesquisa, no intuito de obter a contrapartida esperada em todas as fases do trabalho e os esclarecimentos adicionais por vezes bem necessários.

4.2 Universo da Pesquisa

Como assinalamos, o universo desta pesquisa foi constituído fundamentalmente dos cursos de Biblioteconomia das universidades brasileiras que possuem a disciplina de estudo de usuários.

Ao consultarmos acerca da existência dos cursos/escolas de Biblioteconomia no Brasil, recorremos inicialmente ao Ministério da Educação – MEC, e ao mesmo tempo à ABECIN e, posteriormente, consultamos os sites das universidades/faculdades, públicas e privadas, no intuito de confirmar com as instituições de ensino superior tais informações constantes nessas listagens.

Como se trata das escolas de Biblioteconomia do país, seguimos a listagem da ABECIN, em que figuravam 39 (trinta e nove) cursos, que se encontram no final do trabalho. Assim, a população da pesquisa ficou constituída de 39 (trinta e nove) cursos de graduação em Biblioteconomia (ver anexo A), a par de seus professores.

Desses cursos elencados, informamos o quantitativo do que foi possível confirmar: 30 (trinta) deles pertencem às universidades públicas e, entre eles atualmente, 24 (vinte e quatro) são federais, excluindo o da UFSM cujo curso se encontra inativo; 6 (seis) são estaduais, e 8 (oito) são instituições particulares.

Vale informar que na Universidade Federal do Paraná o curso de Biblioteconomia foi substituído pelo curso de Gestão da Informação, embora tenha informado que a disciplina em estudo permanece na sua estrutura curricular; não houve devolução do questionário, portanto não foi levado para análise.

A todos eles foram solicitados os planos de ensino, por intermédio dos professores que ministram a disciplina. Em alguns casos, recorremos às coordenações de cursos, chefias de departamento ou secretarias, no intuito da obtenção de resposta.

Relativamente à aplicação e ao recebimento dos instrumentos da pesquisa utilizados – planos de ensino e questionários, trabalhamos inicialmente com o universo de 38 universidades nas quais havia cursos de Biblioteconomia. Desse universo, 23 escolas enviaram os planos de ensino. Ao procedermos a aplicação dos questionários com os professores dessas 23 escolas, tivemos, com a devida oportunidade, o retorno de 14 questionários respondidos, sendo 9 (nove) federais, 3 (três) estaduais e 2 (duas) particulares, em cujo material foram feitas as análises e interpretação dos dados.

4.2.1Instrumentos para Coleta de Dados

Enviamos questionário aberto,tendo em vista haver considerado para o intento, a ferramenta mais apropriada à realização de pesquisa do tipo, na qual os pesquisados pudessem se expressar de maneira livre, com acepções próprias ou de terceiros acerca daquilo que foi indagado e representado, ou seja, dentro do que concretamente, foi apreendido ou compreendido por eles.

No entendimento de Teruel, (2010, p. 138), *"El cuestionario es la técnica más ampliamente utilizada em todos los tipos de investigaciones sobre necessidades y usos de la informacion".* Concordamos com a autora que seria a melhor alternativa para o uso do instrumento.

Não esqueçamos que, como todo instrumento de pesquisa, o questionário apresenta vantagens e, ao mesmo tempo, desvantagens; no entanto, para a presente pesquisa a vantagem maior era o fato de que seria enviado por e-mail, ensejando mais liberdade ao respondente, em respeito à oportunidade que poderia achar mais conveniente; no entanto, dentro do prazo relativamente exíguo, estabelecido para sua devolução.

Lakatos e Marconi (1991, p. 201) destacam algumas vantagens de utilizar o questionário como instrumento de pesquisa:

> a) Economiza tempo, viagens e obtém grande número dedados;
> b) Atinge maior número de pessoas simultaneamente;
> c) Abrange uma área geográfica mais ampla;
> d) Economiza pessoal, tanto em treinamento quanto em trabalho de grupo;
> e) obtém respostas mais rápidas e mais precisas;
> f) Há maior liberdade de respostas em razão do anonimato;
> g) Há mais segurança, pelo fato de as pessoas não serem identificadas;
> h) Há menos risco de distorção, pela não influência do pesquisador;
> i) Há mais tempo para responder e em hora mais favorável;
> j) Há mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento.

Quanto as desvantagens do questionário, a maior inconveniência foi a demora na devolução, e no fato de que em alguns casos, foi cobrado mais de uma vez para ajustar-se ao tempo hábil das análises.

Lakatos e Marconi (1991, p.202) também apresentam desvantagens, e aqui elegemos algumas, tais como:

> a) percentagem pequena dos questionários que voltam;
> b) Grande número de perguntas sem respostas;
> c) Impossibilidade de ajudar o informante em questões mal compreendidas;
> d) A devolução tardia prejudica o calendário ou sua utilização.

Na maioria das vezes, conforme afirma Demo (2009, p.153), o questionário não é o preferido pelos pesquisadores pelas dificuldades já explicitadas:

> [...] os pesquisadores fogem de questionários abertos, porque uma vez feito, é mister formalizá-los ou codificá-los, formatando o conteúdo em categorias analíticas. Entretanto, para superar pelo menos um pouco o problema de meras respostas a ocasionais perguntas, que podem estar facilmente desfocadas em sentido hermenêutico, o questionário aberto ou a entrevista gravada é certamente preferível.

4.2.2 Pré-teste

O pré-teste utilizado neste trabalho foi aplicado, via e-mail, com vistas a aperfeiçoar o instrumento de coleta de dados. O principal objetivo foi detectar se havia dificuldade no entendimento de alguma questão, a fim de aprimorar o instrumento.

Dessa empreitada, participaram dois professores da disciplina de estudo de usuários, na UFC: campus Fortaleza, e na UFCA no campus Cariri, em Juazeiro do Norte – Ceará. No introito do instrumento constava uma apresentação explicativa para os docentes, esclarecendo sobre os objetivos da pesquisa, seguida das questões, de natureza estritamente subjetiva.

Após detectar algumas dificuldades de compreensão, foram feitas alterações, além de uma revisão, melhorando o nível de clareza das questões apresentadas.

Após o exame de qualificação a que nos submetemos com a devida aprovação, enviamos o questionário definitivo aos docentes, antecedido por ligações telefônicas e, posteriormente, por e-mail e mais telefonemas. Apesar de todo empenho e, por inúmeras tentativas, não conseguimos atingir todo o universo, o que costuma ser de praxe.

4.3 Procedimentos e Critérios para a Análise dos Dados

Quanto aos procedimentos adotados e definição de critérios para coleta, interpretação e análise dos dados, foram eles embasados em Bardin, seguindo o tratamento da análise de conteúdo para a situação específica.

A interpretação das mensagens dos respondentes às indagações dos questionários foi o principal trabalho do pesquisador, no tocante a esta AC, isto é, tentar ir além do que se encontrava expressamente escrito nas respostas. A interpretação teve, nos termos da palavra e do texto e, nas técnicas disponibilizadas, o seu significado extraído, ou seja, o que foi comunicado por intermédio da expressão dos professores para que viabilizássemos retirar as inferências e resultados correspondentes.

Conforme adverte Franco (2005, p.26): "[...] a inferência é o procedimento intermediário que vai permitir a passagem, explícita e controlada, da descrição à interpretação".

Os dados que alicerçaram a análise para a obtenção dos resultados foram também fundamentados nos planos de ensino das disciplinas, e na interpretação das mensagens registradas pelos professores dos cursos referenciados em vários instantes e falas.

Elas mostraram a realidade de cada curso no tocante à disciplina de estudo de usuários. Tivemos, outrossim, de formular a discriminação dos indicadores para análise,em consonância com o que expressa Bardin (2010):

> A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não). (BARDIN, 2010, p. 38)

Daí, a escolha do método, vez que, conforme Bardin (1977): "[...] a análise de conteúdo permite ao pesquisador fazer inferências sobre qualquer um dos elementos da comunicação". (FRANCO, 2005, p. 20).

A AC auxilia em estudos caracterizados tanto como pesquisa qualitativa e, em outros, com intensa inserção quantitativa e se estabelece, afinal, como uma metodologia de pesquisa de prestígio e aplicação ampla, com um conjunto extenso e valioso de técnicas ricas nos vários pressupostos e métodos, dirigidos a extrair o

máximo de significado ou entendimento dos enunciados ou comunicações às vezes insuficientemente visíveis (BARDIN, 2010).

Destarte, entre outras diferentes conceituações sobre análise de conteúdo, destacamos a do trabalho de Moraes (1999):

> [...] uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos. Essa análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a interpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum. (MORAES, 1999, p.8)

Quanto aos aspectos pertinentes aos planos de ensino,foram considerados todos os seus componentes e também todas as questões referentes ao questionário quais foram analisadas cada uma de per si e no seu conjunto.

Com isso, ao final do trabalho,respeitados os critérios de análises, e seguidos os procedimentos definidos, apresentamos os resultados pelos quais podemos contribuir com sugestões para o ensino e a pesquisa nos estudos de usuários do CB/UFC e, levar esses resultados para debates no âmbito da ABECIN, para outros cursos correlatos, no escopo de melhoria da qualidade do ensino da disciplina referenciada.

Além dessa contribuição, tivemos o anseio de influenciar a mudança curricular, tornando-a dinâmica para que haja a continuidade na elevação qualitativa do nível do ensino desta disciplina, acompanhando as evoluções conceituais que evidentemente devem interferir na práxis docente e, em consequência, na formação profissional do bibliotecário e*, ipso facto* no dia a dia de cada usuário, e da sociedade como um todo, em termos de busca, uso, e significado com visão social da informação com efetividade.

Para tanto, baseado no exposto, defendemos a necessidade de debater as questões conceituais dos estudos de usuários, tendo como cerne da questão - o usuário propriamente dito e, portanto, oferecermos uma formação profissional primorosa, com a produção de alternativas criativas e inovadoras, construídas dentro de paradigmas sociais, e segundo novas pesquisas descobridoras de novos rumos para as atividades acadêmicas na área.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Realçamos o objetivo deste trabalho, qual seja, identificar e analisar os conceitos dos estudos de usuários dos docentes dos cursos de Biblioteconomia brasileiros e como são eles percebidos, assimilados e reproduzidos na prática docente. E, além disso, verificar a influência dos pesquisadores nas indicações bibliográficas descritas nos planos de ensino.

Como instrumentos de coleta de dados, optamos pela consulta aos planos de ensino da disciplina de estudos de usuários preenchidos e enviados pelos professores; paralelamente, a leitura e análise das respostas deles obtidas, quando da aplicação de um questionário aberto, cujo teor se encontra no apêndice A.

Segue, portanto, a descrição e a interpretação dos dados coletados junto aos cursos de Biblioteconomia brasileiros, excluindo desta análise, como salientado, os cursos da UFC e da UFCA, que já foram examinados na fase do pré-teste.

Decidimos abranger a totalidade dos variados pontos, tanto dos planos de ensino, quanto dos questionários, como um todo, com algumas análises individualizadas por curso, quando oportunas.

Convém explicar que para os questionários foi feito o pré-teste e as correções devidas a alguma inadequação textual por insuficiência ou falta de clareza. O questionário corrigido teve sua aplicação efetuada e houve a devolução, com as respectivas respostas, de 14 deles que vieram a se constituir a amostra representativa, oriundos de nove universidades federais, três estaduais e duas particulares.

Nos planos de ensino, estabelecemos a consulta por meio de todos os componentes dele e, nos questionários,mediante todas as respostas às diferentes perguntas.

Seguindo Bardin, com os devidos ajustes à natureza do universo pesquisado, como também, à índole da própria pesquisa e, a partir dos dois instrumentos de coleta de dados utilizados, formulamos, as três categorias (vertentes ou eixos) seguintes:

1) Conceituação de Estudos de Usuários, considerada a principal categoria;
2) Caracterização dos Docentes;
3) Ensino da Disciplina.

Enfocamos as duas últimas categorias com as subcategorias a seguir:

Subcategorias da Caracterização do Docente:

a) Formação profissional;
b) Titulação do docente;
c) Área de titulação do docente;
d) Tempo que ministra a disciplina;
e) Área de pesquisa do docente.

Por sua vez, as subcategorias do Ensino da Disciplina:

a) Denominação;
b) Ementas;
c) Objetivos;
d) Conteúdos;
e) Metodologia;
f) Avaliação;
g) Bibliografia Recomendada
h) Percepção do Ensino da disciplina;
i) Áreas dialogantes com a disciplina;
j) Autores utilizados pelos docentes;
k) Carga horária teórica e prática
l) Percepção do docente quanto a importância da disciplina para os discentes;
m) Influência da formação profissional no ensino.

Admitimos que conforme indicadores ou termos surgidos da própria linguagem expressa pelos professores, nos componentes do plano de ensino e nas respostas às indagação do questionário, tivemos como inferir a nossa interpretação daquilo que está embutido nas declarações dos docentes e dai extrair os conceitos, as práticas e os resultados do ensino exercido na disciplina sob consideração.

Insistimos que o essencial das técnicas de análise de conteúdo é obter o conteúdo em si, isto é, sua percepção mais genuína, com a lógica possível dos pressupostos da AC, entre os quais estão a inferência e a própria interpretação dos enunciados.

Tornou-se, por tais vias, consequente o emprego dos dois instrumentos que explicitamos. Passamos a descrever e interpretar os resultados obtidos junto à população estudada, tecendo, pelas categorias e subcategorias selecionadas, as análises.

As tabelas e quadros antecedem aos comentários e, geralmente apresentam os resultados em blocos.

Para evitar interpretações personalizadas e equivocadas nas respostas, tanto de planos de ensino quanto dos questionários, nos eximimos de nominar os professores e os cursos que enviaram tais instrumentos.

5.1 Caracterização dos Docentes

Dentro desta categoria, traçamos o perfil do docente no que se refere à formação profissional, titulação e área de titulação, tempo que leciona a disciplina e área de pesquisa do docente.

Analisando a subcategoria, formação profissional, todos os docentes têm graduação em Biblioteconomia e, apenas, um deles, cumulativamente, é graduado também em Letras.

Admitimos que este fato pôde constituir-se vetor facilitador de entendimento e de resposta das questões.

Relativamente a pós-graduação, vemos, no quadro 1, a titulação dos docentes.

Quadro 1 – Titulação

Titulação	Quantidade
Graduação	0
Especialização	3
Mestrado	4
Doutorado	7

Fonte: Elaboração própria, 2014

A titulação da maioria dos docentes, é de doutorado (sete) e outros de mestrado (quatro), fato que favoreceu em muito os depoimentos, haja vista, serem pessoas com qualificação em instituições de ensino superior de prestígio na prática de pesquisa.

Tal constatação indicou a fluência com que eles puderam conduzir trabalhos de pesquisa exigidos pela disciplina, em qualquer dos enfoques, seja tradicional seja alternativo. Tais abordagens encontradas em diferentes pesquisadores entre os quais podemos citar: Figueiredo (1985,1994), Ferreira (1995,1997), Dervin

(1977,1983, 1992), Araújo (2009, 2010), Wilson (1981, 1999, 2000), conforme os parâmetros estabelecidos por esses autores.

Passamos a examinar a área de titulação do docente, no que se refere a doutorado, no intuito de saber a influência da titulação na maneira de perceber a disciplina e aplicá-la no ensino.

Quadro 2 – Área de Titulação dos Docentes

Área da Titulação (Doutorado)	Quantidade
Educação	1
Informação e Comunicação	1
Ciência da Informação	3
Ciências da Comunicação	1
Letras	1

Fonte: Elaboração própria, 2014

As áreas constantes do quadro, nas quais os docentes são titulados com doutorado, possuem plena afinidade com a de estudo de usuários, enfatizando ainda mais que a maior parte dos professores escolheu a titulação em Ciência da Informação. E a seguir, figurando para cada área, apenas um docente, com a titulação em Educação, em Letras e em Comunicação.

Em quase todas as situações a preferência foi pelos programas de pós-graduação em CI. Outras escolhas, que não tenha sido a pós-graduação em CI, provavelmente, podemos presumir, deveram-se à distância do local de residência ou do campo de atuação do docente.

Importa-nos haver constatado que todas as áreas escolhidas, principalmente a de CI, condizem com o tratamento compatível com os aspectos inerentes a estudos de usuários.

Vejamos outra subcategoria da caracterização do docente no grupo pesquisado.

Quadro 3 –Tempo que Ministra a Disciplina

Tempo que ministra a disciplina	Quantidade
Não respondeu	1
< 2 anos	5
3 a 4 anos	1
5 a 6 anos	1
7 a 8 anos	1

9 a 10 anos	0
> 10 anos	5

Fonte: Elaboração própria, 2014

Pressupomos que a experiência docente na disciplina contribui para melhor desempenho do ensino-aprendizagem, ainda que, não seja fator preponderante ou exclusivo.

Nesta subcategoria, temos cinco professores com menos de dois anos de experiência de ensino.

Coincidentemente, o mesmo quantitativo de cinco professores com mais de dez anos de experiência e entre eles, segundo as respostas obtidas, três com mais de vinte anos de docência.

Nas faixas de três a quatro anos e de cinco a seis anos existe igual proporção e com reduzido número, somente um professor. Com mais de vinte anos de experiência há três professores.

Enfatizamos que a experiência pode significar um vetor importante na condução do ensino manifestado nas práticas docentes na visão cognitiva e social e na práxis com que desenvolve a disciplina.

Tudo isso, no entanto, pode depender até da personalidade do professor e da sua própria dinâmica pessoal, pois, advém de como o professor se conduziu na experiência desses anos de docência. Terá se qualificado nas oportunidades devidas? Intercambiado experiências, práticas e métodos? De qualquer modo, podemos dizer que a experiência conta.

Observamos, por outro lado, que tem havido recentemente forte sucessão nos quadros de docência, principalmente, nas instituições públicas de ensino superior, o que é demonstrado por significativo número de professores com poucos anos de magistério.

Analisamos a subcategoria, área de pesquisa do professor, na expectativa de confirmar se ele faz pesquisa ou se tem projetos em que deu prioridade à temática acerca de estudos de usuários, ou de temas correlatos. Abaixo temos a resposta de cada docente.

Quanto a área de pesquisa dos docentes, o que eles declararam encontra-se no quadro a seguir.

Quadro 4 – Área de Pesquisa dos Docentes

Curso	Área de Pesquisa dos Docentes
1	Minha área de pesquisa é Competência em Informação, a qual mantém diálogo e interface permanente com os Estudos de Usuários.
2	Não é a minha área de pesquisa, apesar de entender que para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, em qualquer Unidade de Informação é necessário o conhecimento e domínio do perfil do usuário. Minha área de estudos é Gestão Documental.
3	Comportamento informacional e letramento informacional que estão vinculados à comunicação científica.
4	Não. Minha área gira em torno da competência em informação. Apesar de pesquisar um tipo de usuário da informação, não considero como uma pesquisa de estudo de usuário, pois o enfoque é diferente.
5	Atualmente desenvolvo projeto social de contação de histórias e minhas pesquisas se focam na biblioterapia. Assim, não deixa de se ter ligação com os estudos de usuários.
6	Minha área de pesquisa é estudo de usuários
7	No atual momento tenho direcionado meus estudos à educação de usuários, a competência em informação, desta forma, tangencia os estudos de usuários.
8	Informação e cidadania é a minha temática geral e a biblioteca escolar a mais específica, pelo menos nos últimos cinco anos.
9	Sim, no entanto como registrei anteriormente, trabalho na perspectiva do ensino com pesquisa. Desse modo, me envolvo nas investigações cujos objetos são sugeridos pelos discentes a partir dos projetos e relatórios de pesquisa no âmbito da própria disciplina.

	Além disso, tenho orientado inúmeros TCC sobre a temática. Infelizmente devido a carga horária docente excessiva, ainda não tive tempo de dedicar á publicação dos resultados de várias pesquisas realizadas.
10	Sim, minha área de pesquisa é estudos de usuários.
11	Sim, minha área principal de pesquisa é estudos de usuários.
12	Não especificamente. Organização e representação da informação e curadoria digital. São áreas que permeiam o estudo de usuário e o comportamento informacional.
13	Parcialmente, uma vez que é essencial para o planejamento e gestão de todos os tipos de produtos ou serviços de informação.
14	Pesquiso mais a área de acesso aberto, informação ambiental, mas vejo que há fortes intersecções, principalmente com a primeira. Oriento alunos que realizam pesquisas (de IC) nesta área. A partir do momento de ter sido alocada esta disciplina na graduação, vejo que estou gravitando para a área, me interessa muito, e participo de bancas de mestrado (principalmente) sobre o tema.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Nos depoimentos, cinco docentes têm como área de pesquisa os Estudos de Usuários.Quatro deles pesquisam Competência em Informação, de alta relação com a de Estudos de Usuários. Algumas respostas se mostraram insuficientes de serem analisadas, não permitindo um melhor entendimento dos enunciados.

Com uma ocorrência, foram realizadas atividades de pesquisa correlacionadas à Gestão Documental, Organização e Representação da Informação, Contação de Estórias e a Biblioterapia.

Tais constatações nos levam a refletir, por outro prisma, que o aprofundamento nos temas dedicados propriamente a estudos de usuários poderiam servir de subsídio ao professor e ao ensino, ensejando avanços consistentes e almejados.

Quanto aos docentes, que têm como área de pesquisa Estudos de Usuários, pudemos evidenciar nas considerações deles:

a) O Usuário como principal objeto de estudo;

b) A Formação em Biblioteconomia oferece lastro para trabalhar com Estudos de Usuários;

c) Ter maior facilidade em possibilitar aos discentes libertarem-se da visão restrita nos sistemas e evoluírem para as abordagens contemporâneas centradas no usuário em busca da informação;

d) Atuar em orientação de trabalhos e participar em bancas examinadoras de graduação e de pós-graduação, concernentes ao tema;

e) Presumir que as atividades docentes na área de Estudos de Usuários se consolidam mais fortemente pela especialização e mestrado em CI.

No que tange aos demais professores, suas respostas quase sempre apontam a

área de Estudos de Usuários como suporte as atividades de caráter docente, seja no Ensino (teórico ou prático), na Pesquisa ou na Extensão.

5.2 Ensino da Disciplina Estudos de Usuários

A formação profissional do bibliotecário tem como norte os aspectos direcionados ao ensino que possa ser de qualidade e adequado, desde que respeitados a LDB, as diretrizes curriculares do curso e a um planejamento de currículo, com seus elementos constituintes, pertinentes aos planos de ensino, elaborados pelos docentes.

Pretendemos, a seguir, dentro da categoria ensino, com a devida atenção, ordenar os itens dos planos, seguidos das questões indagadas pelo questionário.

5.2.1 Denominação

Como subcategoria, detectamos que os diferentes cursos, representados por seus docentes na área de estudo de usuários, registram a disciplina com a seguinte nomenclatura, conforme o quadro 5.

Quadro 5 – Denominação da Disciplina

Curso	Denominação da Disciplina
1	Estudo de Usuários
2	Serviço de Referência
3	Estudo de Usuários
4	Estudo do Ambiente e do Usuário da Informação
5	Estudo de Uso e Usuários da Informação
6	Estudo de Usuários
7	Estudo de usuários e necessidades de Informação
8	Estudo do Usuário
9	Estudo de Usuários
10	Usos e Usuários da Informação
11	Estudo de Usuário
12	Usuários da informação
13	Estudo de Usuários da Informação
14	Não informada

Fonte: Elaboração própria, 2014

Os cursos nomearam a disciplina com as seguintes denominações: Estudo de Usuários (seis); *Estudo de Uso e Usuários da Informação (um)*; *Estudo de Usuários da informação(um)*; *Usuários da Informação(um)*; *Estudo de Ambiente e do Usuário da Informação(um); Usos e Usuários da Informação(um);Estudo de Usuários e Necessidades de informação (um) e Serviço de Referência(um).*

Por experiência em estudos de currículo, presumimos que alguns tópicos de Estudos de Usuários, em determinado curso, foram incluídos em outras disciplinas, tais como a de *Serviço de Referência*.

Por outro lado, assinalamos que a denominação Estudo de Ambiente e do Usuário da Informação foi distinguida uma única vez; consideramos o nome aceitável, desde que o conteúdo não derive para estudos fora do núcleo principal da disciplina.

Vimos também a presença de conteúdos de disciplinas com outras nomenclaturas, a exemplo de Política de Desenvolvimento de Coleções.
Há nesses registros alguma coerência quase natural dos nomes da disciplina, exceto o de Serviço de Referência. Observamos que apenas um plano de ensino veio sem nome da disciplina, porém, em consulta ao site, vimos que se tratava da disciplina com denominação *Usos e Usuários da Informação*.

Pelo visto, não houve completa unanimidade entre os nomes da disciplina, a despeito de as denominações guardarem alguma semelhança.

A padronização de um único nome seria questionável, principalmente se a diversidade vier a contemplar o cerne da disciplina em termos de sua originalidade, consistência, objetividade e clareza e inclua aspectos locais diferenciados, referentes ao contexto do curso e da instituição que o oferece.

5.2.2 Ementas

As ementas, como podem ser visualizadas no quadro 6, estão postas por cada curso, que nos enviou o plano de ensino. Elas, pela sua própria natureza,precisam ter clareza e concisão, e o docente mostrar habilidade em fazer com que todos os objetivos e conteúdos sejam contemplados no que ela apresenta.

Seguem, no quadro 6 as ementas que nos foram apresentadas, seguidas das respectivas análises.

Quadro 6 – Ementas

Curso	Ementas
1	Usuário/Cliente como objetivo central dos serviços prestados pela biblioteca. Caracterização das atitudes e comportamentos para buscar a satisfação utilizando na prática métodos quantitativos e qualitativos aplicados ao estudo do usuário para o uso da biblioteca e centros de informação.
2	Apresentação e introdução dos conceitos de serviços e produtos de disseminação da informação. Estudo e desenho do perfil do usuário.

	Administração e desenvolvimento das linhas de atuação do serviço de referência. Disseminação seletiva da informação – DSI. Avaliação dos serviços de referência e informação. Promoção do uso da informação e serviços de alerta.
3	A informação como processo cultural. O Usuário e o não usuário da informação. Estudo de usuários: evolução histórica, objetivos e metodologias usadas na caracterização de usuários de informação.
4	Informação, conhecimento e ambiente informacional. Estudo de uso e usuário da informação.
5	Usuário: sua caracterização e comportamento. Treinamento de usuários. Públicos e uso da informação. Aspectos e instrumentos qualitativos no estudo de uso e usuários da informação.
6	Trata do usuário da informação, suas concepções ao longo da história da biblioteconomia e implicações desses conceitos para o trabalho do bibliotecário. Apresenta diferentes tipos de estudo em relação ao usuário (estudo de uso, de usuário, de comunidade e de demanda) e os principais métodos e técnicas para o desenvolvimento desses estudos.
7	Fatores socioeconômicos que interferem no uso da informação. Estudos de uso e de necessidades de informação. Estudos de impacto da informação em grupos sociais. A necessidade de informação como área de pesquisa e base para o desenvolvimento de serviços e produtos de informação.
8	Abordagem histórico-conceitual sobre comunidade e desenvolvimento social. Usuários preferencial e eventual: necessidades, demandas, uso e comportamentos. O não usuário. Metodologia de estudos de usuários: variáveis e premissas.
9	Estudo de comunidade. Usuários e não usuários: conceituação. Tipos de estudo de usuários. Treinamento de usuários. O problema

	metodológico nos estudos de usuários.
10	Conceituação e origem dos estudos de usuários da informação. Categorias de usuários de informação das diferentes áreas. Metodologias de estudo de comunidade e de usuários. Estudos de usuários e suas aplicações práticas. Elaboração de perfis de usuários.
11	Estudo de usuário real e potencial dentro do contexto de sua comunidade. Integração usuário-biblioteca-usuário. Metodologia de estudo de usuários. Perfis de usuários. Treinamento de usuários.
12	O paradigma do uso da informação. Estudo do perfil do usuário. Segmentação de usuários. Indicadores informétricos. Identificação das necessidades dos usuários. Indicadores de satisfação dos usuários e de performance dos sistemas informacionais. Técnicas de análise dos resultados de indicadores de satisfação dos usuários.
13	Não Informada; sem justificativa.
14	Conceito de estudos de uso e usuários/comunidade; métodos e técnicas de pesquisa para estudos de uso, usuários/comunidade; educação de usuários.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Conforme vimos, a maioria das ementas apresentadas conduz o docente a planejar o ensino da disciplina, e expor os pontos que serão abordados. Então,com igual importância, ele constrói objetivos e conteúdos programáticos, contemplando o que for, a seu tempo,mais relevante ao aprendizado do estudante.

Existem ementas que falham por não apresentar os pontos mais significativos e ocasionarem um desdobramento excessivo dos assuntos a serem discutidos com os alunos.

Outras ementas dão margem a desvios de compreensão e confundem determinadas ideias ou argumentos que estariam mais bem pertinentes em outras disciplinas.

Realçamos que apenas um dos planos enviados não veio com a respectiva ementa, o que se mostra injustificável, em razão de que cada componente construtivo do plano preenchido, a exemplo da Ementa, tem a virtude de tornar-se autoexplicativo e, também, ajudar a discernir e expressar com mai propriedade todos os componentes do próprio plano de ensino como um todo.

Cabe ampla discussão no que concerne às diferentes composições das ementas, mais propriamente em fóruns que possam ser planejados para debater a disciplina de Estudos de Usuários, seu papel ou função e suas expectativas e consequências no contexto do ensino da Biblioteconomia, em âmbito regional, nacional e mesmo internacional, visando a efetividade da formação profissional, nestes diferentes âmbitos.

Isto se torna dinâmico e focaliza direta e indiretamente o desejável e permanente estudo de currículo dos cursos. Em encontros de docentes poderemos aquilatar democrática e eficientemente a essência da disciplina, das respectivas ementa e conteúdo, retirando o excesso e as falhas e impropriedade, aparando arestas de incongruências descabidas e complementando as insuficiências.

5.2.3 Objetivos

No quadro 7, estão expressos os objetivos assinalados pelos professores nos planos da disciplina.

Quadro 7 – Objetivos

Curso	**Objetivos Geral (G) e Específicos (E)**	
1	G	Perceber os usuários da informação como sujeitos indispensáveis aos processos biblioteconômicos.
	E	a) caracterizar os usuários de informação no contexto biblioteconômico, evidenciando suas características específicas em função de suas

		necessidades informacionais; b) destacar a importância dos usuários como suporte para o planejamento e avaliação de sistemas de informação; c) apresentar métodos e técnicas para o estudo de usuários e de suas comunidades.
2	G	Não informado; sem justificativas.
	E	a) desenvolver no aluno a capacidade de administrar e solucionar questões pertinentes aos serviços de referência nas diversas unidades de informação; b) enfatizar a importância do relacionamento usuário/bibliotecário e os mecanismos de busca, recuperação e disseminação da informação.
3	G	Não informado; sem justificativas.
	E	a) reconhecer os usuários e não usuários como elementos fundamentais para o processo de gestão da informação; b) discutir os conceitos principais relacionados aos estudos de usuários/comportamento informacional; c) identificar as principais características dos estudos nas diversas décadas posteriores a sua emergência; d) identificar os principais modelos teóricos e técnicas de pesquisas; e) perceber as contribuições e teorias sociológicas, sociológicas, antropológicas, cognitivas, comunicacionais e outras para a realização de estudos de usos e usuários da informação; f) executar pesquisas sobre usos e usuários da informação articulando diferentes contribuições teóricas em relação a diferentes contextos.
4	G	Não informado; sem justificativas.

	E	a) conhecer os estudos de usos e usuários como suporte para planejamento e avaliação de serviços e sistemas de informação; b) desenvolver estudos de uso e usuários da informação.
5	G	Identificar a clientela usuária de serviços informacionais, apresentando os instrumentos qualitativos para estudo de uso e usuários da informação.
	E	Não informado; sem justificativas
6	G	Não informado; sem justificativas.
	E	a) conhecer as diferentes concepções de usuário para o bibliotecário ao longo da história da profissão e as implicações para o trabalho por ele desenvolvido; b) identificar as aplicações dos estudos de usuários e o trabalho do bibliotecário; c) distinguir as diferentes modalidades de estudo (uso, usuário e comunidade); d) avaliar e escolher os métodos e técnicas indicadas para o desenvolvimento de cada tipo de estudo; e) identificar as características de diferentes grupos de usuários (a partir da literatura); f) realizar um estudo de usuários/uso ou de comunidade.
7	G	Não informado; sem justificativas.
	E	a) contextualizar os fatores sócio econômicos, políticos e culturais que interferem no processo de disseminação da informação; b) reconhecer a importância do usuário, no atendimento as suas necessidades de informação, tanto para estudos científicos, tecnológicos, profissionais e utilitários ao cidadão; c) verificar a importância da disseminação da informação

		referente a pesquisa científica, tecnológica e de inovação, mediante a oferta dos serviços e produtos disponibilizados aos usuários; d) conscientizar alunos sobre a necessidade de programas de treinamento e de educação de usuários nas bibliotecas ou centros de informação.
8	G	Apresentar aos estudantes os referenciais teórico-metodológicos que explicam a relação entre biblioteca e sociedade e orientam a realização dos estudos de usos e usuários da informação.
	E	Demonstrar domínio sobre: a) O contexto sócio cultural da prestação de serviços de informação em bibliotecas; b) Os conceitos de comunidade e de estudos de usos e usuários da informação; c) As tipologias de estudos de usos e usuários da informação e a metodologia mais apropriada a cada um deles.
9	G	Compreender a relevância dos estudos de usuários como ferramenta de gestão estratégica e de qualidade, para avaliar e planejar serviços e produtos em unidades de informação.
	E	a) relatar a trajetória histórico-conceitual dos estudos de usuários na área da informação; b) mostrar os objetivos pretendidos na realização de estudos de usuários e de unidades de informação; c) apontar o estudo de usuários como instrumento de produção de conhecimento acerca dos indivíduos, da informação e das unidades de informação; d) identificar os procedimentos metodológicos apropriados à realização de estudos de usuários e de unidades de informação; e) refletir sobre resultados obtidos em estudos de usuários já

		realizados; f) situar a importância de programa de educação de usuários.
10	G	Não informado; sem justificativas.
	E	a)capacitar o futuro profissional da informação a interpretar e suprir as necessidades de informação dos usuários da informação; b) discutir os fundamentos teórico-metodológicos que orientam os estudos de uso e usuários da informação; c) elaborar e desenvolver projetos de pesquisa voltado para a temática da disciplina; d) sensibilizar os alunos para a importância do conhecimento dos usuários para a definição, implementação e avaliação dos produtos e serviços de informação.
11	G	Não informado; sem justificativas.
	E	a) analisar o papel do bibliotecário frente às necessidades de usuários; b) identificar os principais métodos e técnicas de estudos de usuários; c) elaborar um projeto de pesquisa sobre usuários; d) planejar programas de treinamento de usuários no uso da biblioteca.
12	G	Desenvolver habilidades e atitudes para gerenciar unidades de informação com foco no usuário.
	E	Não informado; sem justificativas.
13	G	Contextualizar e caracterizar o usuário, suas necessidades e demandas em diferentes contextos institucionais.
	E	a) discutir e possibilitar reflexões acerca do usuário na ciência da informação; b) desenvolver atividades que propiciem a compreensão do usuário como base para a concepção de serviços e produtos de informação;

		c) analisar e discutir métodos e procedimentos de estudo de usuários considerando os ambientes tradicionais e os virtuais.
14	G	Não informado; sem justificativas Não informado; sem justificativas.
	E	a) Fornecer ao aluno instrumental básico que lhe permita proceder a estudos de uso, usuários/comunidade como base para o desenvolvimento de produtos e serviços; b) utilizar as metodologias para realização de diferentes tipos de estudos de uso, usuários/comunidade; c) estudar as necessidades de informação, comportamento de busca, fatores que afetam as demandas operacionais e os procedimentos de acesso à informação em diferentes grupos de usuários/comunidade.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Quanto aos objetivos da disciplina, há professores que os indicam sem distinção entre o que é denominado geral, e aqueles que deveriam ser entendidos como específicos.

Oito dos cursos não mencionaram o objetivo geral da disciplina; apenas os objetivos específicos. Não se pode concordar com a insuficiência da resposta, pois sendo de naturezas diferentes, os objetivos gerais e específicos se complementam na organização do curso, da disciplina e do seu planejamento.

No que concerne a objetivos específicos, apareceram também casos em que eles não foram citados como tal. Outrossim, lamentamos a falha ou insuficiência, por razões já apontadas.

As respostas obtidas, exceto em dois planos, tiveram em comum o lastro da formação do futuro profissional naquele instante acadêmico, contemplando conhecimentos fundamentais como conceituação e caracterização dos usuários da informação e métodos e técnicas para realização de pesquisa de usos e usuários.

Como observamos diversos entendimentos ou acepções e intenções figuram como objetivo geral; entre eles, os que colocam o usuário como sujeito

indispensável à obtenção positiva na busca por informação,ideal perseguido pelo bibliotecário no seu fazer diário.

Outras considerações vão no sentido de tornar o estudante ciente das relações existentes entre a biblioteca ou unidade de informação e a sociedade a que ela serve.

Professores também se expressaram no interesse de projetar na consciência dos discentes o quanto a disciplina de Estudos de Usuários se torna ferramenta de gestão estratégica e de qualidade na vida do profissional, ao facilitar a compreensão do planejamento dos produtos e serviços disponíveis nas bibliotecas e centros de informação.

São colocados também os referenciais teórico-metodológicos no relacionamento biblioteca *versus* sociedade, por meio do aprofundamento dos perfis de usuários desenvolvidos pela disciplina.

Mostram-se displicentes as respostas que não registraram nenhum objetivo geral, sobretudo pelo fato de que a sua expressão ajuda a discernir o próprio rumo ou andamento da disciplina no projeto pedagógico do curso;

No que concerne a objetivos específicos, aparecem casos em que eles, como tais, infelizmente, não foram citados.

5.2.4 Conteúdos Programáticos

Segue o quadro 8 com os conteúdos explicitados no plano e, logo mais adiante, as análises e inferências feitas.

Quadro 8 - Conteúdos

Curso	Conteúdos
1	Apresentação do conteúdo da disciplina, bibliografias e formas de avaliação. Evolução, conceito, tipologias e características dos estudos de usuários da informação. Métodos de análise e estudo de usuários.

	Recursos informacionais aplicados aos estudos de usuários. Critérios para elaboração de ferramenta aplicada aos estudos de usuários e comunidade. O usuário da informação: quem ele é realmente? Avaliação Formal – N1 – Valor: 0,0-10,0. Elaboração do Projeto de Extensão – “Livros na Praça”. Os impactos dos estudos de usuários no planejamento e gestão das unidades de informação. Elaboração de ferramenta para estudo de usuário. Aplicação da ferramenta - Teste Avaliação da elaboração da ferramenta, sua aplicação e apresentação dos dados. N2 – Valor: 0,0-10,0. Elaboração de relatório final da aplicação à Unidade de Informação ambiente da aplicação do respectivo instrumento de coleta de dados. Desenvolvimento de relatórios referentes ao Projeto de Extensão – “Livros na Praça” ATIVIDADE PARA COMPLEMENTAÇÃO DE CARGA HORÁRIA Desenvolvimento do Projeto “Livros na Praça”
2	O serviço de referência e informação: origens, conceito, evolução e tendências; O bibliotecário de referência: atribuições e aptidões. Perfil do usuário. O processo de referência; A negociação da questão; Disseminação Seletiva da Informação; Serviços de Alerta.
3	Informação e usuário da informação.

	Revisão histórica e epistemológica do estudo de usuário. Objetivos dos Estudos de usuários. Modelos, Métodos e técnicas. Instrumentos de coleta de dados/análise comparativa e técnicas de aplicação. Análise de dados qualitativos e quantitativos. Técnica para elaboração de trabalhos de pesquisa. Prática de estudos de usuários
4	1 CONCEITOS RELACIONADOS AO ESTUDO DO AMBIENTE E DO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO 1.1 Usuários; tipos, estudos de uso e de usuários 1.2 Dado, informação e conhecimento 1.3 Necessidade, desejo, demanda e uso 1.4 Questões levantadas nos estudos de usuários 1.5 Aplicações dos estudos de usuários. 2 COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA 2.1 Tipologia 3 AMBIENTES INFORMACIONAIS 3.1 Ambiente informacional interno e externo 3.1.1 Fluxos formais e informais 4 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO CONTEXTO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO 4.1. Abordagens dos estudos de usuários. 4.2 Comportamento de busca e uso da informação 5 ESTUDOS DE USOS E USUÁRIOS DE INFORMAÇÃO COMO DIRETRIZES PARA O PLANEJAMENTO/AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

	6 PROJETO DE ESTUDOS DE USO E DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO 6.1 Estrutura do projeto 6.2 Técnicas de coleta de dados 6.3 Elaboração do projeto.
5	1 As cinco leis de biblioteconomia 1.2 Usuários e não usuários 1.3 Conceituação 1.4 Fatores que interferem na condição do usuário 2.2 Histórico 2.3 Tipos de estudos 2.4 Metodologia 2.5 Contribuição para o planejamento e avaliação de sistemas de informação 2 Estudos de usuários 2.1 Conceituação 2.2 Histórico 2.3 Tipos de estudos 2.4 Metodologia 2.5 Contribuição para o planejamento e avaliação de sistemas de informação 3 Treinamento de usuários 3.1 Serviços de orientação de usuários e instrução para uso da biblioteca 3.1.1 Orientação dirigida a grupos 3.1.2 Cursos para instrução no uso da biblioteca

	3.1.3 Orientação dirigida a indivíduos 4 Abordagem quantitativa versus abordagem qualitativa 4.1 Públicos e usos da informação 5 Qualidade em serviços informacionais com foco no cliente 5.1 Técnicas de análise qualitativas 5.2 Hora da verdade 5.3 Incidente crítico 5.4 Grupo de discussão
6	Histórico dos estudos de uso e de usuário Conceituação Diferentes acepções para o termo usuário Necessidade, desejo e demanda por informação Tipologia dos estudos Estudo do Usuário Estudo de Comunidade Estudo de Usos Estudos de demanda Estudo do comportamento informacional dos indivíduos Métodos para os estudos de uso e de usuário Critérios para escolha dos métodos e técnicas Revisão dos métodos e técnicas de coleta de dados Diferentes categorias de usuário Prática dos estudos de uso, usuário, demanda Aplicações dos estudos de uso, usuário e de demanda
7	1. Usuário da Informação

	1.1. Paradigma Moderno 1.2. Paradigma Clássico 1.3. Informação operacionais de serviço de informação 2. Avaliação do uso dos sistemas e produtos de informação pelo usuário 2.1. Levantamento das necessidades de informação do usuário através coleta da dados[*survey*]; 2.2. Treinamento dos usuários no uso dos sistemas da biblioteca ; 2.3. Programas de educação de usuários especialmente das bibliotecas universitárias e escolares 3. Diagnóstico do uso dos diferentes tipos de bibliotecas e/ou centros de informação 3.1. Aspectos especiais de estudos de usuários 3.1.1. Limitações dos estudos de usuários; 3.1.2. Os não-usuários e/ou usuários potenciais 4. Canais formais de comunicação científicas e tecnológica 4.1. Estudos bibliométricos da produção científica e tecnológica brasileira 5. Biblioteca Escolar 5.1. Caracterização da biblioteca escolar brasileira; 5.2. Diretrizes da Unesco/Ifla para biblioteca escolar(2005) Usuário da Informação.
8	Unidade I O usuário como indivíduo social (16 h.) 1.A relação indivíduo-sociedade. 2.A relação cultura-socialização. 3.Comunidade e desenvolvimento social. Unidade II

	O contexto social dos serviços de informação em biblioteca (16 h.) 1.Ciclo da informação e estruturação social: as relações socioculturais e políticas. 2.Serviços de biblioteca e seus usuários preferencial e eventual: necessidades, demandas, usos e comportamentos. 3.O não-usuário de serviços de bibliotecas. Unidade lll Metodologia dos estudos de usos e usuários (28 h.) 1.Abordagens tradicional e alternativa: as condições infra estruturais e a oferta dos serviços; o perfil sociocultural e as condições de uso pelo usuário preferencial e o contexto do não-usuário. 2.Métodos e técnicas aplicáveis aos estudos de usos e usuários: levantamentos de opiniões, observações direta e indireta, incidente crítico e outros.
9	Unidade I Estudo de usuários: conceitos. Usuários e não usuários; Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação para unidades de informação. Estudo de comunidade. Unidade II Abordagem centrada no sistema (tradicional); Abordagem centrada no usuário (alternativa); Dimensão cognitiva (*sense making,* Brenda Dervin) Dimensão emocional (Kulthau); Dimensão situacional (Taylor); Modelo multifacetado do uso da informação (Choo);

	Unidade lll Necessidade versus demanda de informação; Comportamento de busca e uso da informação. Estudo de satisfação de usuários; Educação de usuários. Métodos e técnicas de pesquisa de estudo de usuários; Planejamento e apresentação de estudos de usuários em unidades de informação.
10	Módulo I: Estado da arte dos estudos de usos e usuários • Evolução dos estudos no Brasil, de 1960 até o presente; Módulo II: Usuários da Informação • Usuário – Comunidade – Cliente; • Categorias de Usuário; • Tipologia das necessidades de informação; Módulo III: Estudo de Usuário / Comunidade / Cliente • Motivos para o estudo; • Categorias de estudos – etapas para um estudo e roteiro de entrevista; • Barreiras no processo de comunicação; Módulo IV: Estudos de Uso • Avaliação do Acervo – Análise do uso, fornecimento de material bibliográfico; • Uso na Biblioteca – Periódicos, coleção de referência, catálogos, disponibilidade nas estantes; • Estudo de perguntas e respostas; • Análise de citação – Bibliometria e cientometria;

	• Estudo de usos, usuários e planejamento; Módulo V: Avaliação de serviços sob a ótica da qualidade • Critérios para a avaliação de serviços de informação; • Ações Corretivas; Módulo VI: Educação dos Usuários • Conceitos Básicos; • Programas de educação de usuários; • Diretrizes para elaborar programas de educação; • Avaliação de programas de instrução bibliográfica.
11	1 INFORMAÇÃO, USUÁRIO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO 1.1 Conceituações básicas 1.2.2 Usuários da informação: tipologia 1.3 Interação usuário/serviços de informação 2 ESTUDO DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO 2.1 Conceituação. Objetivos e aplicações 2.2 Tipologia dos Estudos dos Usuários 3 METODOLOGIA DO ESTUDO DE USUÁRIOS 3.1 A pesquisa com usuários da informação 3.2 Métodos e técnicas de coleta de dados 4 EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO 4.1 Conceitos básicos e objetivos 4.2 Programas de treinamento de usuários
12	1. Paradigma do uso da informação; 2. Estudo do perfil do usuário: necessidade e uso. 3. Segmentação de usuários: níveis, variáveis, critérios e

	identificação; 4. Quantificação do potencial de usuários; 5. Indicadores informétricos; 6. Análise de resultados de indicadores.
13	Apresentação da Disciplina Inserção da disciplina no contexto do Curso Apresentação e discussão do programa e formas de avaliação. Discussão do conceito de Informação na Ciência da Informação e a Relação com o Usuário Conceitos e perspectivas para estudo de usuários e de comunidades O usuário como figura central na concepção de produtos e serviços de informação no âmbito da Ciência da Informação. O usuário real e o usuário potencial Perspectiva do sistema e perspectiva do usuário O ciclo do conhecimento, o uso da informação e a criação de significados O conceito de mediação e o de apropriação Panorama sobre estudos de usuários: objetivos, tipologia e orientações metodológicas. Relação entre necessidade, desejo, demanda e uso da informação. Estudos de necessidades (Seminário 1). O processo de busca da informação A conduta do usuário no processo de busca Motivação para busca: *sense making*. Modelos de busca da informação (Seminário 2). Estudos de usos da Informação. Dimensões cognitivas, emocionais e situacionais do uso da

	informação Modelos e classes de uso da Informação. Semana de Biblio (não haverá aula). Avaliação de Informação pelo usuário: conceitos de relevância e pertinência para o usuário (Seminário 3). Estudo de comunidades de usuários e suas características. Usuários e contexto institucional Comunidades de usuários: público em geral; escolar, universitário, empresarial, especializado Outras comunidades: órgãos governamentais, associações de classe, instituições de terceiro setor, etc. Estudo de usuários e Planejamento de Serviços de Informação (Seminário 4). Métodos e Procedimentos de Estudos de usuários. Métodos qualitativos e quantitativos. Orientação para realização de trabalhos. Apresentação de trabalho.
14	Conceito de estudos de uso e usuários/comunidade: conceitos de, e relações entre uso, usuário/grupos de usuários, organizações como usuários da informação, necessidade de informação; O campo de comportamento informacional; Barreiras ao uso da informação. Métodos e técnicas de pesquisa para estudos de uso, usuários/comunidade; Histórico de estudos realizados na área: métodos centrados no sistema de informação (surveys/enquetes); Abordagens e modelos de comportamento informacional centrados

	no usuário (*sense making*, cognitivo, modelos não-linear). Educação de usuários: conceitos de "letramento/competência informacional" (*information literaçy*); As tendências e padrões de letramento informacional no mundo; Formas de educar? Usuários de informação e estios de aprendizagem de usuários.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Evidenciamos a mistura de conteúdos de disciplinas de outras denominações (Serviço de Informação ou Referência; Formação e Desenvolvimento de Coleções). Tal ocorrência se deveu ao fato de determinado curso não ter a disciplina específica de estudos de usuários, e diluir os conteúdos dela em outras disciplinas.

Os conteúdos dispostos acima se mostram com diferentes modos de apresentação, ou seja, uns ordenados por unidades ou módulos; outros, por listagens de temas. Observamos planos com temas de outras disciplinas mesclados em seu conteúdo mais original. Outros apresentaram tal mistura entre os seus próprios constituintes do plano, isto é, com informações que dizem respeito às avaliações em campos destinados a conteúdos.

Em um deles, há um relato de um projeto de extensão, o qual não fica explícito tratar-se de pesquisa exigida pelo conteúdo da disciplina, ou por outro tipo de exigência relativa à atuação dos alunos no cumprimento da avaliação para obtenção de nota.

A maioria dos conteúdos dos planos discorre sobre as abordagens alternativas de Dervin (1986, 1992) e Choo (2006), embutidas nos métodos e técnicas para estudos de necessidades, usos e comportamento informacional. Também fazendo parte dos conteúdos, de maneira explícita, encontramos as dimensões cognitivas, emocionais e situacionais, igualmente definidas por Choo (2006).

Em alguns conteúdos dos planos enviados, o ensino dos estudos de usuários foi auxiliado pela prática de pesquisa, exercida mediante projetos desenvolvidos pelos alunos.

Esses trabalhos de pesquisa pertinentes aos conteúdos, em certos casos, foram tratados de maneira muito atenciosa pelos docentes.

Os conteúdos que exploram atividades de pesquisa trazem contribuição ao foco no usuário, além de habilitar o aluno a iniciar a prática de pesquisa. Relembramos que autores renomados estimulam tais atividades de integração ensino/pesquisa; entre eles, Rabelo (1980), Souza (1990), Pinheiro (1997), Santos (1998), Guimarães; Rodrigues (2003), Belluzzo (2010) e outros.

Conteúdos tais como as “leis da biblioteconomia”, “treinamento de usuários”, “biblioteca escolar”, em alguns planos, mostram-se com percepções que distorcem o autêntico entendimento da abordagem de estudos de usuários.

Tais distorções detectadas, merecem ser levadas aos fóruns de discussão, nos ambientes acadêmicos ou na ABECIN. Tal pauta poderá contribuir para evitar a insuficiência ou duplicidade de temas nos conteúdos em prol de melhor integração e sistematização dos assuntos dentro e entre as disciplinas.

De fato, por exemplo, questões de marketing, qualidade total, gestão e outras correlatas, versadas em determinados conteúdos observados, têm inserção mais apropriada na área de administração

Em geral, a presença, nos conteúdos de necessidades, uso e comportamento informacional é frequente, e demonstra a fundamentação no modelo de Choo (2006). Outrossim, o conjunto dos conceitos necessidade, demanda, desejo e uso, está bastante registrado, indicando os fatores relevantes descritos por Paisley (1968), ainda que tais autores, se encontrem raramente na bibliografia recomendada pelo docente.

Comparando conteúdos quanto aos métodos de pesquisa trabalhados com os alunos, as pesquisas foram orientadas com tratamentos quantitativos e qualitativos, sendo que os últimos em maior proporção.

Notamos a presença de conteúdos muito abrangentes, e grande parte deles com foco no sistema, sugerindo tratar-se da abordagem tradicional.

Letramento e Competência em Informação, por vezes, aparecem nos conteúdos em razão de não haver ainda a disciplina a estes assuntos dedicada. Poderiam figurar também em outras disciplinas do currículo.

Muito dos conteúdos apresentados se compõem de conceituações básicas de Informação, tais como: objetivos, caracterização de usuários da informação, e estudo de comunidade;necessidades, usos, e comportamento informacional; pesquisa e procedimentos metodológicos, diferentes abordagens, e aplicação de

pesquisa com usuários; elaboração de trabalhos de pesquisa. Na verdade, importa mesmo é que, no seu todo, definam com qualidade, o campo da disciplina.

Enfatizamos que alguns itens ou componentes do plano de ensino, tais como ementa, objetivos e conteúdos, principalmente, permitem amplo debate nos encontros de Biblioteconomia e Ciência da Informação, sobre a disciplina em foco. Daí, não pretendemos esgotar as análises até a exaustão. Na proposta que faremos ao final da tese, esboçaremos alguns desses componentes do plano para o curso de Biblioteconomia da UFC.

5.2.5 Metodologia

No que diz respeito a metodologia, com suas técnicas, instrumentos e recursos, procuramos evidenciar os procedimentos utilizados que, em muitas situações, são comuns ou semelhantes e são sempre importantes para identificar a prática docente.

Listamos, no quadro 9 essas ações metodológicas.

Quadro 9 – Metodologia

Curso	**Metodologia**	
1	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas, leituras de artigos e discussão em sala, seminários e mesas redondas. Desenvolvimento de projeto de extensão-apresentação prática dos conteúdos trabalhados.
	Instrumentos e recursos utilizados	Não informado; sem justificativas.
2	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas; leitura e interpretação de textos; trabalhos práticos individuais e em grupos.
	Instrumentos e recursos	Recursos audiovisuais

	utilizados	
3	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas, debates, exercícios de aplicação do conhecimento e estudo de caso. Leituras de texto, exercícios e pesquisas.
	Instrumentos e recursos utilizados	Não informado, sem justificativas.
4	Metodologias, Métodos e Técnicas	Exposição dialogada, discussão em grupo, estudo de caso.
	Instrumentos e recursos utilizados	Não informado; sem justificativas.
5	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas, trabalhos individuais e em grupo, resolução de exercícios, debates e seminários.
	Instrumentos e recursos utilizados	Recursos audiovisuais
6	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas, leituras e discussão de textos, seminários, realização de trabalho prático, estudos de uso ou de usuários.
	Instrumentos e recursos utilizados	.Não informado; sem justificativas.
7	Metodologias, Métodos e Técnicas	Discussão dos textos selecionados; elaboração e apresentação de seminários; atividades de pesquisa; aulas expositivas; visitas orientadas e palestras
	Instrumentos e recursos	Não informado; sem justificativas.

	utilizados	
8	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas dialogadas, leituras e discussão de textos, elaboração de trabalhos individuais e em grupo
	Instrumentos e recursos utilizados	Textos, quadro, pincel, projetor de imagem (data show)
9	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas, aulas práticas, estudo dirigido (leitura, debates, pesquisa) individual e em grupo. Análise de estudo de caso, seminários.
	Instrumentos e recursos utilizados	Textos, quadro branco, pincel e projetor de imagens (data show)
10	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas, leituras e discussão de textos, trabalhos em grupo e seminários.
	Instrumentos e recursos utilizados	Não informado; sem justificativas.
11	Metodologias, Métodos e Técnicas	Não informado; sem justificativas.
	Instrumentos e recursos utilizados	Não informado; sem justificativas.
12	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas e dialogadas, leituras, seminários, trabalho em equipe, estudos de casos relacionados ao tema da disciplina.
	Instrumentos e recursos	Não informado; sem justificativas.

	utilizados	
13	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas teóricas baseadas em discussão de tópicos da bibliografia, seminários de discussão temáticos; apresentação e discussão de trabalho final.
	Instrumentos e recursos utilizados	Não informado; sem justificativas.
14	Metodologias, Métodos e Técnicas	Aulas expositivas, em diálogo com os participantes da disciplina. Fomento de métodos de trabalho em equipe. Leituras de artigos e roteiros de leitura no *Moodle*. Comunicação e Integração entre os alunos e entre alunos-professor utilizando tecnologias de Educação à Distância (grupos, comunidades). Orientação para apresentação de seminários e elaboração do relatório reflexivo.
	Instrumentos e recursos utilizados	Computador com acesso a Internet, data show; área virtual no *Moodle*, Sala de micros.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Os procedimentos utilizados seguem as rotinas:

a) Aulas expositivas e dialogadas;
b) Leitura e discussão de textos (livros e artigos);
c) Elaboração e apresentação de seminários;
d) Trabalhos práticos em grupo ou individual, ou em equipe;
e) Estudo de caso;
f) Exercícios;
g) Debates;
h) Desenvolvimento de projeto;

Além disso, alguns professores registram a utilização de mesas redondas;apresentação prática dos conteúdos trabalhados; visitas orientadas; palestras; elaboração de relatório; leitura e roteiro de leitura no *Moodle* e TIC de EAD.

Alguns docentes citaram trabalho final, trabalho em equipe, projeto de extensão e atividade de pesquisa.

A maioria dos professores, no entanto, não declarou, nítida e explicitamente, a elaboração e apresentação de projeto de pesquisa, com execução e resultados acompanhados como prática de ensino e aprendizagem, apesar da relevância desse instrumento, valorizar a pesquisa integrada nas atividades de graduação. Torna-se oportuno lembrar: Freire (1996); Guimarães e Rodrigues (2003) além de outros estudiosos quando enfatizam a necessidade dessa integração, no contexto da graduação.

Apenas um curso registrou o uso da ferramenta de aprendizagem Moodle – ferramenta esta que permite interação entre educadores e educandos em tempo real.

Este mesmo curso registrou a utilização das TIC na Educação a distância – EAD, possivelmente por razões de preferência ou até facilidade no uso de laboratórios acessíveis a tais tecnologias.

Ao analisar a metodologia utilizada pelos docentes, no quadro 9, onde aparecem os itens metodologias, métodos e técnicas, seguidos de instrumentos e recursos utilizados, campos que às vezes não foram suficientemente preenchidos, apesar da solicitação que fizemos no sentido de ser útil como pesquisadora.

Por isso, não justificamos o alheamento ou falta de cooperação para construir o conhecimento voltado para a nossa realidade acadêmica. Tal substrato que poderá oferecer suporte ao trabalho universitário com vistas a transformações auspiciosas da sociedade em geral, que nos presa e sustenta.

Os professores respondentes da pesquisa não fugiram a praxe de utilização das metodologias e instrumentos que se tornaram consuetudinário ou tradicionais, exceção, pela menor utilização, recursos como *Moodle* e assemelhados.

5.2.6 Sistema de Avaliação

No quadro 10, vemos as formas de avaliação aplicadas pelos docentes na disciplina de Estudos de Usuários.

Quadro 10 – Avaliação

Curso	Sistema de Avaliação
1	Nota 1 (Peso 1) Avaliação formal – Conteúdo teórico analisado nas atividades de aula. (Valor: 0-10). Nota 2 (Peso 1) Aplicação de ferramenta de estudo de usuários – Análise dos dados coletados e apresentação em seminário. (Valor: 0-10) Nota 3 (Peso 3) Elaboração e desenvolvimento do Projeto de Extensão “Livros na Praça” (Valor: 0-10). N1 + N2 + N3.2 = MÉDIA FINAL
2	Duas avaliações no semestre, sendo provas dissertativas e ou objetivas. Trabalhos, seminários, projetos, exercícios, etc. As avaliações poderão ser individuais ou em grupo.
3	O aluno será avaliado ao longo do processo. A menção final é composta pelas notas: Tarefas: 65% Trabalho final: 35% Haverá avaliação substitutiva aos alunos com problemas de saúde, mediante apresentação do atestado médico. Atenção: Para as atividades em sala de aula, o aluno deve trazer os textos solicitados no programa. Sugere-se que o (a) estudante encaderne os textos no início do semestre. Cópia de artigos, reportagens, sites, dentre outros, sem a devida autoria, será desconsiderada.

4	1ª nota: Prova valor 10 2ª nota: Trabalho – Desenvolvimento de um projeto de estudo de Usuário – valor 10.0 – individual.
5	Trabalhos individuais Elaboração de Estudos de Usuários Testes e provas Leituras complementares
6	Provas Trabalho prático de estudo de uso, usuário ou comunidade (forma e conteúdo).
7	Participação em sala de aula. Apresentação de Seminários. Resumos de artigos. Pesquisa em base de dados. Assiduidade e pontualidade nas aulas e provas.
8	Serão realizados dois exercícios escolares, mediante aplicação de testes escritos, para aferir o domínio dos conteúdos correspondentes às duas primeiras unidades do programa. Nestes casos, para a atribuição das notas, além dos acertos e erros, será considerada a participação dos estudantes durante as aulas. Os estudantes que demonstrarem dificuldades de aprendizagem receberão atenção especial. Ao final da última unidade, os estudantes, divididos em grupos, deverão elaborar e defender um projeto de estudo sobre um tema a ser definido oportunamente, sendo-lhes facultada a escolha do campo de aplicação e da abordagem.
9	Exercícios, frequência e participação em aula. Trabalho escrito: resumos, prova e seminário com apresentação oral e escrita.

10	Presença e participação em aulas e discussão de textos. Elaboração de trabalhos, resenhas e exercícios individuais
11	Participação em sala de aula Prova escrita Seminários Elaboração de um Projeto de Pesquisa
12	Apresentação de Seminários. Exercícios e provas.
13	Participação do(a) aluno(a) nas aulas. Apresentação e discussão dos seminários temáticos. Apresentação do trabalho final.
14	Elaboração e apresentação oral, em grupo, de um tutorial ou aula, para ensinar o uso de um tipo específico de informação a uma comunidade de usuários com perfil específico; ou Elaboração - individual ou em grupo - de um projeto de proposta de estudo de usuários, comunidade ou uso de informação. Apresentação, em pequenos grupos, e de modo extremamente sintético, de um artigo ou modelo sobre um determinado assunto relativo à disciplina. Elaboração de um relatório reflexivo individual (entre 500 a 700 palavras) sobre a participação no trabalho de equipe.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Visualizamos diferentes maneiras, escolhidas pelos docentes, para realizar avaliação com os alunos da disciplina. Entre elas, destacamos os critérios de avaliação por meio de seminários; provas dissertativas e objetivas; resumos; participação em sala de aula e elaboração de projetos.

Percebemos a partir da leitura e interpretação dos planos, a participação em sala de aula é muito enfatizada, nos planos enviados, como auxiliar do professor na avaliação do aluno, pois é um ato que ocorre na presença de todos os alunos, na ocasião, circunstantes e que, então, também acompanham o desempenho dos colegas, integrantes da turma, por meio das intervenções ou manifestações individuais de cada um. Todavia, tais assertivas, verdadeiras ou não, foram baseadas, fundamentalmente, nas experiências e prática dos professores, evidenciando-se a necessidade de embasamentos científico e teórico de maior valor comprobatório.

A apresentação individual, também registrada como critério de avaliação, propicia, outrossim, o acompanhamento do aluno, e pode, com clareza, ampliar as discussões, abrangendo toda a classe, aprofundando pontos mais complexos e importantes.

Os seminários, a que os planos se referem no sistema de avaliação apontados pelos professores, ensejam mais diversidade de leituras, mais aprofundamento e reflexão por parte dos alunos e, como tal, mais domínio dos assuntos para explaná-los com maior segurança.

As provas dissertativas e ou objetivas, apesar de mensurar por vezes apenas quase somente o momento de sua aplicação, para alguns professores que enviaram as respostas, tornam-se necessárias e até obrigatórias, em determinadas situações.

Os resumos propiciam aos alunos maior capacidade de síntese, melhor percepção da leitura e de sua essência e treinam o indivíduo em reapresentar, pela escrita, os textos selecionados.

Como recurso de avaliação, os projetos em suas diferentes modalidades, não foram utilizados com grande ênfase pelos professores, enquanto recurso disponível para esse fim, apesar de, quando aparecem, demonstrarem força ou consistência dentro de tal propósito.

Percebemos que, afinal, cada docente demonstrou uma espécie de *feeling* sobre a melhor maneira de avaliar os alunos na disciplina, o que não invalidou a preocupação em se inteirar do que precisou ser feito para aprimorar o sistema de avaliação.

A discussão sobre as formas ou modos, instrumentos e meios de avaliar os alunos, quanto à *performance* individual do seu rendimento, embute questões amplas, inclusive as de natureza ética, que de maneira mais imersiva foge aos

nossos propósitos de ora discutir tais questões, que devem ser incluídas nos grandes debates a que se submete a academia, no propósito da formação dos cidadãos, quer sejam professores, alunos, técnicos e outros quaisquer.

Ressaltemos, no entanto, que, em linhas gerais, a avaliação estabelecida pelos diferentes meios assinalados, atendem às necessidades, demandas e circunstâncias impostas aos respectivos cursos e à disciplina Estudos de Usuários.

5.2.7 Bibliografia Básica e Complementar

A bibliografia indicada por todos os cursos participantes da pesquisa se encontra no anexo C, em que vemos os autores mais recomendados, isto é, aqueles mais citados.

Com treze indicações, Figueiredo foi a autora mais prestigiada nas indicações bibliográficas, e até com diferentes publicações. Isto, possivelmente, se deve ao fato de, desde os primórdios da disciplina no Brasil, ela ser a pesquisadora brasileira, que mais tempo se dedicou aos estudos de usuários, representando um marco histórico, por promover pesquisas em diferentes épocas, pelo menos até final da década de 1990.

Ela também participou de estudos fora do pais e tem uma rica produção, principalmente em livros impressos, dos quais foram citados na bibliografia colhida dos professores, aqueles datados de 1979 (livro impresso - avaliação de coleções e estudo de usuários); 1983 (artigo - aspectos especiais de estudo de usuários publicado na revista Ciência da Informação); 1985 (artigo - estudo de usuários como suporte para planejamento e avalição de sistema de informação, publicado na Revista Ciência da Informação); 1991 (livro impresso - metodologias para promoção do uso da informação); 1994 (livro impresso – estudo de usos e usuários da informação) com maior indicação dos docentes;1996 (livro impresso sobre textos avançados em referência & informação); e 1999 (livro impresso - paradigmas modernos da ciência da informação).

Logo após, Ferreira (1995; 1997) com sete indicações e duas obras, sendo seis referentes à primeira (artigo – novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário publicado na Revista Ciência da Informação) e a outra,em 1997, apenas com uma indicação (artigo – estudo de necessidades de informação).

Esse expressivo número se explica pelo fato de Ferreira haver representado

um outro momento em que a abordagem contemporânea do *sense making* estava em evidência e foi por ela abordada na sua tese de doutorado.

Dias e Pires (2004), são indicadas por seis cursos. Em razão de que o livro *Usos e Usuários da Informação traz, para os estudantes de graduação,* com objetividade e clareza os fundamentos conceituais dos estudos de usos e usuários da informação.

Baptista e Cunha (2007) tiveram cinco indicações com o artigo - Estudos de Usuários publicado na Revista Perspectivas da Ciência da Informação). Nela ressalta como o próprio título indica a visão global dos métodos de coleta de dados bastante usados na disciplina.

Cunha (1982) foi citado em três indicações no artigo – metodologia para Estudos dos Usuários de informação científica e tecnológica, publicado na Revista de Biblioteconomia de Brasília; trabalho que continua orientando sobremaneira aos estudantes da graduação.

Com três indicações aparecem Figueiredo – artigo (1985), antes citado; Guinchat (1994) - livro impresso – introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação; Kremer (1980) – artigo - a técnica do incidente crítico publicado na Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG; Lima (1992) – artigo – estudo de usuários, publicado na Revista Ciência da Informação; Choo (2003) – livro impresso – a organização do conhecimento ; Costa; Silva; Ramalho (2009) – artigo – Re-visitando os estudos de usuários, publicado na Revista eletrônica Datagramazero.

Eles foram destacados pela natureza didático-pedagógica de seus trabalhos, que vêm apoiando o ensino aprendizagem da disciplina, a exemplo de Choo(2006) em *A Organização do Conhecimento* na qual discorre como as organizações usam a informação para criar significado e tomar decisões.

Os autores a seguir, todos com duas indicações, justificadas também pela função de suporte ao ensino da disciplina com seus livros e artigos Flick - livro impresso (2007); Le Coadic – livro impresso (1996); Wilson - artigo eletrônico (1997); Araújo – trabalho em evento (2008); Kotler – livro impresso (1998); Pinheiro – livro impresso (1982); Fosket – livro impresso (1990); Nascimento – artigo (2002); Lancaster – livro impresso (1996) cujas obras estão registradas mais adiante na bibliografia.

Os demais autores que figuraram na bibliografia recomendada básica e complementar, pelos docentes, nos planos de ensino, apareceram com uma indicação, que, aliás, optamos por também registrar e estão relacionados, igualmente, no quadro geral da bibliografia, no anexo C.

5.2.8 Áreas Dialogantes

Evidente que, por diversas razões, o conteúdo da disciplina de estudos de usuários mantém relações remotas ou imediatas com outras áreas do saber e importa conhecer principalmente aquelas que estreitam tais relações a fim de conduzi-la, de modo eficaz, obtendo dos alunos e da prática docente os resultados que devem ser almejados.

Ao indagar sobre tais diálogos obtivemos o que se segue no quadro 11.

Quadro 11 – Áreas Dialogantes

Áreas Dialogantes com estudos de usuários	**Quantidade**
Psicologia	9
Sociologia	8
Comunicação Social	5
Tecnologia da Informação e Comunicação/Ciência da Computação	4
Filosofia	4
Administração	3
Educação	3
Antropologia	3
Estatística	2
Ciência da Informação	2
Letras	1
História	1
Economia	1
Gestão	1

Ciências Exatas	1
Serviço de Referência e Informação	1
Desenvolvimento de Coleções	1
Letramento Informacional	1
Ações Culturais nas Bibliotecas e Centros de Informação	1
Introdução a Arquivística	1
Todas as áreas	1

Fonte: Elaboração própria, 2014

A Psicologia e a Sociologia são as áreas mais citadas pelos docentes; seguidas de Comunicação Social, Tecnologias de Informação e Comunicação (tic) e a Filosofia; acompanhadas da Administração, Educação e Antropologia.

Em penúltimo lugar, Estatística e Ciência da Informação, e finalmente, em última posição, Letras, História, Economia, Ciências Exatas, Letramento Informacional, Serviço de Referência e Informação, Desenvolvimento de Coleções, Ações culturais em Bibliotecas e Centros de Informação, Introdução a Arquivística e, ainda, conjuntamente consideradas, todas as demais áreas.

Os docentes demonstraram situar a referida disciplina no contexto de outras áreas do conhecimento, sobretudo pelo grau de experiência na atividade docente e nos levaram a compreender as muitas relações de estudos de usuários, quando utilizaram os pressupostos da Psicologia, Sociologia e Comunicação Social e outras do quadro citado.

Verificamos fundamentalmente o ecletismo da docência com um posicionamento a favor de abordagens em que aspectos psicológicos e sociais, certamente por influência de Ranganathan (1980); Dervin (1986) são realçados. Leva-nos a realçar a presença de um lastro científico cultural que podem embasar diferentes visões, sejam de ordem tradicional ou de ordem contemporânea.

5.2.9 Autores Utilizados pelos Docentes

Os autores da literatura concernente à disciplina, em número de até dez, para propiciar maior facilidade de comparação, estão relacionados no quadro 12.

Quadro 12 – Autores Utilizados pelos Docentes

Autores/Teóricos	Quantidade
Figueiredo, N. M.	10
Wilson, T.	9
Cunha, M. B	8
Dervin, B.	8
Ávila, C. A.	6
Choo, C. W.	6
Kuhlthau, C.	5
Belkin, O. B.	3
Ferreira, S. M.	3
Baptista, S. G.	2
Capurro, R.	2
Cuenca, A. M. B.	2
Gonzáles Teruel, A.	2
Hjorland, B.	2
Lancaster, F. W.	2
Rabello, O. C.	2
Rojas, M. A. R.	2
Sanz Casado, E.	2
Adorno, T.	1
Almeida Júnior, O. F. A.	1
Beluzzo, R. C. B.	1
Berger, P.	1
Bogliolo, A.	1
Brito Arcoverde, A. C.	1
Brooks, H.	1
Calva Gonzalez, J. J.	1
Case, D.	1
Cedón, B.	1
Costa, L. F.	1
Costa, S.	1
Courtright, C.	1
Detlor, B .	1
Dias, E. J. W.	1
Duarte, A. S.	1
Elias, N.	1
Ellis, D.	1
Furnas, G. W.	1
Gasque, K.	1
Guinchat, C.	1
Hewins	1
Horkheimer, M.	1
Huehl, P.	1
Ingwersen	1
Jardim, J. M.	1
Katz, W. A.	1
Lima	1
Limia, A. B. A.	1
Line, M. B.	1
Lubans Jr, J.	1
Luckmann, T.	1

Marrios Cerrejón, M.	1
Menou, M.	1
Mostafa, S. P.	1
Mueller, S. P. M.	1
Nascimento, M. J.	1
Nassif, M. E.	1
Nilan	1
Oddy, R.	1
Paula, I. N.	1
Pinheiro	1
Ramalho, F. A.	1
Rousseau, J.	1
Russell, D. M.	1
Sabelli, M.	1
Shera, J.	1
Shleyer, J. R.	1
Silva, A. C. P.	1
Souza, M. L.	1
Suaden, E.	1
Taylor, R. S.	1
Turnbull, D.	1
Valentim, M. L.	1
Venâncio, L. S.	1
Wergueiro, W.	1

Fonte: Elaboração própria, 2014

Os autores, teóricos ou pesquisadores, mais utilizados pelos docentes foram: Figueiredo, N. 10 (dez); Wilson, T. 9 (nove).; Cunha, M. 8(oito); Dervin, B. 8 (oito); Araújo, C. 6 (seis); Choo, C. 6 (seis); Kuhlthau, C. 5 (cinco).

Em seguida: Belkin, O. 3 (três); Ferreira, S. 3 (três); Baptista, S. 2 (dois); Capurro, R. 2 (dois); Cuenca, A. 2 (dois); Gonzalez, A. 2 (dois); Hjorland, B. 2 (dois); Lancaster, F. 2 (dois); Rabello, O. 2 (dois); Rojas, M. 2 (dois) e Sanz Casado, E. 2 (dois), além dos outros autores, com uma indicação conforme o quadro acima.

Observamos a multiplicidade de autores citados e considerável diversidade de textos de variados tipos e sob diferentes pontos de vista. Isto contempla áreas e sub áreas diversas e leva a compreender a reduzida existência de consenso, por conta de várias razões.

Razões tais como: a complexidade do objeto de estudo, a densidade e até riqueza de abordagens de alguns autores expressos em diferentes línguas, além daqueles autores cujo acesso, às respectivas obras, se tornam mais difíceis para alguns docentes, por motivo, às vezes, até do custo ou da política editorial, na qual pode estar inserida a maior ou menor divulgação da obra.

A múltipla indicação pode, todavia, se tornar fator favorável à exuberância da apreensão dos ensinamentos mediante variados enfoques desde que fiquem

evidenciadas as linhas mestras de um ensino de estudos de usuários condizentes com os mais autênticos conteúdos da disciplina. A citação de autores da literatura estrangeira e da literatura nacional concorre entre si quase no mesmo nível de igualdade de indicação.

Os construtores teóricos no Brasil sobre estudos de usuários carecem estreitar laços consensuais para formar um grupo consistente de pesquisa naqueles estudos.

De fato, algumas providências terão que ser apreciadas e desenvolvidas, para firmar e estruturar com teóricos e pesquisadores brasileiros um *corpus* de teorias e abordagens, que viabilize e torne visível, um consistente Grupo de Pesquisa na área de Estudos de Usuários, a par de outros grupos que já existem ou venham a se formar, desenvolvendo áreas e disciplinas da Biblioteconomia.

5.2.10 Percepção dos Docentes sobre o Ensino da Disciplina no País

Comentamos, a seguir, a percepção dos docentes de cada curso sobre o ensino da disciplina no pais.

Quadro 13 – Percepção dos Docentes sobre o Ensino da Disciplina no País

Curso	Percepção dos Docentes sobre o ensino da Disciplina no País
1	Pouco abrangente; pragmático nas abordagens desses estudos, apesar de não gerar habilidades, competências e práticas para o próprio estudo de usuários.
2	Considera que as pesquisas estão centradas em nível das bibliotecas universitárias.
3	Restrito as técnicas de pesquisa para estudar usuários sem imergir em paradigmas e filosofias adjacentes.
4	Visão voltada para o sistema; pouca preocupação com o usuário; poucos estudos com aportes teóricos/metodológicos.
5	Estão focadas no usuário. Considera a preocupação com estudos

	nas unidades de informação.
6	Não tenho condições de informar.
7	Não informado; sem justificativas.
8	Extremamente positivista, não permitindo avanços, sobre aspectos sócio político e cultural do processo civilizatório.
9	Devem estar focadas nas unidades de informação (produtos e serviços).
10	Entre outras abordagens enfoca duas visões com respectivas técnicas: pesquisa quantitativa que remota aos primórdios dos estudos de usuários e qualitativa que considera estar ligada a compreensão do usuário no momento atual.
11	Considera que houve avanços ao ser incluído nos currículos, ampliando produção sobre o tema e a inclusão nos cursos de arquivologia
12	Visão tradicional focando nas unidades de informação.
13	Não tem visto no ENANCIB propostas inovadoras, não tem dados recentes; sugere estudo de cognição e comportamento de usuários na web.
14	Minha percepção – mas não tenho muito embasamento para ter tal percepção – é que é muito defasada, e há pouca pesquisa nacional na área para fornecer subsídios.

Fonte: Elaboração própria, 2014

A percepção sobre o ensino da disciplina encontrou informações contraditórias; por exemplo, quando um professor considerou o ensino pragmático e, ao mesmo tempo sem gerar habilidades, competências e práticas ao próprio estudo, paralelamente ao fato de considerá-lo pouco abrangente.

Há professores que consideram as pesquisas realizadas somente em bibliotecas universitárias, e defendem maior amplitude do campo pesquisado. Também, alguns veem o ensino muito restrito às técnicas de pesquisa voltadas a compreender os usuários, mas, sem aprofundar-se em modelos e filosofias que fundamentem tais estudos.

Dizem outros que o ensino foca mais o sistema e muito pouco o usuário, utilizando um parco suporte metodológico.

Em contrapartida, a percepção do ensino para significativo número de professores é dirigido a estudar usuário no próprio ambiente da unidade de informação, a par de docentes que não fazem ideia da percepção sobre o ensino, e há quem nem responda a tal questão.

A apreciação do ensino com feições positivistas, no sentido de estar bastante voltado para aspectos do sistema, sua estrutura e organização, tem respaldo na inexistência de considerações de caráter social, político, civilizatório e cultural, segundo opinião expressa.

Sem emitir as razões da abordagem tradicional, há docentes que percebem o ensino centrado no sistema, estrutura, produtos e serviços.

Também notamos que número expressivo de docentes enxerga e difunde o binômio de visões tradicional e alternativa. E levam em conta técnicas quantitativas e qualitativas, que igualmente recomendam para os trabalhos sugeridos.

Anotamos o destaque feito pelo professor da importância de a disciplina haver sido formalmente incluída nos currículos de Biblioteconomia e Arquivologia, o que com certeza influenciou a produção de novos conhecimentos sobre o tema.

Houve também a percepção do ensino completamente dentro da abordagem tradicional e, portanto, com tratamento para as unidades de informação, sistemas, produtos e serviços.

Outros professores reconheceram que o ensino da disciplina precisaria ser renovado mediante discussões em nível de ENANCIB. Ofereceram como sugestão incluir o conhecimento sobre cognição e comportamento de usuários na web, como forma de ampliar as possibilidades dos estudos de usuários.

Com razoável modéstia ou simplicidade, advertiram que o ensino se encontra atrasado e que existe pouca pesquisa nacional na área para oferecer maior suporte a tal ensino.

Quanto as respostas “não tenho condições de informar” e a que aparece sem informações (quadro 13, curso 7), estranhamos a falta de consciência da própria percepção que o professor deva ter sobre o ensino da disciplina no seu país.

Voltamos a analisar criticamente alguns questionários não respondidos e, até mesmo as perguntas não respondidas por completo, vez que esta não plenitude indesejável exclui determinados professores da oportunidade de se inserirem, entre aqueles de auspiciosa participação, dentro da realidade da Ciência e do Conhecimento que se constroem dia a dia no país.

5.2.11 Carga Horária Teórica e Prática

A interpretação das respostas à indagação sobre o tempo dedicado à disciplina, no que tange à carga horária teórica e à prática, encontra-se no quadro 14.

Quadro 14 – Carga Horária Teórica e Prática

Curso	**Carga Horária Teórica e Prática**	
1	CHT	40
	CHP	Não informado; sem justificativas.
	Comentários	Não concorda com a proposição, considerando os usuários a razão do fazer biblioteconômico, considero que há significativo distanciamento em relação a diversidade, complexidade e incompletude do sujeito em questão, distanciando ainda mais as unidades de informação do imaginário social.
2	CHT	Não informado; sem justificativas.
	CHP	Não informado; sem justificativas.
	Comentários	Conteúdos inseridos na disciplina de Serviço de referência

3	CHT	60%
	CHP	40%
	Comentários	Não pensou nesta divisão, mas, concorda com ela.
4	CHT	45
	CHP	15
	Comentários	Acredito que a parte prática deveria aumentar, para não ficar só no projeto.
5	CHT	Não informado; sem justificativas.
	CHP	Não informado; sem justificativas.
	Comentários	Não é estabelecida com precisão parte teórica e prática; total de 80 horas.
6	CHT	28
	CHP	20
	Comentários	Concorda com a divisão mais 12h/a mista.
7	CHT	Não informado; sem justificativas.
	CHP	Não informado; sem justificativas.
	Comentários	Não há divisão entre teórica e prática.
8	CHT	20
	CHP	25
	Comentários	Ok.
9	CHT	20

	CHP	20
	Comentários	Conteúdos adicionados a educação de usuários e competência em informação (mais 20h).
10	CHT	70%
	CHP	30%
	Comentários	Preferível em torno de 50%; porém, com a fragilidade do aluno, falta base na área de gestão.
11	CHT	30
	CHP	30
	Comentários	Considera o foco principal da disciplina a pesquisa; portanto, o aluno tem que fazer algumas atividades práticas relacionadas ao projeto de pesquisa e a pesquisa em si. Considera a divisão proveitosa.
12	CHT	30
	CHP	Não informado; sem justificativas.
	Comentários	Não concorda. Sugere que seja de 45h/a a 60h/a com denominação de Competência Informacional.
13	CHT	10
	CHP	20
	Comentários	2h/semanais para estudo de usuários e 4h/semanais para serviços aos usuários que se complementam. Além dessas horas, como a parte prática é desenvolvida em horário extra classe quando alunos desenvolvem trabalhos de pesquisa e de estudo de usuários, com acompanhamento do professor. O

		horário nos parece adequado. E métodos científicos e procedimentos para coleta de dados utilizados para estudos de comunidade e/ou de usuários são trabalhados especificamente em outras disciplinas.
14	CHT	30
	CHP	30
	Comentários	Concorda plenamente.

Notas: CHT = Carga Horária Teórica; CHP = Carga Horária Prática;

Fonte: Elaboração própria, 2014

Excepcionalmente, um dos professores relatou ter disponibilidade de 80 (oitenta) horas aula e, a seguir, outro com 45 (quarenta e cinco) horas aula.

A maioria dos professores tem a carga horária oscilando em torno de 30 (trinta) horas aula. A parte prática e a parte teórica, geralmente estão com proporcionalidade semelhante. Alguns professores dizem não haver rigidez na proporção, gerenciando o tempo de acordo com as conveniências.

Outros professores comentaram que viabilizariam melhor o ensino da disciplina com a agregação de um maior número de horas aula à média existente.

Determinados docentes consideraram que as horas aula da pesquisa relacionada com os trabalhos sobre estudos de usuários deveriam ser contempladas na carga horária de aulas práticas. Outros criticaram a perda de tempo com conteúdos não muito específicos ou impróprios à disciplina.

Presumimos que avaliar e definir, pelo menos, um esboço das horas totais e sua distribuição em teóricas e práticas para determinada disciplina ajuda a planejar, organizar e exercer com mais segurança e competência as ações e responsabilidades.

5.2.12 Autores que Dão Suporte à Disciplina

Dentre os autores que dão suporte a disciplina de Estudo de Usuários e às pesquisas desenvolvidas, a maioria dos professores citou, dessa área de estudo, quase os mesmos autores da literatura brasileira e ou estrangeira, coincidindo com o

resultado da terceira questão indagada pelo questionário.

Este fato se deve a que as questões aludidas possuem indagações bem próximas, havendo, no entanto, certa especificidade na questão 7 quanto a indagar o suporte propriamente mais direto e objetivo para a disciplina e pesquisas por ela demandadas.

Quadro 15 - Autores que Dão suporte à Disciplina

Autores mais citados	Quantidade
Wilson, T. D.	6
Figueiredo, N. M.	5
Dervin, B.	4
Cunha, M. B	3
Kuhlthau, C.	3
Ávila, C. A.	2
Choo, C. W.	2
Ellis, D.	2
González Teruel, A.	2
Galvão, S.	1
Bogliolo, A.	1
Dias, E. J. W.	1
Pires, D.	1
Campello, B.	1
Venâncio, L. S.	1
Nassif, M. E.	1
Almeida Júnior, O. F.	1
Beluzzo, R. C. B.	1
Wergueiro, W.	1
Case, D.	1
Calva Gonzalez, J. J.	1
Rojas, R.	1
Belkin, N. J.	1
Oddy, R.	1
Brooks, H.	1
Detlor, B.	1
Turnbull, D.	1

Costa, L. F.	1
Silva, A. C. P.	1
Ramalho, F. A.	1
Ferreira, S. M. S. P.	1
Furnas, G. W.	1
Russell, D. M.	1
Marrios Cerrejón, M.	1
Sans Casado, E.	1

Os autores mais referenciados foram Tom Wilson, por seis docentes; em seguida, Nice Figueiredo com cinco indicações; Brenda Dervin, com quatro; Carol Kuhlthau e Murilo Cunha com três e, ainda, Carlos Araújo, Ellis, Choo e Gonzalez Terruel com duas referências; além dos demais, apresentados no quadro acima, com uma indicação.

Tal resultado evidencia a qualidade dos autores na exposição dos seus trabalhos, os quais colocam novas perspectivas que contribuem com os avanços para a compreensão dos estudos de usuários.

Outros autores foram considerados em razão de oferecerem também apoio aos estudos de usuários, quando complementam ou adicionam por meio de pesquisas e abordagens o entendimento da área mediante diferentes modelos de feição física, cognitiva e social.

Pressupomos que com a intensificação de Encontros e a formação de grupos de estudos e pesquisas na área pertinente a Estudos de Usuários haja cada vez mais visibilidade relativamente a Autores Indicados para leitura e para suporte a disciplina.

5.2.13 Entendimento dos Professores sobre a Percepção dos Discentes quanto a Disciplina

Os professores emitiram seus julgamentos quanto a percepção da disciplina transparecida pelos discentes.

Quadro 16 – Entendimento dos Professores sobre a Percepção dos Discentes quanto a Disciplina.

Curso	Entendimento dos Professores sobre a Percepção dos Discentes quanto a Disciplina
1	Percebo significativo interesse, sobretudo a partir das demandas geradas pelos alunos em relação às possíveis práticas relacionadas aos estudos de usuários. Em sua maioria, os alunos estão conscientes da importância da disciplina para o cumprimento da missão da profissão de bibliotecário, considerando essa missão sob a perspectiva da mediação.
2	Entendem a importância, se interessam porque compreendem que os Estudos dos Usuários servem para direcionar as ações dentro das Unidades de Informação, como o desenvolvimento da coleção, os produtos e serviços a serem oferecidos para atenderem as necessidades percebidas no Estudo dos Usuários.
3	Em geral, eles gostam da disciplina consideram-na importante para compreender como ocorre o comportamento das pessoas para buscar e usar a informação.
4	De maneira geral acredito que os alunos a enxergam como algo importante, uma vez que percebi o entusiasmo dos mesmos para aplicar o projeto. Apenas elaboram o projeto mas não executam.
5	Acreditam sobre a importância da mesma, prova disso que sempre temos alunos realizando TCC em bibliotecas da cidade e após se formarem muitos retornam praticando e escrevendo artigos das bibliotecas onde trabalham.
6	Entendo que eles consideram que esta disciplina é fundamental e serve de base pra todas as outras áreas: organização, gestão, tecnologia etc.

7	Em grande parte os alunos percebem a relevância da disciplina.
8	A percepção, por óbvio, não é linear. Uma pequena parte, não mais que 20,25%, a entende como relevante para a sua atuação na sociedade em todos os campos sociais e aplica os seus referenciais teórico-metodológicos com bastante domínio. Mas, lamentavelmente, a maior parte trata apenas como três créditos a serem cursados. Não tenho dúvidas que tal conduta está relacionada ao perfil sócio cultural político de nossos alunos.
9	Em 21 anos de docência e 11 deles ministrando a disciplina de estudos de usuários percebo que os alunos entendem o seu conteúdo de suma relevância para a sua atuação, especialmente, revelam a importância de realizar estudos centrados nos usuários (abordagens alternativas).
10	De acordo com impressões e feedbacks que tenho, ao longo desses anos ministrando a disciplina, apenas os alunos que se interessam pela temática e/ou realizando TCC ou estudos mais concretos/ aprofundados com as técnicas da mesma são os que se interessam pela disciplina. Acredito que isso se dá pela afinidade com as vertentes e teorias da área, e por desejo desses alunos mediante situações enfrentadas em estágios ou como usuários de unidades de informação.
11	Entendo que meus alunos saem da disciplina com uma visão consolidada da importância da disciplina para o atendimento de suas atividades como futuro profissionais e também para as unidades de informação onde eles irão atuar. Essa é uma das questões que sempre coloco em uma das provas. Entre outros fatos, a resposta a referida questão me respaldam a fazer tal afirmação. Ademais, a disciplina motiva alguns (para não dizer muitos) alunos a desenvolveram os seus TCC sobre essa temática. Nesse contexto, o meu esforço é grande porém, a recompensa é maior ainda.

12	Os alunos tem percebido que se trata de uma disciplina essencial para a atuação.
13	Não tenho elementos suficientes para responder, mas os alunos do "nosso curso" tem participado bem das disciplinas, com realização de trabalhos de qualidade e a avaliação das disciplinas tem sido positiva dependendo mais do docente do que do conteúdo propriamente dito.
14	Penso que atribuem importância à disciplina, principalmente porque a situamos no contexto das Leis de Ranganathan, que inculcam o valor no aluno que tudo que se faz como bibliotecário, se faz em prol de melhor atender e ajudar o usuário. Se não, não há sentido a profissão!

Fonte: Elaboração própria, 2014

A respeito do entendimento dos docentes quanto a percepção que os alunos estabeleceram sobre a disciplina, tivemos: vivo interesse sobretudo derivado de práticas de ensino, objetivando de fato os estudos de usuários. Os alunos, de uma maneira geral, são conscientes da importância da disciplina para a missão do bibliotecário, principalmente no enfoque da intermediação da busca por informação.

Eles vêm valorizando tais estudos, vez que têm servido de suporte a compreender melhor o comportamento dos indivíduos na busca e uso da informação, ou seja uma visão cognitiva.

Os discentes, portanto, têm-se entusiasmado com o conteúdo dos estudos de usuários, sobretudo em aplicá-los em projetos ainda que, por vezes, não tem havido a viabilidade da execução.

Muitos estudantes que aproveitam a disciplina para subsidiar a elaboração de projetos e de TCC, em bibliotecas e até no sentido de escrever artigos sobre bibliotecas por influência da disciplina. Alguns discentes chegaram a emitir opinião de que a disciplina tem sido basilar para as demais áreas de estudo, tais como organização, gestão, tecnologias e outras.

Sentimos, desse modo, que os estudantes têm compreendido e enaltecido a relevância da disciplina, ainda que nem todos linearmente, ou seja, com o mesmo

grau de intensidade. De qualquer modo, a depender do perfil sócio-político-cultural desses alunos, entenderam eles, que a disciplina é essencial e relevante para a atuação profissional, em diferentes campos e espaços sociais, onde são aplicáveis os seus referenciais teórico-metodológicos.

Os estudantes, ao admitirem como relevante a disciplina para atuar dentro da profissão, dimensionam o valor que existe nos estudos e pesquisas centradas nos usuários, com quem profissionalmente irão trabalhar.

Como regra geral, os alunos concluem a disciplina com uma imagem positiva dela, sobre sua importância e até essencialidade na profissão e nas unidades de informação. Também consideraram que a disciplina embasa o desenvolvimento de coleções, produtos e serviços, quer dizer, conduz também a uma ótica centrada no sistema e nesse caso, favorece igualmente a abordagem tradicional.

Numa sinopse sobre avaliação dos alunos, captada pelos professores, houve a demonstração de que eles, os alunos, tiveram interesse substantivo pela disciplina; houve ênfase de que a disciplina é fundamental, importante, útil, essencial mesmo ao desempenho do bibliotecário.

Os alunos enfim gostaram da disciplina, com a compreensão de que se deve oportunizar ao usuário, a busca, o uso, acompanhando seu comportamento, de modo a atendê-lo na promoção do uso da informação e de sua plena satisfação .
E, finalmente, ressalta o docente que foi notória a importância de realizar tais estudos dentro das abordagens alternativas, socializando o entendimento de usuário, ao ponto de que este viesse a interagir com o sistema de informação, gerando novos conhecimentos e maior comunicação com a sociedade.

5.2.14 Influência da Formação Profissional do Docente para o Ensino

No quadro 17 os depoimentos dos docentes quanto a influência da formação profissional no ensino da disciplina.

Quadro 17 – Influência da Formação Profissional dos Docentes para o Ensino

Curso	**Influência da Formação Profissional dos Docentes para o Ensino**

1	Sim, sobretudo a partir dos cursos realizados em Gestão Estratégica de Recursos Humanos e o Mestrado em Ciência da Informação, onde a Competência em Informação foi meu objeto de estudo, evidenciando, ainda, minha formação como COACH, a qual possui o ser humano como centro de todos os processos.
2	Na verdade sim. Porque sou um profissional atuante no mercado, envolvida com pesquisa e atendimento ao usuário. Minha atuação profissional foi baseada no entendimento das necessidades informacionais dos colaboradores das empresas nas quais desenvolvi minhas atividades. O negócio da empresa, as necessidades informacionais e o perfil dos colaboradores das empresas, pretensos usuários das Unidades de Informação nas quais desenvolvo minhas atividades, demonstram a necessidade de conhecer e entender perfeitamente como e de que forma os produtos e serviços desenvolvidos na Unidade de Informação, vão atender as necessidades Informacionais detectadas no desenho do perfil do usuário.
3	Com certeza, a bagagem e experiência que as pessoas trazem influenciam a forma como elas atuam. Eu sempre trabalhei na área educacional, por isso, os processos de aprendizagem são bem ressaltados na minha disciplina.
4	Enquanto docente vejo que o bibliotecário tem potencial para trabalhar com o usuário da informação, mas ainda não consigo quebrar a visão de que o olhar do bibliotecário está sendo mais tendencioso à unidade de informação.
5	Sim, uma vez que atuei 32 anos como bibliotecária, a carga de experiência contribui muito para o aprendizado do aluno.
6	Minha formação é específica na área e fiz na graduação. Sempre tive interesse pelas questões relacionadas aos usuários, práticas de leitura e fontes de informação. Assim, minhas pesquisas e projetos são voltados a este tema e as disciplinas na medida do possível também.
7	Não informado; sem justificativas.

8	Sim, as pesquisas realizadas durante o mestrado me permitiram acessar conteúdos mais aprofundados e críticos sobre o contexto sociocultural e político da atuação da biblioteconomia, das bibliotecas e dos bibliotecários na sociedade, condição que só se ampliou com a entrada no doutorado do programa de pós-graduação em Sociedade e Cultura da Amazônia.
9	Sim, porque minha formação profissional inicial e continuada sempre foi pautada nas questões que me inquietavam. Uma dessas questões sempre esteve relacionada com a promoção do uso da informação, com as pessoas e a qualidade de interação com a informação e as unidades biblioteconômicas. Essas preocupações acabam influenciando o ensino da disciplina, que ressalto como sendo hoje, no âmbito da docência uma de minhas paixões.
10	Sim, trabalhei como bibliotecário em escola americana, antes de assumir a docência do ensino superior, e naquele ofício e em sua prática, meu tempo e esforço eram destinados em sua maioria as crianças do ensino fundamental. Mesmo não tendo realizado formalmente um estudo de usuários à época – o que reconheço hoje ter sido uma pena pois desperdicei uma oportunidade de estudo de caso aplicado neste sentido – pude compreender que aquele público era diferenciado, pois tratavam-se de usuários infantis, de várias nacionalidades e tinham por recomendação a visita pelo menos duas vezes por semana à biblioteca. Atender portanto as suas expectativas e necessidades de informação era um grande desafio. Procuro aplicar e ilustrar muitos dos conhecimentos e passagens, com acontecimentos dessa experiência profissional.
11	Sim, desde que fiz o meu mestrado, na UFMG (1979-1982), e minha dissertação na temática estudo de usuários (para ser mais precisa minha dissertação é um estudo de usuários), venho me dedicando ao tema, no ensino, orientação e participação em bancas examinadoras, na graduação e pós-graduação, em pesquisas e outras produções científicas como artigos, comunicações em eventos, o que considero uma forma de qualificação.
12	Sim, Sempre observei o usuário como o objeto fundamental

13	Entendo que a experiência profissional é importante para possibilitar a interação entre Teoria e Prática e a vivência de problemas da área. Mas, depende bastante do percurso profissional de cada docente. Eu, particularmente, trabalhei bastante com estudos de usuários que serviram de discussão em sala de aula.
14	Um pouco, por exemplo na computação, na parte da análise dos sistemas, fala-se na necessidade de levantar os requisitos (*information needs*) de sistemas junto aos usuários, num desenvolvimento participativo de sistemas informatizados.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Nos depoimentos dos docentes, visualizamos que todos eles afirmaram positivamente que a formação profissional influencia no ensino da disciplina.

Com experiência diferenciada, noutro nível de ensino, um docente salientou ter sido tais vivências, importantes para o ensino de uma maneira geral na universidade e, para os estudos de usuários.

Os demais docentes consideraram que a formação profissional em determinada área, mais relacionada com a de estudos de usuários, sempre motivou a solução de questões relacionadas a usuários, práticas de leitura e fontes de informação.

Os docentes observaram que a pós-graduação deveria estar correlacionada com a temática de estudos de usuários e que as pesquisas realizadas no mestrado deveriam estimular a absorção de conteúdo com maior abrangência e aprofundamento.

Constatamos, com essas afirmações, que a depender da formação profissional do docente, das experiências de cada um, e da prática relacionada aos estudos de usuários, o docente poderá ser um condutor para um ensino da disciplina com mais qualidade.

5.3 Conceituações dos Estudos de Usuários

Esta categoria abordou quiçá o aspecto mais importante deste trabalho, vez que relacionamos os conceitos emitidos pelos professores, sob o olhar da

consistência da fundamentação dos Estudos de Usuários, a despeito de diferentes abordagens. Passamos a análise das conceituações por cada um dos cursos.

Os docentes que responderam esta questão são prioritariamente da Ciência da Informação; no entanto, seus conceitos não tiveram necessariamente a CI como matriz básica da conceituação emitida.

Curso 1

Conceito
Todo e qualquer sujeito que exterioriza demandas por informação em função da resolução de problemáticas oriundas de suas práticas e meio social; agente indispensável a todo e qualquer sistema de informação.

Fonte: Elaboração própria, 2014

A resposta sugere uma definição mais de usuário do que de estudos de usuários. O informante teve um olhar preferencial para as demandas e, acaso, por considerar que as demandas nos estudos de usuários seja um ponto relevante.

Conforme Paisley (1968), “a demanda é o que o indivíduo pede”; ou seja, podem ser apenas as solicitações que são feitas.

Esse agente considerado indispensável no sistema é importante no planejamento de produtos e serviços de informação com vistas a definir o perfil de público. Tal perfil abrange conhecimentos que tenham afinidade com várias áreas e entre elas as de psicologia, sociologia, educação e comunicação.

Paralelamente, examinada a bibliografia indicada, vemos a presença quase exclusiva de obras de Figueiredo (1994;1999); de tudo isso, inferimos de que se trata preponderantemente da abordagem tradicional.

Curso 2

Não informado; sem justificativas.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Infelizmente nos deparamos com situações de que um instrumento de pesquisa, como o questionário, não seja respondido com a devida completeza.

Pressupomos também que o responsável pela disciplina, diante de tantas possibilidades de conceituações, ou por outras razões não justificadas, deixou de emitir conceituações.

Curso 3

Área de estudo que evoluiu para o comportamento informacional, apesar de mudança de nome ter começado na década de 90, a mudança de paradigma se iniciou com os primeiros estudos cognitivistas. Abrange os tópicos de necessidades, busca, uso e pesquisa e transferência da informação e métodos de pesquisa. Os sujeitos pesquisados não são mais somente aqueles que usam os sistemas de informação, mas, qualquer pessoa que busca e usa a informação para resolver problemas ou tomar decisões.

Fonte: Elaboração própria, 2014

O conceito se relaciona bastante com o pensamento de Wilson (1999), quando descreveu os estudos de comportamento informacional, inspirados nas necessidades naturais, emocionais e cognitivas do indivíduo. A declaração nos leva às abordagens alternativas, isto é, aquelas que buscam o significado que a informação deva ter para o usuário, relativamente ao comportamento informacional.

Destarte, ao verificar a bibliografia, as obras de Wilson (1997, 2000) aparecem com ênfase, sugerindo o que comentamos, ou seja, os fundamentos do ensino nos usuários da informação com foco no autor citado.

Distinguem-se concepções da história de estudos de usuários e diálogos com as ciências sociais embutidos na metodologia e na bibliografia examinada.

Curso 4

Defino como a disciplina que visa compreender o usuário da informação por várias óticas, e não somente pela ótica voltada para o sistema de informação (biblioteca).

Fonte: Elaboração própria, 2014

Apesar de não conter uma definição mais específica, consultando adicionalmente os conteúdos abordados no plano de ensino utilizado pelo docente, verificamos coerência na sua distribuição, ao amiudar pontos referentes a planejamento e avaliação de bibliotecas.

Por sua vez, a bibliografia recomendada no plano de ensino, sem demonstrar preferência por determinado autor, está fundamentada naqueles que têm publicado na área de usuários e comportamento informacional e que consideram também aspectos teórico-metodológicos dentro da junção dos estudos de uso e de usuários da informação,

Assim, diferentes abordagens são contempladas no ensino com igual proporcionalidade e nelas, são consideradas ligações com outras ciências como a história e a sociologia.

Curso 5

São investigações acerca de necessidades e usos da informação por parte dos usuários, de satisfação de serviços e produtos oferecidos pelas unidades de informação, cujo intuito é a melhoria na prestação de serviços.

Fonte: Elaboração própria, 2012

O enunciado valoriza sobremaneira a oferta de produtos e serviços, sem ênfase propriamente no usuário. Por outro lado, ao refletir sobre os conteúdos tratados, eles dizem respeito em razoável porção assuntos de outras disciplinas como *Introdução a biblioteconomia*, *Serviço de Referência* e, na bibliografia, a presença bem frequente de Figueiredo (1979; 1991) com a abordagem tradicional.

Ademais, os estudos de usuários não é a área de pesquisa do docente, que, ainda assim, considera fazer uma ligação com a de estudo de usuários. Corrobora esta posição, ao afirmar que se preocupa com a excelência da prestação de serviço da unidade de informação e ao lançar foco nos estudos em bibliotecas. Prioriza na bibliografia autores nacionais e de modo restrito

Foi muito restrita a bibliografia indicada; isto dificultou a percepção de que o ensino inclua ou não tratamento ou relações com outras ciências. Ademais, não faz uso de projetos de pesquisa como recurso auxiliar da docência.

Curso 6

Indagação sistemática das características, necessidades, conduta e opinião dos usuários dos sistemas de informação. (Bawden, 1990)

Fonte: Elaboração própria, 2014

A definição transcreve, como resposta, a citação de Bawden. O informante não se manifestou, por si, genuinamente, ou seja, com pensamento próprio, apesar de sua área de pesquisa ser a de Estudos de Usuários; dá uma sensação de lacuna, na conceituação, a qual poderia ser construída com mais originalidade pessoal.

A despeito disso, no que concerne aos objetivos e conteúdos descritos, o professor contempla razoavelmente todo o programa da disciplina. A bibliografia apresentada, também é bastante restrita, e denota pouca experiência no trato da disciplina. Tal exposição remete a uma prática docente que não visibiliza suficientemente o diálogo com outras áreas do conhecimento e nem pesquisa como recurso inserido na docência.

Curso 7

São investigações que permitem: identificar comportamentos, atitudes e habilidades dos indivíduos com relação à informação (fontes, recursos, espaços); implementar e melhorar os serviços e produtos informacionais; e traçar estratégias de gestão relacionadas aos recursos (humanos, financeiros, tecnológicos, físicos) e políticas de marketing das unidades de informação.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Relendo o conceito, torna-se visível o posicionamento do docente em relação a sua compreensão de estudos de usuários, em que valoriza explicitamente os produtos e serviços de informação e as unidades de informação, ou seja a abordagem tradicional.

Tal constatação coincide com a explicitação dos objetivos e conteúdos contidos no plano de ensino. A bibliografia tem, todavia, suporte razoável para a condução da disciplina.

Percebemos a mescla de variados itens nos conteúdos, que deveriam ser tratados por outra disciplina. Tal mixagem de múltiplas facetas termina por não valorizar agudamente determinada abordagem e revela, no caso, também uma incongruência entre o conceito, objetivos e conteúdos, prejudicando a visão das relações com outras áreas do saber, e a não definição de possíveis temas de pesquisa.

Curso 8

Disciplina que permite apresentar e discutir com os alunos os referenciais teórico-metodológicos que dão suporte a inter-relação entre a sociedade e as bibliotecas e a realização dos estudos para a identificação das necessidades , demandas, usos e comportamentos dos indivíduos e grupos sócio culturais, econômicos e políticos em termos de informação.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Esta definição inclui componentes relativos a necessidades, demandas, usos e comportamento da informação além de referenciais teórico-metodológicos. Ao olhar o plano de ensino, no seu todo, deparamos com conteúdos de amplo espectro; a bibliografia adotada não guarda nítida coerência, entre conceito, objetivos e conteúdos, ainda que o docente queira voltar-se tanto para o sistema quanto para o usuário.

A área de pesquisa do docente é a informação para a cidadania, que, por sinal, está bem relacionada com a de estudos de usuários e revela certa preocupação social. Sentimos, contudo, certa discrepância. A biblioteca escolar serve como área de pesquisa de interesse do docente; e a relação com outras áreas de conhecimento transparece nos enfoques das atividades que tenta promover.

Curso 9

São pesquisas científicas voltadas para o estudo de públicos e de comunidades, de usuários de informação de usuários reais e potenciais de sistemas de informação como as unidades de informação, por exemplo. Essas pesquisas têm como finalidade produzir informações para subsidiar a tomada de decisão relacionada ao planejamento, implantação e avaliação de serviços e produtos informacionais.

Fonte: Elaboração própria, 2014

O docente discorre de maneira clara sua definição; em relação aos conteúdos postos no plano de ensino, sua definição se espelha no objetivo geral da disciplina, o

que a torna transparente, e está bem direcionada para o planejamento de produtos e serviços em unidades de informação, e pouco centrado no usuário.

Olhando a bibliografia, vemos tal tendência, somente em parte, porquanto a base da literatura indicada oferece a impressão de que o docente revelou ter experiência na área, e que ele associou o ensino com a pesquisa, e com os inúmeros trabalhos de TCC dentro da temática de estudo de usuários.

Curso 10

É a disciplina de estudos que pertence a área de ciência da informação que prima por compreender quem são os usuários que se valem/necessitam de informação e como a utilizam para sanar suas necessidades.

Fonte: Elaboração própria, 2014

A proposição tornou visível o entendimento da disciplina de estudos de usuários. Ao eleger a CI como a diretriz da disciplina, ficaram compreensíveis as informações constantes da ementa e em especial dos objetivos em que foi realçada a elaboração e desenvolvimento de projetos de pesquisa nessa temática escolhida.

Observamos que a bibliografia, embora escassa, abordou a gama de itens constantes nos conteúdos e com autores que tratam as questões com alta competência. O professor relaciona a disciplina com outras áreas do conhecimento especialmente com comunicação social e história. Também é notório o seu enfoque pela visão mais contemporânea, ainda que não distinguiu o projeto de pesquisa como recurso de ensino e avaliação.

Curso 11

Estudos de usuários são pesquisas científicas cujos sujeitos são indivíduos que necessitam, buscam e usam a informação tirando dela proveito, por ter sido essa informação útil.

Fonte: Elaboração própria, 2014

O conceito trouxe a demonstração de que se utilizou, com evidência, a abordagem alternativa, em que o docente expressou também a obrigatoriedade de

realizar pesquisa com usuários, no sentimento de entender que a pesquisa é fundamental ao intento de conhecer os usuários.

O docente utilizou fundamentos de Brenda Dervin (1986) nos quais fica expressa a ideia de que a informação só se efetiva no momento em que ela dá significado ao usuário.

Tal significado deve ser socializado de modo que não fique apenas na mente do indivíduo, mas que sirva para a produção de novos conhecimentos e que estes conhecimentos sejam úteis para a vida.

Outrossim, fica expressa, na bibliografia e nos conteúdos da disciplina por ele trabalhado, que a abordagem preferencial é a alternativa.

Vemos o empenho do professor em orientar a elaboração de projeto de pesquisa com usuários. Com tal visão ele se distingue de outros planos, que não incluem tal prática.

Curso 12

Como uma subárea da CI voltada para a pesquisa sobre as dimensões sócio cognitivas existentes na interação do usuário com a informação. Amplia as fronteiras de produção e uso da informação, ao observar a informação como um processo resultante da experiência individual, ou de um grupo de sujeitos, em determinados contextos situacionais. Ao contrário da visão positivista e tradicional, os estudos de usuários contemporâneos abrangem a informação social como elemento que vai interferir nos processos de produção da informação científica e tecnológica. São os efeitos sociais da busca e uso da informação.

Fonte: Elaboração própria, 2014

O conceito transparece uma nítida posição do docente a favor da abordagem alternativa, reforçada no instante em que expressa a CI como matriz ou substrato para a área de estudos de usuários, além de realçar a pesquisa como fundamental no processo do ensino da disciplina.

Apesar de não estar explícito o projeto de pesquisa, como ação dentro da metodologia, descobrimos o enfoque de trabalhar o ensino com a visão mais social, consentânea com a contemporaneidade dos estudos atuais.

Embora a bibliografia nos apresente a impressão de estar mais voltada para a gestão das unidades de informação, inclui Le Coadic (1996) que contribui com a interligação de necessidade, comportamento e uso da informação. Este autor chama a atenção para que os usuários não sejam tratados de forma secundária.

Curso 13

Estudo de experiências de indivíduos ou grupo de pessoas relacionadas a necessidades, busca, gestão, difusão e uso da informação em diferentes contextos institucionais ou culturais.

Fonte: Elaboração própria, 2014

A conceituação utilizou o ensino da disciplina numa abordagem mais próxima da alternativa, onde o usuário é a figura central. Isto igualmente é perceptível na coerência entre objetivos e conteúdos, ajustados à bibliografia.

Explicitou, além das dimensões cognitivas, as emocionais e situacionais conforme bem conceituadas por Choo (2006). O professor se fundamenta também em Brenda Dervin (1986).

O docente fez interligações com outras áreas do conhecimento entre as quais a sociologia, comunicação e psicologia.

Sem haver salientado com mais definição o tipo de projeto final, depreendemos, pelas obras indicadas, o cuidado em propiciar oportunidades de pesquisa.

Curso 14

Estudos, levantamentos e pesquisas sobre usuários (incluindo não usuários e usuários potenciais) com a finalidade de compreender seus traços característicos, necessidades, preferências, práticas, opiniões, atitudes, comportamento, avaliações etc. referentes aos serviços de bibliotecas e centros de informação já ofertados ou que serão ofertados ou que são necessários. Sendo que o objetivo final de tais estudos é de ajudar no *design*, alteração, melhoramento da eficiência e efetividade desses serviços e seus produtos, para cumprir com suas metas predeterminadas.

Fonte: Elaboração própria, 2014

Ao iniciar o conceito, o professor privilegiou a visão do enfoque alternativo e, logo a seguir, incursionou em concepções tradicionais, o que poderá denotar o cuidado de trabalhar várias abordagens.

Ao examinar os objetivos, conteúdos e a bibliografia, percebemos novamente que o professor discorre as duas abordagens; adicionalmente, incluiu partes de outras disciplinas e, neste caso, poderá ter reduzido o tempo para imergir mais acentuadamente no núcleo dos Estudos de Usuários.

Notamos que a bibliografia utilizada é escassa, ainda que contenha obras de renome, nas quais são registradas as abordagens cognitivas de *sense making* (Dervin, 1998) e de Wilson (1999).

No ensino, o professor utilizou relacionamentos com outras áreas do saber como Educação, Comunicação e Tecnologia da Informação.

Refletindo mais a respeito dos conceitos, tomados aqui como categoria principal discutida neste trabalho, ratificamos posições com alguns autores, tais como os que chamam a atenção do significado da informação; que ela tenha valor para quem a utiliza; que ela favoreça a interação com usuário no contexto social. Como dissemos anteriormente, comungamos com Araújo (2010), ao considerar os usuários como sujeitos da ação, nos processos de busca e uso da informação.

Também, referenciamos Lima (1994), que adverte para uma maior precisão nas abordagens, buscando novas alternativas metodológicas; isso tudo se reflete no entendimento dos conceitos de Estudos de Usuários; adverte, outrossim, Matta (2010) para realçar novas pesquisas sobre o comportamento informacional.

Em nível internacional, nos identificamos também com as concepções de Brenda, Kulhthau, Wilson e Choo, pelas contribuições aos Estudos de Usuários, entre as quais, de maneira explícita, encontramos as dimensões cognitivas, emocionais e situacionais, definidas por Choo (2006).

Os docentes demonstraram situar a referida disciplina no contexto de outras áreas do conhecimento, sobretudo pelo grau de experiência na atividade de magistério e nos levaram a compreender as muitas relações de estudos de usuários, quando utilizaram os pressupostos da Psicologia, Sociologia e Comunicação Social e outras do quadro citado.

Verificamos fundamentalmente o ecletismo da docência com um posicionamento a favor de abordagens em que aspectos psicológicos e sociais,

certamente por influência de Ranganathan (1980), Dervin (1986), Capurro (2003) são, dentre outros realçados.

Isto nos leva a constatar a presença de um lastro científico cultural que pode embasar diferentes visões, sejam de ordem tradicional ou de ordem contemporânea.

6 PROPOSTA DE PLANO DE ENSINO PARA O CB/UFC

Com base em experiências anteriores, ao participar de um projeto de pesquisa em estudos curriculares, e em propostas relacionadas aos aspectos inerentes as disciplinas e respectivos planos de ensino, passamos a comentar a proposta a seguir com a motivação de contribuir para os cursos de Biblioteconomia, particularmente para o CB da UFC.

Consultando a literatura na área de Educação, por sinal muito vasta, observamos que, em geral, os autores pesquisadores, em suas obras acerca de planejamento de ensino não se colocam com a especificidade que nos forneça subsídios a apresentar o assunto para o ensino superior, direcionando-o ao ensino fundamental e médio.

Paralelamente retomamos os comentários sobre plano de ensino e lembramos Turra (1984):

> Um plano de bem feito permite a execução das tarefas do professor e dos alunos de maneira metódica, com um sentido ordenador e estruturado, endereçando a ação, com firmeza, na conquista dos resultados previstos, bem como facilitando a comunicação entre todos os elementos engajados no processo educativo. (TURRA, 1984, p. 234).

A respeito de plano de ensino, embora alguns docentes possam considerá-lo de reduzida relevância e até de componentes óbvios; sua construção acurada, no entanto, revela competência, responsabilidade e zelo, tornando-se, pela própria substância, indutora de ensino bem arquitetado.

Os constituintes de um plano de ensino são intrinsecamente interligados, cada um com certo grau de autonomia; todavia, entre si, se complementam e, no seu conjunto, formam o plano estratégico para a observação das intenções e dos resultados a que se possa alcançar com determinada disciplina. Além da conexão entre seus componentes, o plano auxilia em muito ao professor e ao aluno no decurso do ensino e da aprendizagem.

A proposta que fizemos, como paradigma tentativo e geral, deverá sofrer os ajustes de sua aplicação concreta em diferentes contextos institucionais.

Passamos a comentar alguns passos e observações para o seu preenchimento, como um formulário buscando consistência e qualidade no seu todo.

No campo de identificação da disciplina, admitimos que alguns cursos possam optar por outras nomenclaturas, desde que respeitada a legislação vigente. Quanto à situação terá que ser caracterizada como obrigatória. O número de créditos, outrossim, poderá ser diferente conforme a carga horária estabelecida, que admitimos ser noventa horas para desenvolver satisfatoriamente os conteúdos da disciplina, entre os quais estariam na carga horária prática a elaboração e apresentação com resultados do projeto de pesquisa em estudos de usuários.

Consideremos que a natureza desse projeto de pesquisa requer, inclusive agendamentos com as instituições ou organizações, ambientes selecionados para esse fim de elaboração do projeto.

A oferta, semestral ou anual, ou acaso de outro modo; como sabemos, poderemos ter variações a depender da instituição ou da estrutura do curso.

Convém considerarmos a ementa como a diretriz que conduz todo o percurso que a disciplina deva ter; ela poderá até ser mais resumida, mas sempre sem perder de vista o cerne das questões a serem tratadas. Neste caso, verificar se os conteúdos são, de fato, próprios, isto é, pertinentes e consistentes relativamente à sua inserção com propriedade na disciplina e em nenhuma outra. Isto muito ajudará na determinação e clareza dos objetivos e conteúdos e reciprocamente serão por eles auxiliados.

As ementas, os objetivos e os conteúdos expostos, à guisa de sugestão, poderão, do modo como foram discriminados, serem úteis; também dependendo das conveniências das situações concretas são flexíveis a alterações, acréscimos ou ajustes, vez que segundo os propósitos perseguidos, não possuem rigidez. Todavia, não podemos perder de vista a essência da proposta de cada plano de ensino, de cada disciplina e de cada curso, da qual o docente se torna um submisso orientador.

Teríamos diversas maneiras de definir os objetivos além da que foi expressa Não devemos é confundir ou esquecer aquilo que temos obrigação de disponibilizar aos alunos, em função principalmente do alcance dos objetivos firmados.

Torna-se importante que o professor observe também que existem diferentes modos de trabalhar conteúdos programáticos de determinada disciplina; com a suficiente competência ele descobrirá pela criatividade e inovação, a melhor forma que se ajuste aos contextos institucionais e situacionais, sempre respeitando dispositivos legais.

A metodologia não se restringe somente ao emprego de técnicas, práticas, procedimentos sem aprofundar as razões desse emprego tendo em vista a natureza e objetivo de cada conteúdo, e a própria razão de ser da metodologia considerada.

O sistema de avaliação essencialmente complexo, exige muita acuidade do professor para que se torne pelo menos justo e eficaz, além de sensível à realidade da classe, dos alunos que a compõem, individual e coletivamente, na observação da evolução do desempenho acadêmico no curso e na disciplina.

Fizemos no apêndice C, a sugestão de algumas referências na expectativa de uma bibliografia recomendada. E utilizamos como critério fundamental o percurso de Estudos de Usuários ao longo de sua história teórica conceitual, contemplando antigos e novos autores.

Na iminência de finalizar o trabalho, julgamos de bom sentido a apresentação, a seguir, de um modelo hipotético, que construímos no propósito de contribuir com as discussões do ensino da disciplina em foco, de modo cada vez mais aprimorado.

Proposta de Plano de Ensino para o CB/UFC

1. Dados de identificação da Disciplina:
   a) Nome da Instituição – UFC;
   b) Curso – Biblioteconomia e Ciência da Informação;
   c) Disciplina - Estudos de Usuários da Informação;
   d) Situação - Obrigatória;
   e) Número de Créditos – 6 (seis);
   f) Carga Horária Total –90h/a, sendo (45h/a teórica e 45h/a prática g) Oferta - Semestral.

2. Ementa

Estudo de necessidades, usos e comportamento informacional dos usuários, como base para o planejamento, organização e disseminação de produtos e serviços, em bibliotecas e outros ambientes informacionais, com seus conceitos, sua evolução histórica, abordagens, procedimentos metodológicos, para a elaboração e aplicação de pesquisa com usuários da informação em seus diferentes espaços. Elaboração e aplicação de pesquisa utilizando métodos e abordagens em diversos contextos informacionais.

3.Objetivo Geral

Compreender e caracterizar os usuários da informação no âmbito da Ciência da Informação, identificando as concepções teóricas e aspectos metodológicos nos ambientes informacionais.

3.1 Objetivos Específicos:

a) identificar e discutir os diferentes conceitos de estudos de usuários e os problemas, limitações e impasses existentes nesses estudos;
b) evidenciar as características de demandas, necessidades, usos e comportamento informacional;
c) Analisar a importância dos estudos de usuários para o planejamento de bibliotecas e unidades de informação, com vistas também aos efetivos e adequados atendimento e satisfação dos usuários pela mediação do bibliotecário;
d) Construir projeto de pesquisa sobre usuários da informação com as abordagens teórico-metodológicas, e apresentar por meio dele, resultados, que possam contribuir para a área, na medida das possibilidades.

4. Conteúdos Programáticos

São distribuídos, a título de exemplo, em quatro unidades, a saber:

4.1.Informação, Comunidade e Usuários da Informação – conceitos, objetivos, evolução e perspectivas; informação centrada na comunidade;mediação, comunicação e bibliotecário; estudos de comunidade.

4.2.Necessidades, Demandas, Usos e Comportamento Informacional; Usuários da Informação – categorias ou tipologias de usuários, características, usuários potenciais, reais e não usuários; receptores, sujeitos, clientes, e públicos; aspectos psicológicos, econômicos, culturais e sociais que interferem na condição de usuário.

4.3 Pesquisa de estudos de usuários - conceitos, abordagens, tipos, instrumentos, procedimentos metodológicos; problemas, limitações e impasses identificados nesses estudos.

4.4 Projeto de pesquisa em estudos de usuários; exposição de exemplos e paradigmas desses estudos; avaliação de pesquisas com usuários; elaboração e apresentação dos resultados da pesquisa realizada com usuários da informação.

5. Metodologia

A metodologia utilizada poderá integrar:

a) Aulas presenciais ou, quando conveniente, de outra modalidade;

b) Leituras de textos, realizados em suportes diferenciados, elegendo palavras chave, com discussão e ou debates e interpretação e construção de resumos;

c) Orientação para apresentação de seminários, para visitas orientadas; e para elaboração e apresentação dos projetos de pesquisa, exigindo-se os resultados, provenientes dessas pesquisas;

d) Outras modalidades técnicas e práticas como trabalhos individuais ou em grupo, ou em equipe; e estudo de caso, entre outras.

6. Sistema de Avaliação

A avaliação deverá ser feita conforme critérios institucionais divulgados para os alunos e ajustada à natureza da disciplina. A depender da preferência do professor, poderá ser feita mediante diferentes práticas, tais como:

a) Participação do aluno nas atividades em sala;
b) Apresentação de resumos;
c) Debates ou discussões temáticas ;
d) Atividades externas tais como visitas, com respectivo relatório;
e) Exercícios de simulação, em sala de aula;
f) Apresentação de projetos de pesquisa – verbal e textual (relatório);
g) Seminários ou outros eventos;
h) Em algumas situações provas dissertativas e ou objetivas.

7. Referências

Básicas ou seja as obrigatórias, de suporte à disciplina, composta de obras (livros, artigos de periódicos e outros tipos de materiais), mantendo os clássicos da área e atualizando, ano a ano. Ver anexo C.

Complementares: indicações de leituras que possam ampliar o

conhecimento, e servir não só no período da graduação; que auxiliem igualmente ao aprofundamento da área, com vistas a futuras imersões no tema, inclusive as de estudos para êxito em concursos.

As referências se encontram no anexo C.

8. Calendário Semestral e Mensal

Mesmo não sendo, por vezes, obrigatório torna-se um item que auxilia ao professor na organização da disciplina, ao longo do período de tempo do seu desenvolvimento; ao aluno, por sua vez, mostra-se essencial, ajudando-o na distribuição das horas com cada atividade e com as demais disciplinas em curso.

O calendário poderá vir sob diferentes formatos, como por exemplo, num quadro com informações sobre os dias das aulas, respectivos conteúdos, por unidade, carga horária mensal e para cada unidade, e o total de horas aula necessárias e disponíveis.

7 CONCLUSÃO

Como resultado das discussões empreendidas neste trabalho - Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de Biblioteconomia brasileiros, em termos gerais e específicos temos a conclusão.

Os professores se caracterizam como pessoas qualificadas, com formação na área de Biblioteconomia, e a titulação de mestrado e doutorado, expressivamente na área de Ciência da Informação. Seus interesses de pesquisa são focados, em maior expressão, nos estudos de usuários, além de outros interesses correlatos tais como competência em informação.

Os conceitos de estudos de usuários emitidos, provenientes das respostas dos questionários e dos planos de ensino preenchidos denotam em maior volume a abordagem tradicional, o que, aliás, confirma a hipótese que, de início, propusemos evidenciar – "Os conceitos de Estudos de Usuários desenvolvidos no ensino da disciplina de igual denominação, pelos docentes dos cursos de Biblioteconomia brasileiros enfatizam mais a busca do que o significado da informação na vida do usuário".

De fato, o enfoque do ensino da disciplina continua preferencialmente dentro da visão tradicional, em que se privilegiam a estrutura, o sistema, os produtos e serviços, a busca e o uso da informação, com certo detrimento do foco no usuário, para compreendê-lo, e entender o significado conseguido com a busca e pertinente ao uso realizado, com consequente interação social, gerando novos conhecimentos, relações e resultados efetivos.

Como corroboramos, tais assertivas decorrem do exame das respostas obtidas, após inferências e interpretações dos enunciados, tanto dos planos de ensino quanto dos questionários, a partir das categorizações que tivemos de fazer mediante o emprego dos instrumentos da pesquisa que elegemos.

Dentre os autores que mais fundamentam os conceitos, figurou Nice Figueiredo, sobretudo com a obra *Estudo de uso e usuários da informação*. Outros autores influentes foram Sueli Mara Ferreira, Maria Matilde Dias e Daniela Pires, Sofia Galvão Baptista e Murilo Bastos Cunha.

Os autores nacionais mais utilizados pelos docentes, no ensino da disciplina, e bem como nas pesquisas desenvolvidas por eles, foram Nice de Menezes Figueiredo (1994; 1990); Murilo Bastos Cunha (1982); Carlos Alberto Ávila de Araújo

(2010); Suelli Mara Ferreira (1995); Sofia Galvão Batista (2007); Angela Cuenca (1999) e Odilia Clark Rabelo(1980; 1981).

Nos conteúdos em que se trabalham as abordagens alternativas, consagram-se Belluzzo (1993); Figueiredo (1994, 1999); Ferreira (1996, 1997); Dias e Pires (2004); Baptista e Cunha (2007) e Araújo (2008, 2010).

Quanto aos autores da literatura estrangeira, podemos destacar os que mais sobressaíram: Tom Wilson (1997;2000); Brenda Dervin (1983); Chun Wei Choo (2006); Carol Kuhlthau (1991;1996); Oddy, Brooks e Nicholas Belkin (1980); Rafael Capurro (2003);Aurora Gonzales Teruel (2005); Birger Hjorland (2002); Frederick Wilfrid Lancaster (1996);M. A. Rojas (2005) e, por último, Elias Sanz Casado (1994).

Estudos mais recentes e de abordagens contemporâneas, como os de Carlos Alberto Ávila Araújo, Maria de Jesus Nascimento, Sofia Galvão Batista, entre outros, são ainda pouco indicados e utilizados no ensino e, em consequência, pouco aplicados nos trabalhos requeridos pela docência.

Quanto aos tipos de documentos indicados, os livros impressos foram os mais citados na bibliografia recomendada e, portanto, os de maior utilização, consequentemente, os de maior influência para os discentes.

Relativamente aos periódicos, predominam os artigos publicados nas revistas Ciência da Informação, Perspectivas em Ciência da Informação e Informação e Sociedade. Também foram recomendados artigos da Revista de Biblioteconomia de Brasília, DataGramaZero e Informação e Informação.

Os docentes, principalmente aqueles que laboram numa abordagem mista de tradicional e contemporânea, veem o ensino da disciplina com otimismo e enxergam a percepção dos discentes com acentuado entusiasmo, revelador de alto grau de importância e até de essencialidade para a atuação profissional, vez que percebem no usuário o verdadeiro objetivo a que serve a profissão, comprovando-se tal julgamento pela utilização da disciplina como suporte à realização de trabalhos de TCC, e em outras atividades e ocasiões.

A integração ensino e pesquisa não expressa uma atenção ideal à introdução da pesquisa já no curso de graduação, fato perceptível pelas escassas horas/aula dedicadas a tal recurso metodológico nos trabalhos de pesquisa, como fator fundamental no ensino de estudos de usuários, por exemplo.

De um modo geral, as características de competência e de perfil dos professores levam a crer na possível intensificação das abordagens

contemporâneas, a partir do presente momento, desde que tal orientação venha a ser estimulada mais e mais, em ambientes e eventos próprios para tal fim, como os encontros da ABECIN e ENANCIB.

Por outro lado, no debate sobre os planos de ensino quanto a ementa, objetivo, conteúdo e carga horária, deveremos evitar que a disciplina tenha o seu espaço e tempo ocupados por assuntos que lhe são estranhos e despropositais.

As áreas do conhecimento mais dialogantes com a de estudos de usuários foram Psicologia, Sociologia, Comunicação Social, Tecnologias da informação e da Comunicação, e Ciências da Computação, certamente pela natural relação entre os conhecimentos versados por todas essas áreas.

Concluímos, também, que os avanços na direção de abordagens contemporâneas ou de visões mais recentes ainda são pouco expressivos, se traduzindo na própria bibliografia utilizada. Os estudos mais recentes da literatura nacional ainda não são suficientemente presentes, ou seja, são ainda pouco indicados nas bibliografias recomendadas e, portanto, pouco explorados e pouco discutidos nas atividades para os discentes.

Os conceitos dos estudos de usuários se definem também como uma disciplina que investiga acerca das necessidades, uso e comportamento informacional, utilizando diferentes abordagens, focando, em poucos casos, a abordagem alternativa, nos planos de ensino, embora não esteja explicitamente visíveis nos conceitos expressos em alguns questionários.

A carga horária média é de 45 (quarenta e cinco) horas aula e o número de créditos é de apenas 4 (quatro). Tal carga horária se apresenta muito exígua para o desenvolvimento completo, ou pelo menos, suficiente da disciplina, além de prejudicar atividades importantes e de natureza prática, como os trabalhos de pesquisa em Estudos de Usuários. A disciplina tem uma representatividade inexpressiva na quantidade de créditos que deveria ser maior.

Queremos reafirmar a falta da prática da pesquisa no ensino desta disciplina, o que demonstramos ainda persistir em alguns planos; e conferimos na consulta em relação à carga horária, porquanto a parte teórica um peso bem superior à prática. Evidentemente não havendo tempo para exercitar quase nenhuma pesquisa.

Observemos que não é pretensão da graduação esgotar todas as fontes e nem formar os alunos, em toda a sua plenitude, subentendendo-se que o indivíduo deve seguir com aprendizagem complementar, em que se ampliem os

conhecimentos, as competências e as habilidades e aptidões por meio, *verbi gracia,* da educação continuada.

Esperamos que os resultados da pesquisa possam contribuir para o ensino da disciplina e favorecer o debate nos fóruns de discussão, disseminados nas instituições de ensino superior e em outros ambientes com iguais intenções.

Que levem aos docentes da UFC e de outras universidades a possibilidade de mudanças, influenciando na elaboração dos planos de ensino, na prática docente da disciplina, e na motivação de exercê-la.

8 RECOMENDAÇÕES

No espírito democrático do debate, sentimos a responsabilidade de fazer algumas recomendações, no intuito de aportar as contribuições do trabalho à docência da disciplina, entre as quais as seguintes:

1. A urgência de plena atenção ao conjunto de componentes dos planos de ensino com ênfase nas ementas, objetivos, conteúdos, carga horária e metodologia, da qual seja relevante o projeto de pesquisa com Estudos de Usuários.
2. Conteúdos como Educação do Usuário, Treinamento do Usuário, Leis da Biblioteconomia e outros simulares que muitas vezes se encontram na disciplina Estudos de Usuários devem ser deslocados para outras disciplinas que lhes são mais afins.
3. A bibliografia básica recomendada para estudos de usuários tem que se caracterizar com plena pertinência e, como tal, com a propriedade genuína da disciplina.
4. Quanto à carga horária estipulada, ela deverá ser de 90 (noventa) horas aula, pois se faz recomendável e necessária à docência de estudos de usuários, mediante também a realização de trabalhos de pesquisa com a temática de Estudos de Usuários.
5. A pesquisa com temas de estudos de usuários deve ser considerada parte integrante ou intrínseca à disciplina, vez que se torna um recurso insubstituível para as características e especificidades da própria disciplina, entre outras razões, por representar excelente oportunidade da integração da pesquisa na graduação e por se tratar de um recurso exigido pela índole da disciplina.
6. Consideramos recomendável o ensino com a abordagem mista ou mesclada de diferentes enfoques, aproveitando-se o que há de mais pertinente à própria essência da disciplina e oportunizando-se um percurso ao longo da sua história, desde os primórdios até os dias atuais, contemplando autores, trabalhos e abordagens que fundamentem com consistência e pertinência os conteúdos que devem ser tratados, no compromisso de realmente efetivar a formação dos futuros profissionais,

respeitando, outrossim, todo o plano de ensino sem esquecer o que há de mais relevante e consequente no percurso de formação histórica e conceitual da disciplina.

7. Tendo por pressuposto que o debate propicia mais abrangência e inclusão de diferentes pontos de vista, é recomendável que se estabeleçam encontros sistemáticos para discutir a disciplina Estudos de Usuários, bem como o espectro de possibilidades que a sua discussão e aprofundamento oferecem.
8. Recomendamos, também, a constituição de grupos de estudos e pesquisas sobre a temática.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação.** v.1, n.1, jan./dez. 2008.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F. Leitura, informação e mediação. In: VALENTIM, Marta (Org.) **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 71-82.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da informação**, v.2, n.1, p.89-103 2009.

ANTUNES, Celso. **A prática de novos saberes.** 2. ed. Fortaleza: Ed. IMEPH, 2009.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **CI. Inf.**, Brasília, DF, v.39, n.3, p. 192-204, set./dez. 2009.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.: Estudos**, João Pessoa, v.22, n.1, p.145-159, jan./abr. 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.4, n.2, p.2-32, set. 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PEREIRA, Giselle Alves; FERNANDES, Janaína Rozário. A contribuição de B. Dervin para a ciência da informação no Brasil. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. CI. Inf.,** Florianópolis, v.14, n.28,p.57-72, 2009.

ARAÚJO, Vania Maria R. H. Usuários: uma visão do problema. **R.Esc. Bibliotecon**. UFMG, Belo Horizonte, v.3, n.2, p.175-192, 1974.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ABECIN. Disponível em: <http://www.abecin.org.br/>. Acesso em: 18 jul. 2013.

BAPTISTA, S.G.; CUNHA, M.B. Estudo de usuários:visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2, p. 168-184, maio/ago.2007.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BARRETO, Aldo. A Questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, v.8, n.4, p.1-8, 1994.

BARROS, Maria Helena T. C. de. O professor como mediador de leitura. In: BARROS, Maria Helena T. C. de; BORTOLIN, Sueli; SILVA, Rovilson J. da S. **Leitura**: mediação e mediador. São Paulo: Ed. FA, 2006. p.133-138.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências e novas condutas de gestão: diferenciais de bibliotecas e sistemas de informação. In: VALENTIM, Marta (Org.) **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p.23-53.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **R.Bibliotecon. Brasília**, v. 18, n. 1, p.59-69, jan./jun. 1990.

BORTOLIN, Sueli. **Mediação oral da literatura:** a voz dos bibliotecários lendo ou narrando. Marília: UNESP, 2010. 233f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), UNESP, 2010.

BRAMBILLA, Sônia D. S.; STUMP, Ida Regina C. Planos de ensino do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: estudo bibliométrico de referências. **Transinformação**, Campinas, v.18, n.1, p.37-47, jan./abr., 2006.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Conselho Nacional de educação. **Diretrizes curriculares nacionais para os cursos de Biblioteconomia.** 2001. Disponível em: <http//www.mec.gov.br>. Acesso em: 29 jun. 2013.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria de Educação Superior. **Edital N. 4/97**. Brasília: 1997.

CAMPELO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspect. da CI. Inf**. v.10, n.2, p.178-193, 2005.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais**... Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. 1 CD-ROM.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND; Birger. O Conceito de Informação. **Perspect. da Ci. Inf**., v.12, n.1, p.148-207, jan./abr. 2007.

CHOO, C. W. A. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2006.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. Resolução N. 08/82, de 29/10/82. Fixa os Mínimos de Conteúdo e Duração do Curso de Biblioteconomia. **Documenta,** Brasília, n.265, p.246, dez.1982.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. DataGramaZero. **Rev. CI Inf**. v.10, n.4, ago./2009.

CRANE, Diana. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.6, p. 3-39, 1971.

CUNHA, Murilo B. da. Metodologias para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **R. Bibliotecon. Brasília.** v.10, n.2, p.5-19, jul./dez. 1982.

CYSNE, Fátima Portela. **Biblioteconomia**: dimensão social e educativa. Fortaleza: EDUFC, 1993.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2009.

DEMO, Pedro. **Desafios modernos da educação.**Petrópolis: Vozes, 1997.

DERVIN, Brenda. An overview of sense making research: concepts, methods and results to date. In: **International Communications Association Annual** Metting. Dallas: Texas, 1983.

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: the sense making qualitative – quantitative methodology. In: JACK, D.; GLAZIER, J.D.; POWELL, R. R. **Qualitative Research in Information Management.** Englewood, CO: Libraries Unlimited, p.61-84, 1992.

DERVIN, Brenda. Useful theory for librarianship: Communication not information. **Drexel Library Quarterly***,* v.13, p.16-22., jul. 1977.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael G. Informations needs and uses. **Annual Review of Information Science and technology**. Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, v. 21, p. 3-33, 1986.

DIAS, Eduardo Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes; MOURA, Maria Aparecida. O Usuário pesquisador e a análise de assunto. **Perspect. Cienc. Inf**., Belo Horizonte, v.6, n.2, p.205-221, jul./dez. 2001.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela**. Usos e usuários da informação.** São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUARTE, Adriana Bogliolo S. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações**. InCID**: R. Ci. Inf. E Doc., Ribeirão Preto, v.3, n.1, p. 70-86, jan./jun..2012.

ELLIS, David. A behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation,** London, v.45, n.3, p. 171-212, 1989.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem *Sense-Making.* Publicado na série "*Documentos ABEBD*". 1997. Disponível em <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>. Acesso em: 01 abr. 2012.

FIQUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **CI. Inf**., Brasília, v.12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FOSKETT, D. J. Psicologia do Usuário. In: FOSKETT, D. J. et al. **A Contribuição da Psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica.** Trad. De Hagar Espanha Gomes. Rio de janeiro: Calunga, 1980. p.11-30.

FRANCO, Maria Laura P. **Análise de conteúdo.** 2. Ed. Brasília: Liber Livro Ed. 2005.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 34.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **CI. Inf.,** Brasília, v.39, n.1, p.21-32, jan./abr. 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2011. 200p.

GIRALDO, Nora Elena Rendón. La formación de usuários de la información: una propuesta curricular. **Rev. Interam. Bibliot.** Medellin (Colombia) v. 23, n. 1-2, ene./dic., p.91-105, 2000.

GRAMSCI, Antonio. **Os intelectuais e a organização da cultura**. 5. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1985.

GUIMARÃES, J. A. C. Armonizacion curricular en Biblioteconomia en los países del Mercosur: reflexiones acerca de una trajetória de construccion de um entorno educativo. In: FRIAS, J. A. (Org.) **Formacion, investigación y mercado laoral en informción y documentación en España y Portugal.**Salamanca: Edciones Universidad de Salamanca, 2008. p. 785-800.

GUIMARÃES, J. A. C. O caráter instrumental da diplomática para o tratamento temático de documentos na área jurídica. **Cadernos da FFC** , Marília, v.7, n.1/2, p.97-106, 1998.

GUIMARÃES, J. A. C.; RODRIGUES, M. E. F. A dimensão pedagógica da pesquisa nos cursos de Biblioteconomia do MERCOSUL: reflexões sobre uma trajetória de harmonização curricular. **Cadernos de Biblioteconomia,Arquivística e Documentação**, Lisboa, n. 1, p. 52-73, 2003.

ILHARCO, Fernando. **Filosofia da Informação**: uma introdução à informação como fundação da ação, da comunicação e da decisão. Lisboa: Universidad Católica Ed. 2003.

KENRICK, Douglas T. et al. Renovating the pyramid of needs: contemporary extensions built upon ancient foundations. **Perspectives on Psychological Science**, v. 5, n. 3, p. 292-314, 2010.

KUHLTHAU, C. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42, n. 5, p. 361-71, 1991.

KUHLTHAU, C. C. **Seeking meaning a process approach to library and information services**. Norwood, N.J.: Ablex, 1996.

LE COADIC, Yves-François. **Ciência da informação**. Trad. de Maria Ieda F. S. de Filgueiras. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LIMA, Ademir Alves de. Estudo de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **CI. Inf**., Brasília, v.21, n.3, p. 173-185, set./dez. 1992.

LIMA, Maria do Socorro L. **A hora da prática:** reflexões sobre o estágio supervisionado e a ação docente. 2.ed. rev. ampl. Fortaleza: Ed. Demócrito Rocha, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATTA, Rodrigo Octávio B. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In: VALENTIM, Marta L. P. **Gestão, mediação e uso da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 127-142.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Ed. Loyola, 2002.

MENZEL, H. Information needs and uses in Science and technology. **Annual Review of Information Science and Technology,** v.1, p. 41-69, 1966.

MORAES, Claudio Renato. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **BIBLOS**, [S.l.], v. 6, p. 219-223, dez. 2007. ISSN 2236-7594. Disponível em: <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/345>. Acesso em: 27 jun. 2013.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação,** Porto Alegre, v.22, n.37, p.7-32, 1999. Disponível em: <http://cliente.argo.com.br/-mgos/analise_de_conteudo__moraes.html>. Acesso em: 14 jul.2013.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Rev. Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.8, n.2, p.41-71, jan./jun. 2011

NASCIMENTO. Maria de Jesus. **Planos de ensino de "Usuário da Informação" nos cursos de biblioteconomia do brasil**. Disponível em: < www.dgz.org.br/fev.2010/Art_01.htm>.

OLIVEIRA, Ely Francina T. **A formação do bibliotecário no âmbito do MERCOSUL**: a realidade e as tendências no limiar do século XXI. Marília/SP: UNESP, 2001. Tese (Doutorado em Educação), UNESP, 2001.

PAISLEY, W. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Tecnology.** v. 3, p. 1-30, 1968.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology,** v. 35, p. 43-78, 2001.

PIMENTA, Selma G. Epistemologia da prática ressignificando a didática. In: FRANCO, Maria Amélia S.; PIMENTA, Selma G. (Org.).**Didática**: embates contemporâneos. São Paulo: Ed. Loyola, 2010. p. 15-42.

PINHEIRO, Lena Vania R. **A Ciência da Informação entre sombra e luz:** domínio epistemológico e campo interdisciplinar. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997. Tese. (Doutorado em Comunicação) UFRJ,1997.

PINHEIRO, Lena Vania R. **Usuário <---->informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Ed., 1982.

RABELLO, Odília Clark. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca.** Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 1980. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas), UFMG,1980.

RABELLO, Odília Clark. O usuário nos currículos de biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v.10, n.2, p.179-92, set.1981.

RABELO, Rodrigo; GUIMARÃES, José Augusto C. A relação conceitual entre conhecimento e documento no contexto da organização do conhecimento: elementos para uma reflexão. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 7. Marília, 2006. **Anais**... Marília, 2006.

RAYS, O. A. Planejamento de ensino: um ato político-pedagógico. **Cadernos Didáticos:** Curso de Pós-graduação em Educação da universidade Federal de Santa Maria – RS, 1989.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROSSATTO, Maria Antonieta. **Gestão do Conhecimento**: a busca da humanização, transparência, socialização e valorização do intangível. Rio de Janeiro: Interciência, 2002.

SADRIM, Roberto Natal Silva; GARCIA, Joana Coeli Ribeiro. O Conhecimento na pós-graduação: desafio da avaliação! In.: CURTY, Renata Gonçalves (Org.). **Produção intelectual no ambiente acadêmico.** Londrina: UEL/CIN, 2010. p. 47-67.

SANTOS, Jussara P. **O ensino de Biblioteconomia no MERCOSUL**: propostas de integração e harmonização curricular. Palestra proferida na mesa redonda sobre Propuestas de Integracion y Normalizacion de Planes de Estudio realizada durante a XXXI Reunión Nacional de Bibliotecários, Buenos Aires, 14a 18 abr.1997.

SANTOS, Jussara P. **A ABEBD e o ensino de Biblioteconomia do MERCOSUL**: relatório de atividades da gestão 1995-1997. Porto Alegre: ABEBD, 1997. (Documentos ABEBD, 4).

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estúdios de usuários.** Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspect. Ci. Inf**. Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. 1996.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. **Library and Information Science Research,** n.17, p.259-94, 1995.

SILVA, Edna Lúcia da; LOPES, Marilia Isensee. A internet, a mediação e a desintermediação da informação. **DataGramaZero – Rev. CI. Inf.** v.2, n.2 abr. 2011. Disponível em: <HTTP://www.dgz.org.br/abr11/F>. Acesso em: 23 jun. 2011.

SMIT, Johnana W. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v.8, n.2, jul./dez.2003. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/i 19.ago.2014..php/informação/article/view/1713/1464. Acesso em: 18 ago.2014.

SOUZA, F. C. de. A ABEBD e o Currículo de bacharelado em Biblioteconomia no Brasil, de 1967 A 2000. **Inf.& Soc.**:Est., João Pessoa, v. 21, n.1, p. 203-212, jan./abr. 2011.

TERUEL, Aurora G. **Los estúdios de necesidades y usos de la informacion**: s.l.: Ed. Trea, 2005.

TERRIEN, Kacques; TERRIEN, Silvia M. N. Formação para além do ensino na docência universitária: reflexões ancoradas na formação cidadã. In: SALES, José A. M.; BARRETO, Marcília C.; FARIAS, Isabel M. S. (Org.). **Docência e formação de professores:** novos olhares sobre temáticas contemporâneas. Fortaleza: Ed. UECE, 2009. p.99-108.

VALENTIM, Marta Lígia P. Conteúdos formadores em gestão da informação e conhecimento essenciais para a formação em biblioteconomia. In: GUIMARÃES, José Augusto C.; FUGITA, Mariângela S. L. (Org.). **Ensino e Pesquisa em Biblioteconomia no Brasil:** a emergência de um novo olhar. Marília: FUNDEPE; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p. 67-84.

VARELA, Aída Varela; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. Aplicação de teorias cognitivas no tratamento da informação. **Rev. Bras. De bibliotecon. e Doc.** Nova Série, São Paulo, v.3, n.2, p.116-128, jul./dez. 2007.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. ***Information Processing and Management,*** v. 33, n. 4, 1997, p. 551-572. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html> Acesso em: 28 abr.2012.

WILSON, T. D. Human Information Behaviour.**Informing ScienceResearch,**v.3,n.2, p.49-55, 2000. Disponível em <inform.nu/Articles/vol3/v3,n.2p.49-55.pdf> Acesso em: 28abr.2012.

WILSON, T. D. Models in information behavior research. **Journal of Documentation,** v.55, n.3, p. 249-70, jun.1999.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.37, n.1, p. 3-15, 1981.

ZARIFIAN, P. A. **Objetivo competência:** por uma nova lógica. Tradução: .H.C.V.Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001. Original francês.

APÊNDICES

APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: QUESTIONÁRIO

Prezado(a) Colega:

Encontro-me neste momento realizando uma pesquisa de doutorado na Universidade Estadual Paulista – UNESP, intitulada "Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos Cursos de Biblioteconomia brasileiros" com o objetivo de identificar e analisar os conceitos de Estudo de Usuários dos docentes dos Cursos de Biblioteconomia no Brasil, seus diálogos interdisciplinares e os referentes teóricos que permeiam a produção científica no contexto do ensino de Biblioteconomia no Brasil.
Para tanto, solicito sua inestimável colaboração no sentido de responder às questões abaixo:

I. Caracterização:

Graduação em: _____
Titulação: Especialização em _____
Mestrado em _____
Doutorado em _____
Quanto tempo ministra a disciplina de Estudos de Usuários:
__ano e ___meses.

II. Questões:

1. Como você define estudos de usuários da informação?

2. Que outras áreas do conhecimento dialogam com a de estudos de usuários?

3. Informe, até dez autores, da literatura estrangeira e/ou brasileira, na área de estudos de usuários.

4. Qual sua percepção sobre o ensino da disciplina de estudos de usuários nos cursos de Biblioteconomia do país?

5. No ensino da disciplina de estudos de usuários, ministrada em seu curso, qual a carga horária da parte teórica e qual a da parte prática? Você concorda com esta divisão estabelecida?

6. No seu entendimento, como os alunos percebem a disciplina estudos de usuários? Acreditam eles que a disciplina é importante para a atuação do bibliotecário ou a entendem como algo secundário? Por quê?

7. Dentre os autores dos estudos de usuários quais os que lhe dão suporte na disciplina de estudos de usuários e em suas pesquisas sobre o tema?

8. Você acha que sua formação profissional vem influenciando para o ensino da disciplina de estudos de usuários? Por quê?

9. A sua área de pesquisa é Estudos de Usuários? Caso a resposta seja negativa, qual a área que você pesquisa e que norteia sua produção científica?

Agradeço a cordialidade de sua atenção e me coloco ao dispor para eventuais esclarecimentos, ao tempo em que solicito a devolução do questionário até 23 de dezembro de 2013.

Saudações universitárias
Maria de Fátima Oliveira Costa
Departamento de Ciências da Informação
Universidade Federal do Ceará
Fortaleza – Ceará - Brasil

APÊNDICE B – RELAÇÃO DAS ESCOLAS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Instituto de Ensino Superior da FUNLEC – Curso de Biblioteconomia – Mato Grosso do Sul.

UNIFAI – Centro Universitário Assunção – Curso de Biblioteconomia – São Paulo-SP.

Universidade de Brasília – Curso de Biblioteconomia - Brasília.

Universidade Estadual de Londrina – Curso de Biblioteconomia - Londrina/PR.

UNIFOR – Centro Universitário de Formiga – Curso de Biblioteconomia – Formiga/ MG.

Universidade Estadual Paulista – Curso de Biblioteconomia - Marília – SP.

Universidade Federal de Alagoas – Curso de Biblioteconomia - Maceió – AL.

Universidade Federal do Amazonas – Curso de Biblioteconomia - Manaus – AM.

Universidade Federal do Espírito Santo – Curso de biblioteconomia - Vitória – ES.

Universidade Federal de Goiás – Curso de Biblioteconomia – GO.

Universidade Federal da Paraíba – Curso de Biblioteconomia - João Pessoa – PB.

Universidade Federal de Pernambuco – Curso de Biblioteconomia - Recife – PE.

Universidade Federal de São Carlos – Curso de Biblioteconomia – São Carlos - SP

Universidade de São Paulo – Curso de Biblioteconomia - São Paulo – SP.

APÊNDICE C – BIBLIOGRAFIA SUGERIDA PARA O PLANO DE ENSINO CB/UFC

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F. de. Leitura, informação e mediação. In: VALENTIM, Marta (Org.).**Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 71-82.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da informação**, v.2, n.1, p.89-103, 2009.

AMARAL, Sueli Angélica do. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos**. Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 207-224, jul./dez. 1996.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.4, n.2, p.2-32, set. 2010.

ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENANCIB, 9. **Anais.** 2008, São Paulo. CD rom.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.: Estudos**, João Pessoa, v.22, n.1, p.145-159, jan./abr. 2012.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; PEREIRA, Giselle Alves; FERNANDES, Janaína Rozário. A contribuição de B. Dervin para a ciência da informação no Brasil. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Cl. Inf.,** Florianópolis, v.14, n.28,p.57-72, 2009.

ARAÚJO, Vania Maria R. H. Usuários: uma visão do problema. **R.Esc. Bibliotecon**. UFMG, Belo Horizonte, v.3, n.2, p.175-192, 1974.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2, p. 168-184, maio/ago.2007.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **R.Bibliotecon. Brasília**, v. 18, n. 1, p.59-69, jan./jun. 1990.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. **DataGramaZero**. **Rev. CI Inf**. v.10, n.4, ago./2009.

CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago.2007.

CUNHA, Murilo B. da. Metodologias para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **R. Bibliotecon. Brasília.** V.10, n.2, p.5-19, jul./dez. 1982.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela**. Usos e usuários da informação.**São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem *Sense-Making.* Publicado na série "*Documentos ABEBD*". 1997. Disponível em <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>. Acesso em 01 abr. 2012.

FIQUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **CI. Inf**., Brasília, v.12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudo da comunidade. In: _____. **Estudos de uso e usuários da informação**, Brasília: IBICT, 1994. p. 65-86.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudo de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.14, n.2, p.127–35, jul./dez. 1985.

FOSKETT, D. J. Psicologia do Usuário. In: FOSKETT, D. J. et al. **A Contribuição da Psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica.** Trad. de Hagar Espanha Gomes. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p.11-30.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **CI. Inf.,** Brasília, v. 39, n.1, p.21-32, jan./abr., 2010.

FREIRE, G. H. Construindo relações horizontais na Internet: estudo de usuários on-line. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v.14 n.2, 2004. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/67/65>. Acesso em: 15 mar. 2007.

FREIRE, I. M.; et al. Estudos de usuários: o padrão que une três abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.3, p.103-107, set./dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300011&lng=pt&nrm=iso>.

GIRALDO, Nora Elena Rendón. La formación de usuários de la información: una propuesta curricular. **Rev. Interam. Bibliot.** Medellin (Colombia) v. 23, n. 1-2, ene./dic., p.91-105, 2000.

GUIMARÃES, J. A. C. Armonizacion curricular en Biblioteconomia en los países del Mercosur: reflexiones acerca de una trajetória de construccion de um entorno educativo. In: FRIAS, J. A. (Org.).**Formacion, investigación y mercado laoral en**

información y documentación en España y Portugal. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2008. p. 785-800.

GUINCHAT, C. ; MENOU, M. Os usuários In: _____ **Introdução geral as ciências e técnicas de informação e documentação.** 2. ed. Brasília: IBICT, 1992 p. 481-492.

KREMER, J.M. A técnica do incidente crítico. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG,** Belo Horizonte set. de 1980. v. 9, n. 2, p.165-176.

LIMA, Ademir Alves de. Estudo de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **CI. Inf**., Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez. 1992.

MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE , Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. Ciência da Informação, Brasília, v. 36, n.1, p.118-127, maio/ago.2007

MATTA, Rodrigo Octávio B. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In: VALENTIM, Marta L. P. **Gestão, mediação e uso da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 127-142.

MORAES, Claudio Renato. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **BIBLOS**, [S.l.], v. 6, p. 219-223, dez. 2007. ISSN 2236-7594. Disponível em: <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/345>. Acesso em: 27 Jun. 2013.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. **Usuário da informação como produção científica edisciplina curricular**: origem dos estudos e o ensino no Brasil. Rev. Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas, v.8, n.2, p.41-71, jan./jun. 2011

NATHANHSON, B. M.; FREIRE, I. M. Estudo de usuários on line. **Revista Digital deBiblioteconomia e Ciência da Informação**, v., n.1, p. 39-59. 2005. Disponível em:<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=51&layout=abstract>.

NOTESS, M. Three looks at users: a comparison of methods for studying digital library use. Information Research, v.9, n.3, 2004. Disponível em: <http://informationr.net/ir/9-3/paper177.html>.

PEREIRA , Frederico César Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes.Perspectivas em Ciência da Informação, v.15, n.3, p.176-194, set./dez. 2010.

ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuários: um paralelo entre os dois processos. Em Questão, Porto Alegre, v.15, n. 2, p.169-182, jul./dez. 2009.

PINHEIRO, Lena Vania R. **Usuário <---->informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Ed., 1982.

RABELLO, Odília Clark. O usuário nos currículos de biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v.10, n. 2, p.179-92, set.1981.

SANTOS, Vilma M. dos Necessidades de informação e memorização da demanda de informação: análise de citação, volume de uso e estudos de usuários, revisão de literatura. **Rev. Bibliot. Brasília** Brasília, DF., v.18, n. 1, p. 71-91, jan./jun. 1990.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estúdios de usuários.** Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

TERUEL, Aurora G. **Los estúdios de necesidades y usos de la informacion**: s.l.: Ed. Trea, 2005.

ANEXOS

ANEXO A – UNIVERSIDADES/ESCOLAS DE BIBLIOTECONOMIA DO BRASIL

UNIVERSIDAD E/ESCOLA	UNIDADE ACADÊMICA/ /DEPARTAMENTO	CURSO	SITE
Centro Universitário de Formiga – UNIFOR	Instituto de Ciências Sociais Aplicadas e Exatas (ICSAE)	Biblioteconomia	http://www.uniformg.edu.br/index.php?option=com_content&task=view&id=47&Itemid=183
Faculdades Integradas Coração de Jesus – FAINC	Faculdade de Biblioteconomia	Biblioteconomia	http://www.fainc.com.br/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=3&Itemid=20
Faculdades Integradas Teresa D'Ávila –	FATEA/Lorena	Biblioteconomia	http://fatea.br/fatea/Biblioteconomia/
Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP	Faculdade de Biblioteconomia e Ciência da Informação (FaBCI)	Biblioteconomia e Ciência da Informação	http://www.fespsp.org.br
Fundação Universidade Federal do Rio Grande – FURG	Instituto de Ciências Humanas e da Informação (ICHI)	Arquivologia / Biblioteconomia	http://www.ichi.furg.br/
Instituto de Ensino Superior da Funlec	IESF	Biblioteconomia	http://www.iesf.funlec.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=93&Itemid=217
Pontifícia Universidade Católica de Campinas – PUC-CAMPINAS	Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas (CCHSA)	Biblioteconomia	http://www.puc-campinas.edu.br/graduacao/cursos/curso.aspx?curs=46
UNIFAI – Centro Universitário Assunção	Centro Universitário Assunção	Biblioteconomia	http://www.unifai.edu.br/internet_cat_curso.asp?cod_curso_tipo=1
UNIRONDON Centro Universitário	_____	Biblioteconomia	http://www.unirondon.br/grad/bib/index.php
Universidade de Brasília – UnB	Faculdade de Ciência da Informação (FCI)	Arquivologia / Biblioteconomia / Museologia	http://www.cid.unb.br/m001/M0011000.asp?txtID_PRINCIPAL=2
Universidade de São Paulo – USP	Escola de Comunicação e Artes – ECA Departamento de Biblioteconomia e Documentação (CBD)	Biblioteconomia	http://www.eca.usp.br/cbd/
Universidade de São Paulo – USP - Campus Ribeirão Preto	Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto/ Departamento de Educação, Comunicação e informação	Ciência da Informação e Documentação	http://www.ffclrp.usp.br/graduacoes/fisicaematematica/bachareladoembiblioteconomiaecienciasdainformacaoedadocumentacao.php
Universidade do Estado de Santa	Centro de Ciências Humanas e da Educação	Biblioteconomia - Habilitação em Gestão	http://www.portalfaed.udesc.br/modules.php?name=Conteudo&pid=12

Catarina –UDESC	(CCHE)	da Informação	
Universidade do Rio de Janeiro – UNIRIO Centro de Ciências Humanas e Sociais (CCHS)	Escola de Arquivologia/ Biblioteconomia/ Museologia	Arquivologia/ Biblioteconomia/ Museologia	http://www.unirio.br/arquivologia/ http://www.unirio.br/cch/eb/ http://www.unirio.br/museologia/
Universidade Estadual de Londrina – UEL	Centro de Educação, Comunicação e Artes (CECA) Departamento de Ciência da Informação (CIN)	Arquivologia / Biblioteconomia	http://www.uel.br/ceca/cin/
Universidade Estadual Paulista – Unesp	Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC) Departamento de Ciência da Informação (DCI)	Arquivologia / Biblioteconomia	http://www.marilia.unesp.br/index.php?CodigoMenu=1&CodigoOpcao=204&Opcao=202
Universidade Federal da Bahia – UFBA	Instituto de Ciência da Informação (ICI)	Arquivologia / Biblioteconomia	http://www.twiki.ufba.br/twiki/bin/view/ICI/WebHome
Universidade Federal da Paraíba – UFPb	Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) Departamento de Biblioteconomia e Documentação (DCI)	Arquivologia / Biblioteconomia	http://www.ccsa.ufpb.br/
Universidade Federal de Alagoas – UFAL	Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes (ICHCA)	Biblioteconomia	http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/
Universidade Federal de Goiás – UFG	Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia (FCB)	Biblioteconomia	http://www.facomb.ufg.br/agencia.php
Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT	Campus de Rondonópolis	Biblioteconomia	http://www.ufmt.br
Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG	Escola de Ciência da Informação (ECI)	Arquivologia / Biblioteconomia / Museologia	http://www.eci.ufmg.br/
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE	Centro de Artes e Comunicação (CAC) Departamento de Ciência da Informação (DCI)	Biblioteconomia / Gestão da Informação	http://www.ufpe.br/dci/index.php
Universidade Federal de Rondônia - UNIR	Centro de ciências Humanas I	Biblioteconomia	http://www.unir.br
Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC	Centro de Ciências da Educação (CED) Departamento de Ciência da Informação (DCI)	Biblioteconomia	http://www.cin.ufsc.br/
Universidade Federal de Santa Maria – UFSM	Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) Departamento de Ciência da Informação (DCI)	Arquivologia	http://w3.ufsm.br/arquivologia/
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar	Centro de Educação e Ciências Humanas (CECH) Departamento de Ciência da Informação (DCI)	Biblioteconomia e Ciência da Informação	http://www2.ufscar.br/interface_frames/index.php?link=http://www.dci.ufscar.br

Universidade Federal de Sergipe	Núcleo de Ciência da Núcleo de Ciência da Informação Centro de Ciências Sociais Aplicadas Universidade Federal de Sergipe NUCI / UFS / CCSA	Biblioteconomia e Documentação	http://www.ufs.br
Universidade Federal do Amazonas – UFAM	Instituto de Ciências Humanas e Letras (ICHL) Departamento de Biblioteconomia	Biblioteconomia	http://portal.ufam.edu.br/index.php/unidades-academicas/18-ichl
Universidade Federal do Ceará – UFC	Centro de Humanidades Departamento de Ciências da Informação	Biblioteconomia	http://www.dci.ufc.br/
Universidade Federal do Cariri - Câmpus de Juazeiro do Norte	Coordenação do Curso de biblioteconomia	Biblioteconomia	http://www.cariri.ufc.br/portal/index.php?option=com_content&task=section&id=4&Itemid=26
Universidade Federal do Maranhão – UFMA	Centro de Ciências Sociais (CCS) Departamento de Biblioteconomia	Biblioteconomia	http://www.proen.ufma.br/site/sub_pag.php?id=207
Universidade Federal do Pará – UFPA	Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) Faculdade de Biblioteconomia (FABIB)	Biblioteconomia	http://www.ufpa.br/biblio/02/
Universidade Federal do Paraná – UFPR	Setor de Ciências Sociais Aplicadas (SCSA) Departamento de Ciência e Gestão da Informação	Gestão da Informação	http://www.decigi.ufpr.br/
Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ	Faculdade de Administração e Ciências Contábeis Centro de Ciências Jurídicas	Biblioteconomia e Gestão de Unidades de informação (CBG)	http://www.facc.ufrj.br/biblio.asp
Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN	Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) Departamento de Biblioteconomia	Biblioteconomia	http://www.ccsa.ufrn.br/ccsa/areas/biblio/debib/
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS	Faculdade de Biblioteconomia e Documentação (FABICO)	Arquivologia / Biblioteconomia	http://www.ufrgs.br/fabico / http://www6.ufrgs.br/arquivologia/institucional/doc.php?u=/principal/
Universidade Federal Fluminense – UFF	Instituto de Arte e Comunicação Social Departamento de Ciência da Informação	Arquivologia / Biblioteconomia	http://www.uff.br/cienciainformacao/
Universidade Vale do Rio Verde de Três Corações – UNINCOR	Instituto de Ciências Organizacionais e Administrativas – INCOA	Biblioteconomia	http://www.unincor.br/incoa/incoa.asp

Fonte: Adaptado de ABECIN (c2013).

ANEXO B - DIRETRIZES CURRICULARES

MEC
SECRETARIA DE
EDUCAÇÃO SUPERIOR

DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS DO ENSINO SUPERIOR

PROPOSTA DE DIRETRIZES CURRICULARES

***ÁREA**: CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*

***CURSOS**: ARQUIVOLOGIA, BIBLIOTECONOMIA, MUSEOLOGIA*

HISTÓRICO

A Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação e do Desporto (SESu/MEC) designou, em março de 1998, uma Comissão de Especialistas de Ensino de Ciência da Informação, com a incumbência de elaborar diretrizes curriculares para os cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia a serem ministrados no País.

Neste trabalho foram levadas em consideração as sugestões enviadas pelas Instituições de Ensino Superior – IES em atendimento ao Edital (SESu/MEC) nº 4, de 10 de dezembro de 1997, bem como as disposições da Lei nº 9.131, de 25 de novembro de 1995, da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, do Parecer (Câmara de Ensino Superior do Conselho Nacional de Educação/MEC) nº 776, de 3 de dezembro de 1997, e da legislação privativa das três profissões. Uma versão preliminar das diretrizes da área, divulgada em setembro de 1998, recebeu críticas e contribuições das entidades representativas da Biblioteconomia, especialmente da Associação Brasileira do Ensino de Biblioteconomia e Documentação – ABEBD, da Associação Nacional de Ciência da Informação e Biblioteconomia – ANCIB e do Conselho Federal de Biblioteconomia – CFB, cujas propostas foram aqui incorporadas. O mesmo ocorreu com os subsídios oferecidos, posteriormente, por consultores *ad hoc* das áreas de Arquivologia e Museologia.

JUSTIFICATIVA

O entendimento da *Ciência da Informação* como campo de estudo que abarca todos os fenômenos ligados à produção, organização, difusão e utilização de informações, nas diferentes áreas do conhecimento, foi objeto das discussões iniciais da Comissão. Em que medida os três cursos esgotam campo tão abrangente? Até que ponto partilham, em condições de relativa igualdade, suas características básicas? O sentido pretensamente aglutinador da chamada *Ciência da Informação* daria conta das especificidades da Arquivologia, da Biblioteconomia e, em particular, da Museologia? O termo é mais controvertido do que aquele formulado por Otlet quando, ao propor *Documentação* como conceito aplicável a diferentes organismos (centros e serviços de bibliografia e documentação, bibliotecas, arquivos históricos, arquivos administrativos e museus), acabou por promover, sobretudo entre bibliotecários e documentalistas, uma inesperada e tensa demarcação de territórios profissionais e modalidades de formação.

Longe de oferecer respostas às inúmeras questões que povoam a literatura sobre o tema ou de alimentar o nominalismo que em grande parte a caracteriza, a Comissão admitiu a afinidade entre a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia: em primeiro lugar, a partir de seu objeto comum, a informação registrada, acatadas as respectivas formas de vê-la, processá-la e utilizá-la, consoante diferentes tradições e marcos teóricos; e, em segundo, como disciplinas instituidoras de ambientes de mediação entre acervos ("estoques" informacionais) e necessidades do usuário, acentuando uma ou outra extremidade da relação. Considerou também oportuno recomendar, nessa abordagem, uma real e produtiva ação multidisciplinar, como indicado no item "Tópicos de estudo". Não se trata apenas de encontrar matérias comuns, numa perspectiva de economia e racionalidade curricular, como proposto pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura – UNESCO em 1974, em seu projeto de harmonização, mas de permitir a fertilização mútua no trato com questões cuja complexidade e amplitude são, via de regra, insuficientemente resolvidas no âmbito de uma única disciplina. O pressuposto é que o trabalho conceitual sugerido pela convivência com problemas plurifacetados resulte em desafio para as ortodoxias e em estímulo para novas pesquisas, reforçando, em lugar de dissolvê-las, as diferentes identidades profissionais em pauta.

Quaisquer que sejam as fórmulas plurais – *Ciência(s) da Informação, Ciências Documentárias, Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento, Gestão da Memória, Gestão do Patrimônio Cultural etc.* – encontradas pelas IES para oferecer os cursos aqui considerados, impreciso justificar conceitualmente os mecanismos de sua articulação com a área, levando em conta a existência de um patamar que priorize a interlocução com disciplinas afins.

Fixando-se nas carreiras tradicionais, que formam o arquivista, o bibliotecário e o museólogo, a Comissão admite também outras possibilidades para as IES, dependendo do perfil institucional desejado e das demandas sociais existentes:

1) criar ênfases específicas para cada uma das carreiras, justapondo à denominação básica do profissional os termos que identifiquem as modalidades adotadas (a medida supõe, sempre que necessárias, parcerias com diferentes cursos, caso em que as carreiras aqui consideradas assumem o caráter de formação complementar a conhecimentos sedimentados em outras áreas);
2) introduzir carreiras novas que mantenham afinidade conceitual com a área;
3) propor, numa perspectiva mais radical e atenta à flexibilidade que hoje se exige do profissional, o próprio bacharelado na área, com a conseqüente transformação das carreiras tradicionais em habilitações e com o processo de verticalização deslocado para estudos pós-graduados.

PERFIL DO EGRESSO

Independentemente das parcerias, especializações e currículos adotados, a formação do profissional supõe o desenvolvimento de habilidades específicas, a formação de espírito crítico e o domínio das práticas essenciais de produção e difusão do conhecimento na área. Só assim o egresso estará em condições de suprir demandas relativas ao seu campo de atuação, trabalhando em arquivos,

bibliotecas, centros de documentação, centros de memória, museus, órgãos de gestão do patrimônio cultural e instituições congêneres como espaços onde se praticam a reflexão, a pesquisa e a produção de conhecimento.

De acordo com os projetos acadêmicos dos cursos e sua organização curricular, poderão ser acentuadas determinadas características do egresso que, sem prejuízo do desenvolvimento de competências, habilidades, atitudes e procedimentos básicos, componham perfis específicos.

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

- Utilizar as metalinguagens pertinentes;
- Demarcar campos específicos e integrar conteúdos de áreas correlatas em uma perspectiva multidisciplinar;
- Produzir e divulgar conhecimentos;
- Gerar produtos resultantes dos conhecimentos adquiridos;
- Desenvolver e aplicar instrumentos de trabalho adequados;
- Processar documentos, quaisquer que sejam os suportes, linguagens e formatos, de acordo com as teorias, paradigmas, métodos e técnicas da área;
- Gerenciar instituições, serviços e sistemas de documentação e informação;
- Desenvolver ações expositivas, visando a extroversão dos acervos sob sua responsabilidade;
- Desenvolver ações pedagógicas voltadas tanto para a melhoria do desempenho profissional, como para a ampliação do conhecimento em geral;
- Realizar atividades profissionais autônomas de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias, emitir e assinar laudos técnicos e pareceres;
- Responder às demandas sociais determinadas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo;
- Refletir criticamente sobre sua prática profissional.

ATITUDES E PROCEDIMENTOS

- Sensibilidade para a necessidade informacional de usuários reais e potenciais;
- Flexibilidade e capacidade de adaptação;
- Curiosidade intelectual e postura investigativa para continuar aprendendo;
- Criatividade;
- Senso crítico;
- Rigor e precisão;
- Capacidade de trabalhar em equipes profissionais;
- Respeito à ética e aos aspectos legais da profissão;
- Espírito associativo.

TÓPICOS DE ESTUDO

Conteúdos básicos

Os conteúdos básicos da área dividem-se em matérias comuns aos três cursos e em matérias de domínio específico:

1. Matérias comuns

1.1 A construção do conhecimento
Epistemologia. Metodologia da pesquisa. Heurística.

1.2 O estatuto do documento
Produção de evidência *versus* atribuição de sentido. A informação orgânica e a inorgânica. As unidades físicas de referência: documento, peça, série, coleção, arquivo e acervo (cartorial e operacional). As unidades intelectuais de referência: assunto e função. O documento como indício, prova e testemunho.

1.3 O fluxo documental: da gênese ao acesso
Produtores e usuários da informação (mediações e interfaces). A contextualização como ferramenta. Seleção / avaliação. Representação e comutação: polissemia e monossemia.

1.4 As instituições
Funções pragmáticas, cognitivas, estéticas e vivenciais. Gestão, custódia, conservação, depósito legal e curadoria. Patrimônio, memória, herança, cultura.

2. Matérias específicas

ARQUIVOLOGIA	BIBLIOTECONOMIA	MUSEOLOGIA
Fundamentos teóricos da Arquivologia: História dos arquivos e da Arquivologia. As interfaces da Arquivologia com o Direito, a Administração e a História. Os princípios de proveniência, organicidade, unicidade e integridade. Ciclo vital dos documentos: teoria das três idades. Funções arquivísticas: produção, avaliação, classificação, descrição, conservação e difusão. Bases legais e éticas da profissão.	***Fundamentos teóricos da Biblioteconomia:*** História das bibliotecas e da Biblioteconomia. O papel e a missão do bibliotecário na sociedade. As etapas de geração, tratamento, difusão, recepção e uso da informação. As interfaces da Biblioteconomia com as demais ciências. Bases legais e éticas da profissão. ***Organização e tratamento da informação:*** Descrição física e temática da informação e do conhecimento. Aplicação de códigos, normas e formatos	***Fundamentos teóricos da Museologia:*** História dos museus e da Museologia. Teoria museológica. A Semiologia aplicada ao museu. Colecionismo e novas formas de musealização. Funções científicas, educativas e sociais. As interfaces da Museologia com as demais ciências. Bases legais e éticas da profissão. ***Documentação:*** Aquisição, registro, classificação, indexação e inventário de acervo. Pesquisa de identificação e

A gênese documental: O contexto de produção dos documentos de arquivo. Modalidades redacionais antigas e contemporâneas: Paleografia e Diplomática. Caracteres extrínsecos dos documentos: categoria, gênero, espécie, tipo, sinais de validação, forma, formato e suporte. Recebimento, registro, distribuição e tramitação. ***Avaliação:*** Valores primários e secundários. Elaboração de tabelas de temporalidade e destinação de documentos: guarda temporária, guarda permanente e eliminação. Diagnóstico de arquivos. ***Processamento técnico:*** Caracteres intrínsecos dos documentos: proveniência, função e teor. Análise documentária. Classificação e ordenação: fundos, grupos e séries. Descrição e elaboração de instrumentos de pesquisa: guias, inventários, catálogos, índices e edição de textos. Conservação: acondicionamento, armazenamento, preservação e restauração. Tecnologias da informação aplicadas aos arquivos. ***Políticas de arquivo:*** Jurisdição e acesso. Programas de difusão. Estratégias institucionais de gestão e custódia de arquivos. Compatibilização da informação: sistemas e redes. A utilização do documento de arquivo pelo produtor, pelo pesquisador e pelo cidadão.	disponíveis.Uso da informática nos serviços de informação. Desenvolvimento e gestão de bancos de dados, bases de dados e bibliotecas digitais. Metodologia de análise e avaliação de sistemas de informação. Automação de unidades de informação. ***Recursos e serviços de informação:*** Fundamentos, princípios, processos e instrumentos do serviço de referência: seleção, aquisição, avaliação, descarte, preservação, conservação e restauração de recursos de informação. Normas para desenvolvimento de coleções. Fontes de informação impressas, eletrônicas e digitais: conceitos, tipologia, acesso, utilização e avaliação. Estudo e educação de usuários. A indústria da informação: geração, produção e comercialização de documentos, fontes e serviços de informação. Serviços de referência e informação. Serviços de extensão e ação cultural. ***Gestão de unidades e serviços de informação:*** Princípios e evolução da administração e da teoria organizacional. Funções da administração: planejamento, organização, execução, controle, mensuração e avaliação. Gestão de *marketing*, de recursos humanos, de recursos financeiros, de recursos físicos, de produção e de materiais. Qualidade aplicada ao contexto das unidades e serviços de informação.	contextualização. Sistemas de recuperação de informações. Tecnologias da informação aplicadas aos museus. ***Conservação:*** Guarda, acondicionamento e transporte. Estudo de materiais. Condições ambientais. Conservação preventiva. Operações de intervenção. ***Comunicação:*** A linguagem dos objetos e sua decodificação. Comunicação visual e exposições. Recursos cenográficos. Da fruição contemplativa à argumentativa: observação, apreciação, participação, interação. Ação educativa e ação cultural. Monitoria. Projetos editoriais: as publicações no museu. Redes e sistemas museológicos. ***Gestão de programas e serviços em museus:*** Planejamento, organização, execução, controle, avaliação. Gestão de recursos humanos, financeiros, físicos, de produção e materiais.

DURAÇÃO DOS CURSOS

Os cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia deverão ter uma carga horária mínima de 2400 horas, incluídas as dedicadas a estágios e atividades complementares.

ESTÁGIOS E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Mecanismos de interação do aluno com o mundo do trabalho em sua área, os estágios são desenvolvidos no interior dos programas do curso, com intensidade variável segundo a natureza das matérias, sob a responsabilidade imediata de cada docente. Constituem instrumentos privilegiados para associar desempenho e conteúdo de forma sistemática e permanente. A carga horária destinada a estágios deve corresponder, no mínimo, a 10% da carga total de cada curso.
Recomenda-se ainda o desenvolvimento de atividades complementares de monitoria, pesquisa, participação em seminários e congressos, visitas programadas, trabalhos de conclusão de curso e outras atividades acadêmicas e culturais, igualmente orientadas por docentes (de preferência em regime de tutoria), com vistas à paulatina autonomia intelectual do aluno.

As IES devem garantir espaço para o processo de auto-formação, em que o aluno, devidamente orientado, elabora seu perfil específico, aprofundando-se em conteúdos para os quais se sente vocacionado e adquirindo as habilidades instrumentais que lhe faltam para um bom desempenho profissional.

ESTRUTURA GERAL DOS CURSOS

Estrutura modular

Os conteúdos curriculares deverão ser desenvolvidos com o máximo de flexibilidade, de modo a permitir aos alunos a aquisição de competências e habilidades e a corresponder a seus interesses específicos. Os Projetos Pedagógicos das IES definirão, nesse sentido, as modalidades de seriação, o sistema de créditos e pré-requisitos, as matérias opcionais, as combinações que permitem habilitações específicas e os cursos sequenciais, dimensionando, entre outros aspectos, a articulação da teoria e da prática, o sistema de avaliação do processo ensino-aprendizagem e as interfaces dos cursos com a pós-graduação e com o mercado de trabalho.

Tamanho da turma

As turmas deverão ter, no máximo, 40 alunos.

Corpo Docente

Em virtude de seu caráter profissional, os cursos exigem, na composição do corpo docente, uma preponderância de pessoal com titulação específica na área, tanto

quanto possível em nível de pós-graduação (Mestrado e Doutorado), respeitando as proporções indicadas na legislação em vigor.

Conexão com a avaliação institucional

Todo processo de avaliação implica, a partir de objetivos pré-estabelecidos, a mensuração dos resultados obtidos, em função dos meios disponibilizados. Deste modo, variáveis como qualificação, titulação, regime de trabalho, infra-estrutura de pesquisa etc., que são de responsabilidade das IES e de seus mantenedores, devem ser referenciais para todo e qualquer processo de avaliação.

As IES adotarão formas alternativas de avaliação que favoreçam a verificação de: a) desempenho técnico-científico (clareza, fundamentação, perspectivas divergentes, pertinência, inter-relações e domínio de conteúdos, questionamentos, síntese, soluções alternativas); b) desempenho didático-pedagógico (cumprimento de objetivos, integração de conteúdos, procedimentos metodológicos e material de apoio); c) desempenho de aspectos atitudinais (participação, assiduidade, ética, criatividade etc.).

As avaliações serão realizadas de acordo com a periodicidade do curso, competindo às IES a escolha de métodos e técnicas que priorizem aspectos qualitativos. Cabe-lhes ainda acompanhar o rendimento dos discentes ao longo do curso, com o intuito de descobrir as razões do baixo desempenho e/ou da evasão escolar.

Avaliações Periódicas

As avaliações têm como foco a melhoria contínua das atividades docentes e discentes, contemplando, a par do desempenho acadêmico, a produção científica, os serviços de extensão à comunidade e a melhoria contínua dos processos de apoio administrativo às atividades acadêmicas. Tais avaliações deverão tomar por base dados e indicadores específicos, mediante instrumentos que meçam a formação dos estudantes tanto em termos de conhecimentos teóricos, como práticos.

Padrões de Qualidade

Visando ao padrão de qualidade dos Cursos, estes deverão estar atentos para:

a) a articulação de seus projetos pedagógicos com o projeto global das IES em que estão inseridos;
b) a qualificação permanente do corpo docente;
c) a manutenção da excelência acadêmica e a criação de estrutura de acompanhamento do egresso, no sentido de verificar sua inserção profissional;
d) a constante melhoria das condições estruturais dos Cursos no que se refere a bibliotecas, laboratórios de ensino e pesquisa e serviços de treinamento e aperfeiçoamento profissional;
e) o incentivo à produção docente e discente;
f) a instituição de intercâmbio entre os diferentes programas de formação no Brasil e no exterior, mediante o estabelecimento de parcerias com outras entidades;

g) a promoção de programas de divulgação profissional e de educação continuada em diferentes níveis (extensão, aperfeiçoamento e pós-graduação *lato* e *stricto sensu*).

Interface dos cursos com a pós-graduação

É condição fundamental para o desenvolvimento desta proposta a articulação entre ensino, pesquisa e extensão, que deverá ser garantida pelas instituições não só pela infraestrutura material e de pessoal, mas sobretudo pela constituição de ambientes que envolvam alunos de graduação, pós-graduandos e profissionais da área num processo de reflexão crítica e troca de experiências, permitindo a interlocução entre a universidade e a sociedade.

As IES devem, nesse sentido:

g) estimular a disseminação e divulgação da produção científica da graduação e da pós-graduação nos diferentes meios de comunicação;
h) promover seminários, debates, fóruns, oficinas, grupos de pesquisas e outras atividades que integrem os dois níveis;
i) assegurar a participação de mestrandos nas atividades da graduação e de graduandos nas atividades da pós-graduação, visando intercâmbio de experiências e informações;
j) incentivar a discussão dos conteúdos de ambos os cursos, de modo a identificar pontos comuns e a aprofundar conhecimentos.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO

INTERESSADO: Conselho Nacional de Educação/Câmara Superior de Educação		**UF:** DF
ASSUNTO: Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de: Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia		
RELATOR(ES): Eunice Ribeiro Durham, Silke Weber e Vilma de Mendonça Figueiredo		
PROCESSO(S) N.º(S): 23001.000126/2001-69		
PARECER N.º: CNE/CES 492/2001	**COLEGIADO:** CES	**APROVADO EM:** 03/04/2001

I – RELATÓRIO

Trata o presente de diversos processos acerca das Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia remetidas pela SESu/MEC para apreciação da CES/CNE.

A Comissão constituída pelas Conselheiras Eunice Ribeiro Durham, Vilma de Mendonça Figueiredo e Silke Weber analisou as propostas provindas da SESu referentes aos cursos mencionados e procedeu a algumas alterações com o objetivo de adequá-las ao Parecer 776/97 da Câmara de Educação Superior, respeitando, no entanto, o formato adotado pelas respectivas Comissões de Especialistas que as elaboraram. A Comissão retirou, apenas de cada uma das propostas, o item relativo à duração do curso, considerando o entendimento de que o mesmo não constitui propriamente uma diretriz e será objeto de uma Resolução específica da Câmara de Educação Superior, o que foi objeto do Parecer CNE/CES 583/2001.

II – VOTO DO(A) RELATOR(A)

A Comissão recomenda a aprovação das propostas de diretrizes dos cursos mencionados na forma ora apresentada.

Brasília(DF), 03 de abril de 2001.

Conselheiro(a) Silke Weber – Relator(a)

Conselheiro(a) Eunice Ribeiro Durham

Conselheiro(a) Vilma de Mendonça Figueiredo

III – DECISÃO DA CÂMARA

A Câmara de Educação Superior aprova por unanimidade o voto do(a) Relator(a).
Sala das Sessões, em 03 de abril de 2001.

Conselheiro Arthur Roquete de Macedo – Presidente
Conselheiro Jose Carlos Almeida da Silva – Vice-Presidente

DIRETRIZES CURRICULARES PARA OS CURSOS DE BIBLIOTECONOMIA

Diretrizes Curriculares

1 Perfil dos Formandos

A formação do bibliotecário supõe o desenvolvimento de determinadas competências e habilidades e o domínio dos conteúdos da Biblioteconomia. Além de preparados para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional, produzir e difundir conhecimentos, refletir criticamente sobre a realidade que os envolve, buscar aprimoramento contínuo e observar padrões éticos de conduta, os egressos dos referidos cursos deverão ser capazes de atuar junto a instituições e serviços que demandem intervenções de natureza e alcance variados: bibliotecas, centros de documentação ou informação, centros culturais, serviços ou redes de informação, órgãos de gestão do patrimônio cultural etc.

As IES poderão acentuar, nos projetos acadêmicos e na organização curricular, características do egresso que, sem prejuízo do patamar mínimo aqui considerado, componham perfis específicos.

2 Competências e Habilidades

Dentre as competências e habilidades dos graduados em Biblioteconomia enumeram-se as típicas desse nível de formação.

Gerais

- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- Formular e executar políticas institucionais;
- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
- Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

Específicas

- Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;
- Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
- Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
- Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.

3 Conteúdos Curriculares

Os conteúdos dos cursos distribuem-se em conteúdos de formação geral, destinadas a oferecer referências cardeais externas aos campos de conhecimento próprios da Biblioteconomia e em conteúdos de formação específica, que são nucleares em relação a cada uma das identidades profissionais em pauta.

a) Conteúdos de Formação Geral

De caráter propedêutico ou não, os conteúdos de formação geral envolvem elementos teóricos e práticos e têm por objetivo o melhor aproveitamento dos conteúdos específicos de cada curso.

b) Conteúdos de Formação Específica

Os conteúdos específicos ou profissionalizantes, sem prejuízo de ênfases ou aprofundamentos programados pelas IES, têm caráter terminal. Constituem o núcleo básico no qual se inscreve a formação de bibliotecários.

O desenvolvimento de determinados conteúdos como a Metodologia da Pesquisa ou as Tecnologias em Informação, entre outras – poderá ser objeto de itens curriculares formalmente constituídos para este fim ou de atividades praticadas no âmbito de uma ou mais conteúdos.

Recomenda-se que os projetos acadêmicos acentuem a adoção de uma perspectiva humanística a formulação dos conteúdos, conferindo-lhes um sentido social e cultural que ultrapasse os aspectos utilitários mais imediatos sugeridos por determinados itens.

As IES podem adotar modalidades de parceria com outros cursos para:

a) ministrar matérias comuns;
b) promover ênfases específicas em determinados aspectos da carreira;
c) ampliar o núcleo de formação básica;
d) complementar conhecimentos auferidos em outras área.

4 Estágios e Atividades Complementares

Mecanismos de interação do aluno com o mundo do trabalho em sua área, os estágios serão desenvolvidos no interior dos programas dos cursos, com intensidade variável segundo a natureza das atividades acadêmicas, sob a responsabilidade imediata de cada docente. Constituem instrumentos privilegiados para associar desempenho e conteúdo de forma sistemática e permanente.

Além disso, o colegiado do curso poderá estabelecer o desenvolvimento de atividades complementares de monitoria, pesquisa, participação em seminários e congressos, visitas programadas e outras atividades acadêmicas e culturais, igualmente orientadas por docentes (de preferência em regime de tutoria) a serem computadas como carga horária.

5 Estrutura do Curso

A estrutura geral do curso de Biblioteconomia deverá ser definida pelo respectivo colegiado, que indicará a modalidades de seriação, de sistema de créditos ou modula**r.**

6 Avaliação Institucional

Os cursos deverão criar seus próprios critérios para a avaliação periódica, em consonância com os critérios definidos pela IES à qual pertence, incluindo aspectos técnico-científicos, didático-pedagógicos e atitudinais.

ANEXO C - BIBLIOGRAFIA BÁSICA E COMPLEMENTAR RECOMENDADA PELOS DOCENTES

Curso	Bibliografia Básica (B) e Complementar (C)	
1	B	FIGUEIREDO, Nice Menezes. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994. _____.Paradigmas modernos da ciência da informação: usuários/coleções/referência & informação. São Paulo: Polis, 1999. SALAZAR, Patricica Hernández (Coord.). Métodos cualitativos de la información. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2008.
	C	ANDRADE, Diva C. de; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro S. Aquisição de materiais de informação . Brasília: Briquet de Lemos, 1996. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Textos avançados em referência & informação. São Paulo: Polis, APB, 1996.
2	B	FIGUEIREDO, Nice Menezes. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994. _____. Paradigmas modernos da ciência da informação: usuários/coleções/referência & informação. São Paulo: Polis, 1999. SALAZAR, Patricica Hernández (Coord.). Métodos cualitativos de la información. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2008.
	C	ANDRADE, Diva C. de; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro S. Aquisição de materiais de informação . Brasília: Briquet de Lemos, 1996. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Textos avançados em referência & informação. São Paulo: Polis, APB, 1996.
3	B	BAPTISTA; Sofia Galvão: CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 12, n. 2, ago. 2007. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 2 jan. 2012. CUNHA, M.B. da. Metodologia para estudo dos usuários de informação cientifica e tecnologia. Revista de Biblioteconomia de Brasília, v.10, n.2, p.5/19, Julho/Dezembro-1982. FLICK, Uwe. Uma introdução à pesquisa qualitativa. Porto Alegre: Bookman, 2007.

FIGUEIREDO,N.M. Estudo de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. Ciência da Informação, jul./dez. de 1985, v.14.n.2,p.127/135.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. O pensamento reflexivo na busca e no uso da informação na comunicação científica. 2008. 242 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias, COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ciência da Informação, V. 39, n. 1 (2010). Disponível em: < http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1206>. Acesso em: 2 jan. 2012.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias, COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. Ciência da informação, Brasília, v. 32, n. 3, p. 54-61, set./dez. 2003. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19024.pdf>. Acesso em: 2 jan. 2012.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação. Brasília: IBICT, 1994.

KAIRALA, A.S.S. Técnica Delphi para analise de um sistema de informação: estudo de viabilidade. Ciência da Informação, v.13,n.1,p.11/23; jan/jun.1984.

KREMER, J.M. A técnica do incidente crítico. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte set. de 1980/. v.9 n.2,p.165/176.

LE COADIC, Yves-Françis. A ciência da informação. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

SANTOS, José Alex Soares. Teorias da Aprendizagem: Comportamentalista, Cognitivista e Humanista. Disponível em: < http://iesap.edu.br/sigma/100416101846Revista_SIGMA_2_Part e_3.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2012.

UNESCO. Guidelines of studies of information users (pilot version). Paris/France Unesco: 1981.

UNIVERSITY OF SHIFFIELD. Center for Research in user studies. v.24,n.3,p.483/489 Jan. de 1976.

WILSON, T.D. Human Information Behavior. Informing Science Research, v.3,n.2, p. 49-55, 2000. Disponível em: < inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf >. Acesso em: 10 mar. 2012.

WILSON, T.D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. Information Processing and Management, v. 33, n. 4, 1997, p. 551-572. Disponível em: <

		210.48.147.73/ptarpprack/.../infoBehavior.pdf >. Acesso em: 29 jan. 2012. WILSON, T.D. Models in information behaviour research. Journal of Documentation, 55(3) 249-270. Disponível em:< http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>. Acesso em: 27 jan. 2012.
	C	__
4	B	AMARAL, Sueli Angélica do. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 207-224, jul./dez. 1996. ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENANCIB, 9, 2008, São Paulo. CD rom. BAPTISTA, Sofia Galvão; BASTOS, J. S. Y. et al. Monitoração ambiental em contexto dinâmicos: busca e uso da informação por gerentes bancários. Perspectivas em ciência da Informação, Belo Horizonte, V.9, n.2, p.218-229, jul./dez. 2004. CASQUE, Kelly Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ci. Inf., Brasília, v.39, n.1, p.21-32, jan./abr.2010. CASTRO, Regine Célia Figueiredo, ASAEDA, Thieko. Comportamento de usuários dos serviços de uma biblioteca especializada. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.13, n.3/4, p. 167-183, jul./dez. 1988. CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: _____. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. Cap. 2, p.63-120. COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Cursino P.; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuários. Datagramazero – revista de Ciência da Informação, v.10, n.4, ago.2009. Disponível em: http://dgz.org.br/ago09/Art_03.htm. CUNHA, Jorge Luiz da Silva. Estudo de usuário da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba: avaliação da taxa de resposta em survey pelo correio. Informação & Sociedade: estudos, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 106-123, 1998. CUNHA, Murilo B. da. Metodologias para estudo dos usuários da informação científica e tecnológica. Revista de

Biblioteconomia de Brasília, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago.2007.

DIAS, C. A. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. Informação & Sociedade: estudos, João Pessoa, v.10, n.2, p.141-158. 2000. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/330/252>. Acesso em: 16 mar. 2007.

DIAS, Maria Matilde;PIRES, Daniela. Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCar, 2004

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. Ciência da Informação, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1995.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

FREIRE, G. H. Construindo relações horizontais na Internet: estudo de usuários on-line. Informação & Sociedade: estudos, João Pessoa, v.14 n.2, 2004. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/67/65>. Acesso em: 15 mar. 2007.

FREIRE, I. M.; et al. Estudos de usuários: o padrão que une três abordagens. Ciência da Informação, Brasília, v.31, n.3, p.103-107, set./dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300011&lng=pt&nrm=iso>.

KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998. Pt. 3, cap. 4, p. 137-138.

LEITÃO, B. J. M. Grupos de foco: o uso metodológico de avaliação qualitativa como suporte complementar a avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP. 2003. Dissertação (mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27148/tde-12082003-150618/publico/barbarajulia.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2007.

MARTINEZ-SILVEIRA; ODDONE , Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. Ciência da Informação, Brasília, v.36, n.1, p.118-127, maio/ago.2007

MACHADO, Maria Tereza Ferlini. Análise dos fatores que afetam o comportamento da comunidade universitária do Centro de Ciência Jurídicas (BSCCJ) da Universidade Federal da

		Paraíba (UFB) em relação à biblioteca setorial. Informação & Sociedade: estudos, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 359-367, jul./dez. 1999. MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Monitoramento ambiental. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). Inteligência organizacional e competitiva. Brasília: UnB, 2001. p.93-109. NASCIMENTO, Maria 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. NATHANHSON, B. M.; FREIRE, I. M. Estudo de usuários on line. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v., n.1, p. 39-59. 2005. Disponível em:<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=51&layout=abstract>. NOTESS, M. Three looks at users: a comparison of methods for studying digital library use. Information Research, v.9, n.3, 2004. Disponível em: <http://informationr.net/ir/9-3/paper177.html>. PEREIRA , Frederico César Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes.Perspectivas em Ciência da Informação, v.15, n.3, p.176-194, set./dez. 2010. PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. Usuário/Informação: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982. 66p. ROZADOS, Helen Frota; PIFFER, Bárbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuários: um paralelo entre os dois processos. Em Questão, Porto Alegre, v.15, n.2,p.169-182, jul./dez. 2009. SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupipérez, 1994. SOUZA, Francisco das Chagas. Uso da informação na indústria como paradigma para o desenvolvimento econômico. Ciência da Informação, Brasília, v. 20, n. 1, p. 34-36, jan./jun. 1991. STEINEROVÁ, J.; SUSOL, J. Library users in human information behaviour. Online Information Rewiew, v.29, n.2, 2005. p.139-156, Apr. 2005. TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica: de uma revisão dos seus elementos básicos. Informação & Sociedade: estudos., João Pessoa, v.10, n.2, p.1-27, 2000. VALENTIN, Marta Lígia Pomim (Org.). Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação. São Paulo: Polis, 2005.
5	B	CAMPELLO, Bernadete Santos. Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola. Belo Horizonte:

		Autêntica, 2009. 79 p. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Avaliação de coleções e estudos de usuarios . Brasilia : Associação dos Bibliotecarios do Distrito Federal, , 1979. 96 p. _____ . Metodologias para promoção do uso da informação : tecnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitarias e especializadas . São Paulo: Nobel, 1991. 144 p. FOSKETT, Douglas J. et al. A contribuição da psicologia para o estudo da informação técnico-científica: , . Rio de Janeiro: Calunga, 1990.
	C	CUNHA, MURILO BASTOS DA. Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, jul./dez.1982, 10, 2, 5 - 20. FIGUEIREDO, Nice Menezes de . Estudo de usuários da informação. Brasilia: IBICT, 1994. PINTO, MARTA MARA DA SILVA; CAMPOS, DANILA RAMALHO DE; GOMES, RUBIA GRAVITO CARVALHO. Diagnóstico situacional dos processos de treinamento de usuários em bibliotecas públicas. Brasília , 2004. Disponível em: < http//www.scielo.com.br >. Acesso em: 09 ago. 2004 ROSENBERG, Victor; CUNHA, Murilo Bastos da. Uso de informação técnica e científica no Brasil. Brasília: IBICT, 1983. 133 p. VERGUEIRO, Waldomiro. Qualidade em serviços de informação. São Paulo: Arte e Ciência, 2002..
6	B	FIGUEIREDO, N. M. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994. SANZ CASADO, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. GUINCHAT, C. Introdução geral às técnicas da informação e documentação. 2.ed. corr. e aum. Brasília: IBICT, 1994. GONZALES TERUEL, A. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: TREA, 2005. DIAS, M. M. K.; PIRES, D. Usos e usuários da informação. São Carlos : EDUFSCar, 2004
	C	RÍOS ORTEGA, Jaime. Didáctica de la Bibliotecología. Universidade Autónoma do México; CUIB, 2008. MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. Usuarios de la información: formación y desafíos. 2.ed. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

7	B	FIGUEIREDO, N. M. de. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994. 154 p. DIAS, M. M. K; PIRES, D. Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCAR, 2004. 48 p. BAPTISTA, S. G; CUNHA, M. B. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007.
	C	CASTRO, R. C. F; ASAEDA, T. Comportamento de usuários de uma biblioteca especializada. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, v.13, n.3/4, p.167-83, jul./dez. 1980. FIGUEIREDO, N. M. de. Estudo de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. Ciência da Informação, Brasília, v.14, n.2, p.127–35, jul./dez. 1985. FIGUEIREDO, N. M. de. Estudo da comunidade. In: _____. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994. p. 65-86. GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ciência da Informação, Brasília, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010. LIMA, A. B. A. de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação critica. Ciência da Informação, Brasília,v.21, n.3, p. 173-85, set./dez. 1992. VERGUEIRO, W. de C. S. Estudo de comunidade. In: _____. Desenvolvimento de coleções. São Paulo: Polis, 1989. p.29-37.
8	B	ARCOVERDE, Ana Cristina Brito. O coletivo ilusório: uma reflexão sobre o conceito de comunidade. Recife: UFPE. Ed. Universitária, 1985. BAUMAN, Zygmunt. Comunidade: a busca por segurança no mundo atual. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003. DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCar, 2004. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usos e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994. ROUSSEAU, Jean-Jacques. Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens. Porto Alegre: L&PM, 2010. SOUZA, Maria Luíza de. Desenvolvimento de comunidade e participação. São Paulo: Cortez, 1993.
	C	BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. Revista São Paulo em Perspectiva, São Paulo, vol. 8, n. 4, 1994. Disponível em http://aldoibict.bighost.com.br/. Acesso

		em18/08/2006. BATISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectiva em Ciência da Informação, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias. Niterói/RJ: Intertexto, 2004. COSTA, Luciana Ferreira; SILVA, Alan Cursino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a "tradiação"e o "alternativo". DataGramaZero-Revista de Ciência da Informação, v. 10, n. 4, ago. 2009. GONDIM, Linda M. P., LIMA, Jacob Carlos. A pesquisa como artesanato intelectual: considerações sobre método e bom senso. São Carlos: EdUFSCar, 2006. LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. Ci. Inf., Brasília, vol. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez. 1992. MÜLLER, Suzana P. Machado. Biblioteca e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. R. Esc. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984. RABELLO, Odília Clark. Usuário: um campo em busca de sua identidade? R. Esc. Bibliotecon. UFMG, Belo Horizonte, vol. 12, n. 1, p. 75-87, mar. 1983. SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. Ci. Inf., Brasília, v. 32, n. 2, maio/ago. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17037.pdf>. Acesso em: 8 maio 2008. SEABRA, Giovani de Farias. Pesquisa científica: o método em questão. Brasília: Ed. UNB, 2001.
9	B	BAPTISTA; Sofia Galvão: CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 12, n. 2, ago. 2007. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 2 jan. 2012. CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In:_____. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2003. p. 63-120. COSTA, L.F.; SILVA, A.C. P. ; RAMALHO, F.A. "Re"visitando os estudos de usuário: entre a "tradição" e o "alternativo".

		DataGramaZero, v.10, n.4, ago 2009.Disponível em <HTTP:WWW.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm> DIAS, Maria Matilde Kronka; Pires, Daniela; Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCAR, 2004. 48p. FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. Ciência da Informação, Brasília. v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996. FIGUEIREDO, Nice. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília, IBICT, 1994. _____.Estudo de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. Ciência da Informação, Julho/Dezembro de 1985, v.14.n.2,p.127/135 _____ Paradigmas modernos da ciência da informação. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1 Usuários p.11-54. NASCIMENTO, Maria de Jesus, WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informações dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuários. Inf. & Soc: Est.. v.12, n.1 p. 252-289, 2002.
	C	
10	B	ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 – Mediação, Circulação e Uso da Informação do IX ENANCIB. In: Anais do IX ENANCIB, 2008. BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos; Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectivas em Ciência da Informação, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago, 2007. BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. Ciência da Informação, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio / ago. 1993. DIAS, Maria Matilde Kronka; Pires, Daniela; Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCAR, 2004. 48p. FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. Ciência da Informação, Brasília. v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: _____. Estudos de uso e usuários da informação, Brasília: IBICT, 1994. cap. 1. p. 7-19 e cap. 5. p. 65-85.
	C	__
11	B	ARANO POGGY, S.B., DIAZ PEREYRA, A G., SFAFRAN

MAICHE, Paulina. Estudio sobre necesidadades, demanda y uso de información de produtores de leche ovina y/ou caprina. Ci. Inf., Brasilia, DF, v.26, n.3, p. , 1997.

ARAÚJO, J. G. Estudo e treinamento de usuários: estudo teórico. In: JORNADA SUL-RIO-GRANDENSE DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, Porto Alegre: 1980. Anais... p. 13-25

BETIOL, Eugênia Maranhão. Necessidade de Informação: uma revisão. Rev. Bibliot.. de Brasília .v. 18, n.l, p.56-69, jan./jun. 1990.

CAMPOS, C. M., MAGALHÃES, M. Helena Andrade. Treinamento de usuários de bibliotecas universitárias: o curso da Universidade Federal de Minas Gerais. Rev. Bibliot. de Brasília. V. 10, n2, p. 123-28, jul./dez., 1982.

CARVALHO, André Luis Bonifácio de et al. Entre necessidades e buscas: perfil e perspectivas do usuário da (in)formação no contexto do Curso de Mestrado em Ciência da Informação – CMCI/UFPB Inf.. & Soc. Est.,. João Pessoa, v.11, n.2, p.188-206 jul/dez,2001.

CUNHA Murilo Bastos. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. Rev. Bibliot.. de Brasília. Brasília, DF, v. 10, n.2, p.5-19, jul./dez.1982.

FERREIRA, Sueli Maria Pinto. Novos paradigmas de informação e novas percepções de usuários. Ci. Inf. Brasília, DF, v.25,n2, p.217-223, maio/ago. 1996.

_____Estudo de necessidades de busca e uso da informação: das abordagens tradicionais à abordagem do sense-making. Porto Alegre. 1997.Disponível em: <http://eca.usp.br/nucleo/sense/index.html > Acesso em:20 nov.2001.

FIGUEIREDO, Nice. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília, IBICT, 1994.

_____ Paradigmas modernos da ciência da informação. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1 Usuários p.11-54.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart:; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Ci. Inf., Brasília, DF, v.31, n.1, p. 13-26, jan./abr. 2002.

GIACOMETI, Maria Marta, Motivação e busca de informação pelo pesquisador docente. Ci Inf., Brasília, DF., v. 19, n. , p.12-20, jan./jun.1990.

GUINCHAT, C. ; MENOU, M. Os usuários In: _____ Introdução geral as ciências e técnicas de informação e

documentação 2ed. Brasília: IBICT, 1992 p. 481-492.

KREMER, Jeannette M. A técnica do incidente crítico. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.165-176, set. 1980.

LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação. 2.ed. Brasília, DF : Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, Ademir Benedito Alves. Estudo de usuários de Biblioteca: aproximação crítica. Ci. Inf. Brasília, DF, v. 21, n.3, p. 173-185. set/dez. 1992.

MORAIS, Claudino. Usuários de Bibliotecas: informação x cidadão comum. BIBLOS, Rio Grande, v.6, p. 219-223, 1994.

NASCIMENTO, Maria de Jesus, WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informações dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuários. Inf. & Soc: Est.. v.12, n.1 p. 252-289, 2002.

NUNEZ PAULA, Israel A. Usos de los términos relativos a los usuarios o clientes. Rev. Interam. Bibliot., Medellín, v.23, n.1 – 2, p. 107 – 121, ene./dic. 2000.

OLAYA GUERREIRO, Julio César Los usuarios de las bibliotecas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. In:_____.Estudios bibliotecológicos y otros ensayos. Lima: Generación conquistadora, 2003. p.78-85.

RAMALHO, F. ; PINHEIRO, E. G. A direção do olhar do sense-making, nas interações dos usuários com os sistemas de informação IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA DOCUMENTAÇLÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20, 2002. Fortaleza, Anais... Fortaleza, 2002. 1 CD-ROM

RAMALHO, Francisca Arruda. Treinamento de usuários: uma abordagem sistêmica. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO,12I. Camboriú, 23 a 28 de out. de 1983. 13p.

RENDON GIRALDO, Nora Elena, La formación de usuários de la información: uma proposta curricular. Rev. Interam. Bibliot. , Medelin, v. 23, n. ½,,, p91-105. ene.,/feb.2000.

SANTOS, Vilma M. dos Necessidades de informação e memorização da demanda de informação: análise de citação, volume de uso e estudos de usuários, revisão de literatura. Rev. Bibliot. Brasília, Brasília, DF., v.18, n. 1, p. 71-91, jan./jun. 1990.

SANZ CASADO, Elías. Manual de Estudios de Usuarios. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruiperez, Madrid: Pirámide, 1994.

TASCA, Cláudia Cecília et al. Diagnóstico da necessidade de informação do setor moveleiro do Rio Grande do Sul: estudo do usuários. Ci. Inf. , Brasília, DF., v.22, n.2, p. 102-117, maio/ago. 1993.

	C	
12	B	ALVAREZ, M. E. B. Administração da qualidade e da produtividade. São Paulo: Atlas, 2001. AMARAL, S. A. Marketing: abordagem em unidades de informação. Brasília: Thesaurus, 1998. Kotler, P. Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados. 3. d. São Paulo: Futura, 1999. KOTLER, P. ; KELLER, K. L. Administração de marketing. 12.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. LE COADIC, Yves F. A ciência da informação. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. LE COADIC, Yves F. Usages et usageers de l'information. Paris: Ed. Nathan, 1996. SILVEIRA, A. Marketing em bibliotecas e sistemas de informação. Brasília: IBICT, 1995.
	C	CAMPOS, V. F. TQC: controle da qualidade total (no estilo japonês). Belo Horizonte: Fund. Christiano Ottoni, Esc. Engenharia da UFMG; Rio de janeiro: Bloch, 1992. GUINCHAT, C.; MENOU, M. Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação. Brasília: IBICT, 1994. LANCASTER, F. W. Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasília: Briquet de lemos, 1994. LIMEIRA, T. E-Marketing. São Paulo: Saraiva, 2003. LONGO, R. M. J. A revolução da qualidade total: histórico e modelo gerencial. Brasilia: IPEA, 1994. MCKENNA, R. Acesso total: o novo conceito de marketing. Rio de Janeiro: Campus, 2002. MELLO, C. H. et al. ISO 9001: 2000: sistema de gestão da qualidade para organização de serviços. São Paulo: Atlas, 2002.
13	B	ARAUJO, C.A.A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. Informação & Informação, v.15, n.2, p.23-39, julho/dez 2010. AZEVEDO, A . R. et al. Inclusão digital e competência informacional: proposta de abordagem metodológica para estudo de usuários da informação digital. Múltiplos olhares em Ciência da Informação.v.1, n.1, p. 1- 14, mar.2011 BAPTISTA, S.G.; CUNHA, M.B. Estudo de usuários:visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectivas em Ciência da Informação, v.12, n.2, p. 168-184, maio/ago.2007

BRASÃO, Inês; DOMINGOS, Nuno; SANTOS, Tiago (orgs). Leitores de bibliotecas públicas. Lisboa: Colibri, 2004.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In:_____. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2003. p. 63-120.

COSTA, L.F.; SILVA, A.C. P. ; RAMALHO, F.A. "Re"visitando os estudos de usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". DataGramaZero, v.10, n.4, ago 2009.Disponível em <HTTP:WWW.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm>

CUNHA, M.B. Metodologia para estudos dos usuários de informação científica e tecnológica. Rev. Biblioteconomia Brasilia, v. 10, n.2, p. 5-20, jul/dez.1982.

DEMO, Pedro. Metodologia científica em ciências sociais. São Paulo: Atlas, 1992.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. In: WILLIAMS, Martha E. (ed). Annual Review of Information Science and Technology, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, 1986, p. 03-33.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. Ciência da informação, Brasília, v. 25, n. 2, maio/ago. 1995.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: Ibict, 1994.

FOSKETT, D.J. et al. A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica. Rio de Janeiro: Calunga, 1980, p. 11-30.

GOMES, H. E., Ed. A contribuição da psicologia para estudo dos usuários da informação técnico-científica. Rio de janeiro, Calunga, 1980.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005.

KREMER, J. M. A técnica do incidente crítico. Rev. Bib. UFMG, v.9, n.2, p.165-176, set.1980

KUHLTHAU, C.C. Inside the search process: seeking from the user`s perspective. Journal of The American Society for Information Science, v.42, n.5, 1991.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária. Niterói: Intexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

		LIMA, Ademir Benedito Alves de. Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas. Londrina: Embrapa-CNPSo ; Brasília: Embrapa/SPI, 1994. LINE, M.B. The information uses and needs of social scientists: na overview of INFROSS. Aslib Proceedings, v.23, n. 8, p. 412-434, 1974. MARTUCCI, Elisabeth Márcia. A abordagem sense-making para estudo de usuário. Porto Alegre: Documentos ABEBD, v. 3, 1997. MONFASANI, Rosa; CURZEL, Marcela. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. MOSTAFA, Solange; LIMA, Ademir; MARANON, Eduardo. Paradigmas teóricos da biblioteconomia e ciência da informação. Ciência da informação, Brasília, v. 21, n. 3, set./dez. 1992, p. 216-222. PINHEIRO, Lena. Usuários – informação: o contexto da ciência e tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982. TAYLOR, R.S. Question negotiation and information seeking in libraries. College & Research Libraries, v. 29, n. 3, 1968. WILSON, T. D. Information behavior: an interdisciplinary perspective. Information process & management. Elmsford, v.33, n.4, p. 551-572, 1997. _____. On user studies and information needs. Journal of Documentation. V.37, n.1, p.3-15, mar. 1981.
	C	
14	B	Dervin, B. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. Journal of Knowledge Management, v. 2, n. 2, December 1998, p.36-46. DIAS, G. A. Periódicos eletronicos: considerações relativas a aceitação deste recurso pelos usuários. Ciência da Informação, Brasília, v.31, n.3, p. 18-25, set.1dez. 2002. FIGUEIREDO, N. M. de. Estudos de uso e usuarios da informação. Brasilia: IBICT, 1994. GARCIA, J. C. R. Ciencia brasileira na base de dados do Institute for Scientific Information (ISI). Ciencia da Informaq80, Brasilia, v. 29, n. I , jan.1abr. 2000. p.103-117. GRANT, The role of reflection in the library and information sector: a systematic review. Health Information and Libraries Journal, 24, p.155?166. LANCASTER, F. W. Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasilia: Briquet de Lemos, 1996.356~.

		MOON, J. Getting the measure of reflection: considering matters of definition and depth. Journal of Radiotherapy in Practice, v.6, p.191-200. 2007. SCHLEYER, J.R. Estudos de usuários: Introdução e problemática e a metodologia. In: ESTUDOS avançados em biblioteconomia e ciência da Informação, Brasília, ABDF, v. 1, p. 49-71, 1982. WILSON, T.D. On user studies and information needs. Journal of Documentation, v.62, n.6, p.658-670.
	C	