



XIX ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD/PB)

GT 6: Livre

Comunicação oral

O ESTUDO DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: UM OLHAR SOBRE O MODELO TEÓRICO DE THOMAS J. ALLEN NA CONSTRUÇÃO INTELLECTUAL PROATIVA DOS DISCENTES DO 2º PERÍODO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Aderlou Oliveira Silva¹
Eliel Silva Cardozo²
Fernanda Fonseca Neves³
Cassia Cordeiro Furtado⁴

Resumo: A construção intelectual proativa dos discentes do 2º período do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão e o estudo dos usuários da informação sob a ótica do modelo teórico de Thomas J. Allen. Utiliza como metodologia de desenvolvimento a pesquisa bibliográfica e documental, com o intuito de fundamentar os estudos analisados e compreender seus entrelaçamentos. Aborda a relevância dos estudos de Allen para as mudanças na relação estudo de usuário x bibliotecário. Enumera os conceitos dos termos estudo de usuário, informação e cidadania adotados ao longo do tempo. Explicita a informação como um dos fatores de inclusão social. Apresenta questionamentos e inquietações sobre a modificação na postura dos frequentadores de bibliotecas na Sociedade da Informação. Enfatiza a participação do bibliotecário na construção do usuário como ser social cientista,

¹ Graduando em Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão. E-mail: aderlouoliveira@hotmail.com.

² Graduando em Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão; E-mail: helyelboy@hotmail.com

³ Graduanda em Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão. Email: nannda.fonsecaneves@gmail.com

⁴ Professora Adjunta IV do Departamento do Curso de Biblioteconomia e Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Maranhão. E-mail: cassia.furtado@ufma.br

profissional e cidadão. Conclui que somente o livre acesso não garante ao usuário o uso pleno de uma informação e que os usuários estão cada vez mais exigentes e independentes.

Palavras-Chave: Estudo de usuário. Teoria de Allen. Acesso à informação. Biblioteca. UFMA.

THE STUDY OF THE USERS OF INFORMATION: A REGARD ABOUT O THEORETICAL MODEL OF THOMAS J. ALLEN ON THE PROACTIVE INTELLECTUAL CONSTRUCT OF STUDENTS OF 2ND SEMESTER OF THE LIBRARY COURSE OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF MARANHÃO

Abstract: *Proactive intellectual construct of students of the 2nd semester of the Library of the Federal University of Maranhão and the study of users of information from the perspective of the theoretical model of Thomas J. Allen. Uses as development methodology to bibliographic and documentary research in order to substantiate the analyzed studies and understand their entanglements. Discusses the relevance of studies of Allen to study the changes in the relationship of user x librarian. Lists the concepts of the study terms of user information and adopted the citizenship over time. Clarifies information as a factor of social inclusion. Presents questions and concerns about the change in attitude of the patrons of libraries in the Information Society. Emphasizes the librarian participation in the construction of the user as a social scientist, professional and citizen. Concludes that not only free access grants the user full use of information and users are increasingly demanding and independent*

Keywords: *User study. Allen theory. Access to information. Library. UFMA.*

1 INTRODUÇÃO

Os debates em volta da temática “comportamento informacional” ainda fazem falta nas ementas da disciplina Estudo de Usuários da Informação em muitos cursos de Biblioteconomia espalhados pelas universidades brasileiras, incluindo aqui a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e ainda há aquela ideia de que a biblioteca é um lugar para pesquisadores somente. Infelizmente, na maior parte dos textos e estudos observados, o usuário não é totalmente visto como o mediado da informação, como base para a biblioteca, como necessitado de serviços específicos ou personalizados, como motivo para a biblioteca existir e como um usuário real e ser individualizado; e ainda não se tem um consenso sobre a visão de que ele deve ser estudado caso a caso para gerar resultados mais seguros.

Dentro do campo de estudo sobre comportamento informacional, encontram-se estudos sobre o tema “competência informacional”, que era pouco discutido no meio científico. Mas atualmente, esse tema tem recebido maior atenção no campo das Ciências da Informação. Segundo Carlos Alberto, enquanto uma corrente de autores defende a concepção de que a pesquisa sobre usuários e práticas informacionais deve ir

além dos objetivos práticos e buscar o conhecimento e a compreensão dos fenômenos por si mesmos, valorizando a pluralidade de objetos, metodologias e teorias (ARAÚJO, 2007), o mesmo autor acredita que outra corrente considera de fundamental importância que os estudos de usuários apresentem contribuições efetivas para a prática do profissional que lida com informação filtrando o que é necessário e o que é dispensável. (ARAÚJO, 2008).

O objetivo dessa produção não chega a ser a tentativa de desvendar de forma definitiva as visões estereotipadas que muitos usuários da informação ainda têm do ambiente da biblioteca; mas surge da necessidade de refletir sobre o comportamento que alguns desses usuários, inclusive os estudantes do curso de Biblioteconomia da UFMA, apresentam no que se refere à frequência a esse ambiente. Pretende-se estudar também o uso que estes fazem dessas informações durante o processo de construção do conhecimento e como estas contribuem para formar estudantes-cidadãos conscientes de seus direitos e deveres, e contribuidores no crescimento e desenvolvimento da ciência.

Essas inquietações serão analisadas sob a ótica das bases teóricas de Thomas. J. Allen, as quais sustentam que o foco de qualquer estudo sobre usuários deve se fundamentar nos próprios usuários e não nos outros componentes de um sistema de informação. As discussões de Allen reafirmam seu sentido e se justificam se for levado em consideração que o estudo da comunidade orienta e define até o acervo, os assuntos que estarão nas prateleiras.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ao se refletir nos conflitos e indagações dentro da área das Ciências da Informação, surge a necessidade de (re)pensar a forma como se fazem os estudos de usuários dentro de bibliotecas universitárias e de outros centros de informação, para que haja uma melhor compreensão acerca das teorias, momentos históricos, mudanças de foco e paradigmas que orientaram as reações entre usuários, informação e bibliotecários, com ênfase nos constantes processos de mudança nos cenários ambiental, científico, social e, principalmente tecnológico. Surge ainda a necessidade de se estudar as interferências dos estudos de usuário na construção do conhecimento de estudantes que se formarão como profissionais qualificados para o mercado de trabalho da sociedade atual, também conhecida como Sociedade da Informação.

Através de pesquisa bibliográfica e de campo, o presente trabalho demonstrou um breve estudo sobre os temas “estudo de usuário”, “cidadania” e “informação”, considerando os trabalhos de vários teóricos, as literaturas voltadas para esse tema e também o trabalho desenvolvido pelos profissionais da informação, incluindo o bibliotecário, na qualidade de mediadores do conhecimento além dos muros da universidade.

A pesquisa sobre “a construção intelectual proativa dos discentes do 2º período do curso de Biblioteconomia e o estudo dos usuários da informação sob a ótica do modelo teórico de Allen” assumiu caráter quantitativo e qualitativo, onde inicialmente se verificou documentos escritos que traziam informações relevantes sobre os temas acima citados, em literaturas das áreas da Biblioteconomia, da Pedagogia, da Psicologia, da Sociologia e do Direito.

Seguindo as atividades, foram realizadas outras etapas: primeiramente ocorreu o levantamento de documentos de cunho pedagógico (*slides*, artigos, fichamentos e relatórios – informações produzidas pelos professores que ministram ou ministraram a disciplina Estudo de Usuário) para o melhor esclarecimento dos assuntos durante as aulas; logo após se fez a busca de títulos (livros, periódicos e monografias) na Biblioteca Central da UFMA que abordavam o tema estudo de usuário. Assim, realizou-se o confronto teórico entre diferentes autores para fundamentar as discussões delineadas no processo investigativo.

A fundamentação teórica da produção ora apresentada foi extraída a partir de literaturas de cunho científico de vários escritores como Rolim e Cendón (2013), Allen (1969), Ferreira (1995), Araújo (2007), Araújo (2008), Figueiredo (1994), Pinheiro (1982), Vygotsky (2005).

Quanto à ordem de execução das atividades, o estudo se deu conforme a seguinte programação sistemática: recuperação das informações explanadas pela prof. Dr^a. Cassia Cordeiro Furtado, anotadas nos cadernos durante as aulas da disciplina Estudo de Usuários; apanhado e seleção de textos da referida disciplina; busca e impressão de alguns artigos citados nas referências desses textos; busca e leitura de obras que abordavam a temática dos estudos de usuário para compor a bibliografia; leitura, reflexão e debates sobre os temas abordados nos textos; elaboração de resumos descritivos envolvendo assuntos relacionados com os temas da pesquisa; observação não participante do público a ser pesquisado, com o intuito de concretizar as estatísticas, quadros, tabelas e resultados; aplicação dos questionários, tabulação e interpretação das

informações.

Quanto aos procedimentos para a coleta de dados, um questionário foi elaborado e entregue para a professora e orientadora, ocasião na qual foram reformuladas algumas questões. Após análise e discussão a respeito das questões do questionário, procedeu-se a ação de informar o público-alvo, marcar uma data para a aplicação e em seguida se deu a aplicação aos usuários – um universo de 10 (dez) estudantes do 2º período do curso de Biblioteconomia frequentadores da Biblioteca Central da UFMA.

Os questionários abrangeram questões abertas e fechadas referentes aos seguintes aspectos: perfil do usuário, comportamento dos usuários no recinto da biblioteca, qualidade no atendimento, acesso, métodos e técnicas que fundamentam a prática rotineira das atividades bibliotecárias.

Para a construção dos possíveis esclarecimentos sobre as questões de que trata esse estudo, antes da aplicação do questionário direcionado aos estudantes, fez-se a observação do perfil dos mesmos tanto no âmbito da sala de aula quanto da biblioteca, seguida de reflexões a respeito das ferramentas e das práticas cotidianas destes para buscar informação tanto no ambiente físico quanto no ambiente virtual, itens que colaboraram para se tentar entender porque muitos estudantes sentem muitas dificuldades para realizar pesquisas nesses dois ambientes.

3 AÇÕES E REAÇÕES NA RELAÇÃO USUÁRIO X INFORMAÇÃO

Observa-se historicamente que o processo da criação dos estudos de usuários foi a partir da década de 1930, na Escola de Chicago, visando integrar grupos imigrantes através da biblioteca pública e em 1948 na Conferência da Royal Society onde foram apresentados trabalhos visando despertar e identificar as necessidades dos usuários de informação científica.

Dez anos depois, ocorreu outro evento que abordava a temática do espaço das bibliotecas como lugar de origem de muitas pesquisas e de aplicação dos resultados delas - a Conferência Internacional de Informação Científica, a qual impulsionou mais ainda o fortalecimento da disciplina Estudo de Usuário. Na Europa, durante as décadas de 60 e 70, estudos que foram intensificados por essa conferência ajudaram a surgir um núcleo de estudos chamado Centro Para Pesquisa em Estudo de Usuário (CRUS, sigla em inglês), o qual foi apoiado pelo Departamento de Pesquisa e Desenvolvimento da Biblioteca Britânica.

Ainda tratando do histórico dos estudos voltados para usuários de bibliotecas, Nice Figueiredo detectou três fases dos estudos: no período de 1948 a 1965, eles se concentraram no uso de informações e dados apenas quantitativos, objetivando a organização de serviços mais adequados às necessidades dos usuários; após 1965, os estudos começaram a aplicar as técnicas de análise de citações com um método sociológico para discernir o comportamento dos usuários de forma mais profunda; já na década de 70, esses estudos continuaram com a linha sociológica somada à utilização de métodos de pesquisa qualitativa em outras áreas como a Social e Humanas. (FIGUEIREDO, 1994, p. 10).

No que se refere ao conceito do termo “estudo de usuário”, a mesma autora, em seu clássico trabalho presente no livro *Estudos de Uso e Usuário da Informação*, o conceitua como “investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em termos 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.11).

Pelo conceito adotado, nota-se que eles existem com a principal finalidade de saber que conteúdo se deve dispor no acervo de uma biblioteca e que esse tipo de estudo não está limitado somente ao espaço desta; eles podem ser realizados também em Arquivos Públicos, Museus e Galerias.

Ao longo do desenvolvimento desses estudos, surgiram várias correntes e tendências, uma das principais é conhecida como estudos da abordagem alternativa, marcados pelo emprego predominante de técnicas qualitativas de coleta de dados – técnica do incidente crítico, observação, entrevista de linha do tempo, grupo focal, técnica de consenso – que rompem com a orientação positivista dos estudos da abordagem tradicional. (FIGUEIREDO, 1994, p.8).

3.1 O ESTUDO DOS USUÁRIOS SOB A ÓTICA DA ABORDAGEM ALTERNATIVA

Nos estudos de usuários de informação já realizados a nível de Brasil, encontra-se a aplicação de diversas metodologias, sem que haja até hoje uma definição de qual o melhor método para cada tipo de estudo. Porém, na tentativa de compor mais estudos na área da ciência da informação, a partir da década de 80, a autora Sueli Mara encontrou trabalhos divididos em duas categorias, de acordo com o tipo de abordagem metodológica: a categoria dos estudos que fazem uso da abordagem tradicional, que são

os estudos de usuários direcionados sob a ótica do desempenho do sistema de informação; a categoria dos estudos que fazem uso das abordagens alternativas, que são os estudos direcionados sob a ótica do usuário visto como um ser construtivo e ativo, inserido num determinado contexto econômico e social. (FERREIRA, 1997)

Assim, no nosso entendimento, as duas abordagens mencionadas acima não se anulam mutuamente. Ao contrário, de acordo com a perspectiva que se queira abordar um determinado problema podem ser utilizadas de forma complementar.

Este trabalho contempla a abordagem metodológica alternativa, que está presente em estudos os quais buscam observar o ser humano como sendo construtivo e ativo: o indivíduo é visto como sendo orientado de acordo com a situação em que se encontra. Estes estudos analisam sistematicamente a individualidade das pessoas.

São consideradas abordagens alternativas: Abordagem do “Valor Agregado” de Taylor; Abordagem do “Estado de Conhecimento Anômalo” de Belkin, Oddy e Brooks; Abordagem do “Processo Construtivo” de Kuhlthau; Abordagem da “Construção de sentido” de Brenda Dervin. (FERREIRA, 1997).

A primeira abordagem é do ano de 1986, tem como princípio que devemos focar principalmente, nos estudos alternativos, o problema individual dos usuários. Robert Taylor defende a ideia de que estas variáveis dependerão exclusivamente do próprio usuário, de seu propósito na busca de informação, e do uso da mesma na adaptação de vazios. Para ele, o processo de busca de informação, do mesmo modo que o processo de aprendizagem, deve ser visto como algo construído pelo ser humano. Neste caso o indivíduo se encontra em constante processo de construção, e a cada busca por informação realizada ele acumula conhecimento, num processo contínuo de agregação de novos valores.

A segunda abordagem, de Belkin, tem como pressuposto que existe um “inconsciente coletivo”, que é formado por padrões que são compartilhados por todos os indivíduos. As escolhas que os usuários de informação realizam na busca por novos conhecimentos são influenciadas pelo inconsciente coletivo, que por sua vez se modifica junto com o contexto sociocultural. Percebe-se então que as necessidades de informação são ditadas por esse último contexto, no qual o usuário está inserido. Belkin sustenta a ideia de que devemos estudar as estruturas sociais para podermos compreender como as pessoas buscam a informação.

A terceira abordagem do processo construtivista, parte da hipótese de que o processo de busca por informação possui seis estágios, que são: a iniciação, a seleção, a

exploração, a formulação, a coleção e a apresentação. A autora, Carol Kuhlthau, observa que nos três primeiros estágios aumenta a incerteza quanto ao sucesso da busca, nesta fase o usuário experimenta sentimentos de confusão e dúvida, e frequentemente necessita de ajuda. Nos três últimos estágios o sentimento de incerteza quanto ao sucesso da busca diminui e o usuário experimenta um sentimento de satisfação de sua necessidade de informação.

A quarta abordagem, de Brenda Dervin, consiste em várias metodologias e argumentos teóricas, que buscam avaliar os usuários de informação, a partir da percepção e compreensão de como eles se relacionam com a sociedade, quando usam a informação para satisfazer suas necessidades. A autora ensina que construir um sentido é observar, interpretar e compreender a realidade, atribuindo significado aos atos, ideias, e objetos do mundo exterior a partir de significados já interiorizados pelo indivíduo.

As abordagens alternativas verificam como os sistemas de informação são utilizados, porque os usuários os utilizam e quais os efeitos deste uso na vida, no estudo e trabalho do usuário. Ensina Ferreira que: “o processo de se buscar compreensão do que seja necessidade de informação deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado. A informação necessária e o tanto de esforço empreendido no seu acesso devem ser contextualizados na situação real donde ela emergiu” (FERREIRA, 1997).

4 RESULTADOS

A essência deste trabalho se fundamentou no estudo dos usuários das bibliotecas e de outros centros de informação, incluindo principalmente os discentes do 2º período do curso de Biblioteconomia da UFMA, onde se discutiu primeiramente a importância das teorias, dos estudos e das pesquisas realizados até hoje sobre essa personagem – o usuário frequentador desses centros; em segundo lugar, debateu-se sobre a mudança de comportamento dos usuários de uma postura passiva para uma ativa e sobre o papel do bibliotecário como agente dessa transformação comportamental através de sua função de mediador da informação.

Após visualizar as respostas contidas nos questionários, depreende-se então que qualquer biblioteca ou espaço cultural pode se transformar em um terreno propício ao reforço e definição do papel social do bibliotecário, na qualidade de mediador. E, ao passo que este desempenha seu papel social, também promove a cidadania àqueles que recebem e se utilizam da informação como “produto” de seu trabalho e exercem um dos

direitos geradores da cidadania, como esclarece Gentilli (2005, p. 13) ao pontuar que o acesso à informação é “[...] condição *sine qua non*, para que se dê esse construcionismo, tanto democrático quanto cidadão”.

4.1 O ACESSO À INFORMAÇÃO COMO FATOR DE APROXIMAÇÃO ENTRE OS USUÁRIOS E A CIDADANIA

Desde o início da humanidade, as pessoas buscaram formas de se fazer entender; sempre utilizaram vários artifícios para deixar registros e memórias para as gerações futuras. As gerações passadas procuravam manter viva a memória de tudo o que faziam, muitas vezes sob a forma de desenhos ou rabiscos. Estas manifestações, embora simples e rústicas, podem ser consideradas como informação.

O termo informação origina-se do latim, *informatio*, e significa igualmente: dar forma; informar ou organizar. Costumeiramente, o termo é ao mesmo tempo a “ação” e o “resultado”, ou seja, a informação pode ser tanto o ato ou atividade de informar como o seu próprio efeito ou resultado respectivo de informar e buscar informação.

Para o dicionarista Silveira, a informação pode ser um esclarecimento, uma explicação, uma instrução, um aviso ou até o fornecimento de dados (BUENO, 1995). Assim sendo, a informação é para todo sempre e em todos os lugares de fundamental importância para qualquer pessoa, principalmente na condição de estudante e pesquisador. É um bem comum inerente ao processo de construção da realidade e na realização das necessidades básicas dos indivíduos. Sob tal pensamento entende-se que o caminho percorrido pela busca da cidadania sempre passa, necessariamente, pelo acesso à informação. Assim sendo, o acesso a ela é essencial para que o exercício da cidadania se efetive de forma plena em todo e em qualquer espaço, incluindo aqui o recinto das bibliotecas, seja ela universitária ou não.

Convém lembrar que o acesso à informação é garantido por lei e é essencial para que a cidadania se efetive em qualquer espaço. A necessidade de se informar foi fortalecida mais recentemente através da chamada Lei de Acesso à Informação, que expõe em seu artigo nono a “[...] criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público” (BRASIL, 2011).

Nesse contexto, além dos esforços dos próprios usuários para que se efetive o direito em consultar informações, deve-se olhar também para o bibliotecário como ator e colaborador na efetivação do processo de “aprender a procurar”. Esse pano de fundo que envolve o fator humano nas unidades de informação também configura um objeto

de análise afim de se encontrar possíveis respostas para questionamentos: os bibliotecários estão cumprindo o dever social de repassar o conhecimento de forma eficiente após se formarem onde mestres se esforçaram para transformá-los em bons profissionais? Os estudantes do curso de Biblioteconomia da UFMA e usuários de bibliotecas realizam a busca e encontram respostas de forma satisfatória? Até que ponto os bibliotecários sabem como ajudar e se comportam como promotores de atividades construtivas, como educadores que exercem suas ações pautados em valores democráticos, solidários e de responsabilidade em relação ao planeta, respeitando também o enraizamento de sua identidade nacional?

4.2 A NOVA POSTURA PROATIVA DOS USUÁRIOS DOS CENTROS DE INFORMAÇÃO

Para alcançar determinado objetivo, as pessoas devem estruturar sua necessidade informacional através de uma atitude reflexiva quanto àquilo que deseja saber, e avaliar o que é útil na informação que encontra, levando em conta o que precisa. As pessoas, de modo geral, seja pelo volume de informações existentes ou seja por não conhecerem todos os níveis informacionais, nem sempre são conscientes de que a qualquer momento necessitarão de algum tipo de informação. É essa falha que impede a compreensão do contexto a dominar, que funciona como fator de motivação do comportamento de busca informacional.

Nesse contexto, Talja (1997, p. 73), entende que o comportamento de busca de informação é influenciado por: “1) diferenças nas habilidades cognitivas, nível de conhecimento e motivação individual; 2) diferenças nos níveis educacionais e condições socioeconômicas dos grupos; 3) diferenças nas situações problemas que requerem o uso da informação”.

Independentemente do resultado alcançado no processo de busca, não se pode ignorar que esse processo promove mudança no conhecimento das pessoas, na produção de mais incertezas, na avaliação e mudanças crescentes na condução de novos métodos de investigação.

O mesmo ocorre no momento em que se considera satisfeita a necessidade informacional que gerou a busca. Pois a satisfação após a busca da informação gera nos indivíduos argumentos que consideram satisfeito esse processo, sempre que eles comparam os benefícios da obtenção de mais informação com os custos e os esforços para dar continuidade à atividade que executa. Prabha et al. (2007). Talvez essa fato

ocorra porque o conhecimento é também baseado na experiência, o processo de aprendizagem pode ser entendido como a ação de tornar acessível o conhecimento, fazendo com que alguém possa aprender fundamentado nos saberes formais e na experiência.

Percebe-se então que nas abordagens alternativas o usuário da informação deve ser visto com um ser construtivo, orientado por uma determinada situação, um ser que possui individualidade, que vive em um determinado contexto sociocultural, o que caracteriza a chamada competência informacional. O termo “competência” está associado à existência de um agente responsável pela realização de alguma atividade ou que responda por alguma unidade em razão do cargo que ocupa. Qualquer que seja a situação, nessas áreas, ela não deixa de ser uma atribuição na qual se espera que ele possua habilidades, atitudes e conhecimentos suficientes para desenvolver a tarefa que lhe foi confiada, independentemente do campo de atuação. Essa competência desenvolve-se nas pessoas o comportamento informacional, o qual inclui tanto a busca ativa quanto a busca passiva de informação; esse comportamento de busca se caracteriza pela busca da informação para realização de algum objetivo podendo ser ou não realizada em sistemas automatizados, onde se daria o comportamento de busca em sistemas de informação.

4.3 OS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA UFMA FRENTE AO FENÔMENO DA INFORMAÇÃO

Sabendo-se que conscientização e reconhecimento dos direitos da pessoa como cidadão devem ser os primeiros passos no caminho da busca pela liberdade de escolha, a pesquisa geradora da atual produção possibilitou a identificação do perfil de usuário e a parcial compreensão do comportamento de muitos deles ao se deparar com a necessidade de realizar o trabalho de busca por informações e ao se relacionar com a rotina dos profissionais que trabalham com a informação. As informações foram obtidas através de consulta das opiniões dos(as) estudantes do 2 (segundo) período do curso de Biblioteconomia da UFMA, sendo que todos se enquadraram como usuários da Biblioteca Central da UFMA. A essência deste trabalho se embasou no estudo do perfil do respondente, na frequência que este faz às bibliotecas, nas ações feitas no espaço da biblioteca, na verificação dos serviços mais utilizados e em uma breve avaliação da UI por parte dos estudantes, englobando desde os serviços prestados pelos servidores que

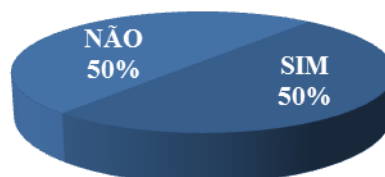
trabalham na UI avaliada até a qualidade do acervo e do espaço físico. E, após o recolhimento e tabulação dos dados, foram obtidas as seguintes informações:

Quanto ao perfil do usuário respondente, os sujeitos da pesquisa apresentam idade entre 18 e 22 anos, com média de 20 anos. A maior parte deles veio de escolas da rede pública, sendo que 80% estudou em escolas públicas e somente 20% estudou em escolas da rede privada. Quanto à relação das atividades estudantis com a vida profissional, os dados informados revelaram que a maioria somente estuda (90%) e só 10% informou que já trabalhava como Auxiliar de Biblioteca. Nas questões relacionadas com a frequência à biblioteca, percebeu-se que praticamente 70% vai à biblioteca mais de uma vez na semana e várias vezes ao mês e que a diferença entre o menor e o maior tempo de frequência foi médio, correspondendo ao intervalo de 6 meses a mais de um ano (sem período de meses especificado de forma exata) de utilização dos serviços da UI, isto quando se perguntou há quanto tempo o estudante frequentava o ambiente. Enfatiza-se que além de frequentar Biblioteca Central da UFMA, alguns dos respondentes (30%) informaram que utilizam o espaço e os serviços de outras bibliotecas, ocasião em que as mais citadas foram a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas (CCET), Biblioteca do Sesc e Biblioteca Pública da Raposa.

Embora todos os pesquisados fizessem parte de um dos períodos iniciais do curso, foi possível notar que praticamente metade deles já tinha experiências com a execução de trabalhos acadêmicos em grupos de pesquisa, como o NEDHEL por exemplo, e em colaboração em eventos de caráter acadêmico tanto da área da Biblioteconomia quanto na área da Educação; quando foram interrogados se já participavam de alguma atividade de estágio extracurricular, as respostas se dividiram, como demonstra o gráfico seguir:

Gráfico 1 -

Você participa de algum estágio extracurricular?



Quanto às ações realizadas no espaço das bibliotecas e aos serviços utilizados, a maior parte dos usuários interrogados afirmou que utiliza o ambiente para realizar pesquisa em livros e responder atividades ou deveres das disciplinas; alguns informaram que também utilizam muito as pesquisas na Internet. Quanto aos serviços, eles informaram que o mais utilizado é o empréstimo de livros, seguido pela pesquisa também em livros; os serviços de pesquisas *on-line* foram pouco citados e não houve nenhuma ocorrência que mencionasse a utilização das pesquisas em periódicos. Em relação à localização dos livros na instante, 30% informou que não é fácil encontrar o material que precisam, 10% informaram que achavam fácil achar e a maioria – percentual de 60% – alegou que conseguia encontrar, mas com a ajuda dos(as) funcionários(as). No que se refere aos materiais da biblioteca já utilizados por eles, as médias dadas ao acervo foram:

Quadro 1

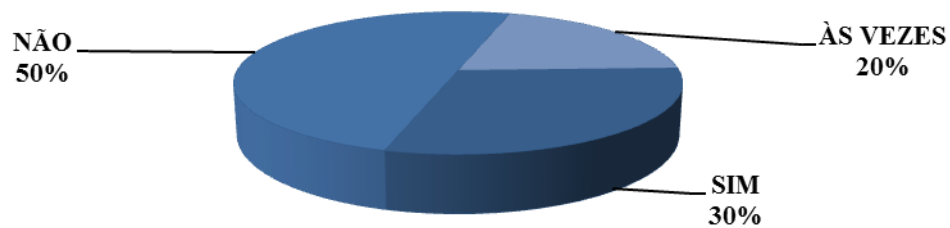
Item avaliado	Quantidade	Qualidade	Conteúdo	Conservação
Médias	7,7	8,1	8,2	7,5

Quase todos os pesquisados (90%) informaram que havia bibliotecários(as) trabalhando na UI e em 10% dos casos havia um Técnico em Biblioteconomia. Quando perguntado sobre a frequência com a qual o usuário encontrava a informação procurada, as respostas foram as seguintes: a maior parte dos pesquisados afirmou que na maioria das vezes encontrava a informação que procurava e somente 10% afirmou não conseguir achar o que procura. Quanto à atuação dos(as) funcionários(as) da UI que não eram bibliotecários(as), 80% dos participantes da pesquisa informaram que eles ajudavam a encontrar a informação procurada e 20 % informou que essa ajuda não ocorria.

Sobre a participação dos(das) bibliotecários(as) no processo de busca, 60% dos pesquisados disseram que as ferramentas utilizadas pelos profissionais ajudam a encontrar as informações que eles procuravam; em contrapartida, as informações quanto à ajuda na realização de pesquisas, a metade dos usuários alegou que os bibliotecários nunca ajudavam a pesquisar, 30% alegaram que eles ajudaram somente algumas vezes quando se tratava da busca por documentos e 20% informou que eles ajudaram na minoria das vezes, conforme exemplificado no gráfico:

Gráfico 2 -

Os profissionais ajudam nas pesquisas pela informação?



Quando o assunto foi o relacionamento usuário/bibliotecário, 10% julgaram como bom, 30% como regular e 60% alegaram não saber porque não dialoga com eles e se sentiram indiferentes e, quando conversam, falam somente o necessário. Apesar de não demonstrar muita proximidade com os profissionais que prestavam trabalho na UI, pelo fato de frequentar o local, os pesquisados observaram o comportamento dos(as) bibliotecários(as) e em 80% dos casos, eles tratavam bem o usuário na medida do possível e 20% informou que eles tratavam de forma razoável.

E, quando interrogados através de pergunta aberta sobre o que precisava melhorar na Biblioteca Central da UFMA e nas outras UI citadas pelos respondentes, as 4 (quatro) respostas consideradas mais frequentes e importantes foram enumeradas aqui por ordem de relevância: a primeira trata da qualidade do atendimento, ocasião em que muitos usuários alegaram certas deficiências na relação entre bibliotecários e usuários, a pouca atitude de funcionários que se limitam somente ao serviço de empréstimo de livros e a ausência de algum manual ou material educativo sobre os produtos e serviços a biblioteca direcionado especificamente ao usuário. Com a mesma porcentagem de ocorrências, a segunda resposta mais citada se direcionou à melhoria na organização do acervo, envolvendo desde a conservação até a atualização do conteúdo dos livros. Logo após as indicações de melhoria para o atendimento e para a organização, foi muito citada questões ligadas à estrutura, incluindo aqui a acessibilidade e novamente questões ligadas à educação do usuário – enfatizando-se o uso do acervo digital, como por exemplo os periódicos e as bases de dados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa discutiu o papel do bibliotecário como agente de transformação social, buscando explicações sobre como este pode diminuir as diferenças causadas pela

falta de acesso à informação na sociedade circundante e investigou as percepções dos usuários da biblioteca segundo a ótica de uma das teorias do estudo de usuário, para verificar o nível de capacitação e competência informacional destes durante o processo de busca e consumo dos produtos informacionais.

Após o estudo do tema proposto – o estudo de usuário, observou-se em vários momentos a tendência global de vários debates sobre esse assunto na área das Ciências da Informação, principalmente no contexto da Biblioteconomia, onde o relacionamento dos usuários com a realidade social, política e econômica que os cerca constituiu um dos objetivos de análise do trabalho envolvendo questões ligadas à cidadania, à informação e ao comportamento informacional, onde a pesquisa funcionou como um retrato descritivo do posicionamento destes na qualidade de cidadãos e de objeto do trabalho do profissional da informação.

Desse modo, concordando com o estudo realizado, pode-se inferir que o conhecimento do usuário é essencialmente dado pela rotina e que suas demandas são mais relativas às informações disponíveis na biblioteca de uma maneira objetiva e relacionada ao tipo de biblioteca e sua função.

Acredita-se que na prática, o paradigma dominante da abordagem do usuário ainda é o tradicional, um sujeito ativo e objetivo que busca informações, mas com alguns fatores que permitem identificar o seu perfil comportamental, onde se pode detectar um pouco de impaciência, mas sem que o comportamento de busca seja problematizado conforme os estudos da abordagem alternativa.

Infelizmente, quando se investiga a literatura e as teorias, a ideia que se sobressai é ainda existe muita carência de aplicação de teorias para a prática profissional no que diz respeito aos usuários, fato que ocorre porque tanto a identificação das áreas de conhecimento, como exemplo cita-se os grupos de usuários e seus interesses específicos quanto o estudo dos processos de busca não são problematizados a profundamente.

Quanto à figura do profissional da informação, observa-se que na literatura se destaca o fato de que eles voltam seu foco mais intensamente para futuro da biblioteca, à preservação do espaço físico e à ocupação do espaço digital do que ao estudo e conhecimento do usuário de seu local de trabalho e suas necessidades, tanto no ambiente físico quanto no ambiente online. Poucos são os profissionais que consideram estudar para conhecer o usuário como um grande desafio pessoal e profissional.

Percebeu-se que a maior parte das literaturas não incentiva os bibliotecários a conhecer o usuário tanto real quanto virtual. Nota-se, por hora, que as referências da literatura do campo de estudos de usuários, seja das abordagens tradicional ou alternativa, não estão presentes na prática do trabalho do bibliotecário, mesmo dentre aqueles que referenciam autores que escrevem textos sobre esse tema em seus trabalhos. Conclui-se que um dos primeiros passos para garantir maior acesso e aproveitamento dos acervos das bibliotecas seria o conhecimento desses autores referenciados e a aplicação das teorias deles por parte dos bibliotecários e da melhoria nos serviços de referências para garantir maior qualidade no atendimento aos usuários do século XXI, que se revelam mais exigentes.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, A. S e CABRAL, A. M. R. (org.). **Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008. São Paulo. **Anais...** Brasília: ANCIB, 2008. CD-ROM.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º... Brasília: [s.n.], 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm>. Acesso em: 29 jun 2015.

BUENO, S. **Minidicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: FTD, 1995.

FERREIRA, S. M. S. P. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v26n2/v26n2-13.pdf>>. Acesso em: 29 nov 2015.

GENTILLI, V. **Democracia de massas: jornalismo e cidadania: estudo sobre as sociedades contemporâneas e o direito dos cidadãos à informação**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2005. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=kQFhFU18fLgC&pg=PA5&hl=pt-BR&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 22 maio 2015.

PRABHA, C. et al. What is enough? Satisficing information needs. **Journal of Documentation**, v.63, n.1, p.74-89, 2007.

RABELLO, O. Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca. 1980 (Dissertação – Mestrado em Administração de Bibliotecas) - Escola de Biblioteconomia, Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação.

TALJA, S. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man – theory. In: VAKKARI, P.;

SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Eds.) **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997. p. 67-80.