

# Contenidos formadores orientados a los estudios de usuarios en planes de estudios de biblioteconomía: un estudio de múltiples casos.

Autor:  
Paletta, Francisco Carlos.

Revista  
Información, Cultura y Sociedad.

2015, N°33, pp. 47-62



Homenaje

# Conteúdos formadores voltados aos estudos de usuários em currículos de Biblioteconomia: um estudo de caso múltiplo



Francisco Carlos Paletta, Leandro Raniero Fernandes, Marina S. B. Ferreira, Gilmaras dos Santos y Jessica Manfrim Oliveira

Universidade de São Paulo / fcpaletta@usp.br; fernandes.lr@yahoo.com.br; marinasf@usp.br; gilmaras@usp.br; jessica.mo@usp.br

## Resumo

O artigo contextualiza a discussão sobre os Estudos de Usuários de Informação através de revisão bibliográfica crítica e da evolução histórica do conceito e mapeia os fundamentos da área bem como seu reflexo nas grades curriculares dos cursos de graduação em Biblioteconomia na Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual Paulista (UNESP), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Universidade de Brasília (UnB). Os dados obtidos permitem afirmar que os Estudos de Usuários devem ocupar uma posição relevante no processo de formação do Bibliotecário e na definição dos Serviços de Informação oferecidos pela Biblioteca.

## Palavras-Chave

*Estudos de usuários da informação  
Profissional da informação  
Plano de curso  
Estudos de usuário  
Apropriação da informação  
Serviços de informação*

## Abstract

**Formative content oriented to users' studies in library and information science curriculum: a study of multiple case.** The work discusses users' information studies through bibliographical critical review and its conceptual historical evolution. It maps the foundations of the area, as well as its reflection in the curriculum of undergraduate courses in Library and Information Science at the University of São Paulo (USP), São Paulo State University (UNESP), Federal University of Santa Catarina (UFSC) and University of Brasilia (UnB). The obtained data indicates that the users' studies should be taken into account in the Librarian curriculum programs and in the definition of Information Services offered by the library.

## Keywords

*User information studies  
Library and Information  
professional staff  
Course plan of user studies.  
Information appropriation.  
Information services*

## Resumen

### Palabras clave

Estudios de usuarios de la información  
Profesional de la información  
Plan del Curso Estudios del Usuario  
Apropiación de la información  
Servicios de información

**Contenidos formadores orientados a los estudios de usuarios en planes de estudios de biblioteconomía: un estudio de múltiples casos.** El artículo contextualiza la discusión sobre los Estudios de Usuarios de Información a través de la revisión bibliográfica crítica y de la evolución histórica del concepto y mapea los fundamentos del área así como su reflejo en los planes de estudios de los cursos de graduación en Biblioteconomía en la Universidad de São Paulo (USP), Universidad Estadual Paulista (UNESP), Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC) y Universidad de Brasília (UnB). Los datos obtenidos permiten afirmar que los Estudios de Usuarios deben ocupar una posición relevante en el proceso de formación del Bibliotecario y en la definición de los Servicios de Información ofrecidos por la Biblioteca.

Artículo recibido: 26-12-2014. Aceptado: 21-08-2015

## 1 Introdução

Este artigo representa relato de pesquisa da disciplina Estudos de Usuários da Informação, ministrado no curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade de São Paulo e tem como objetivo principal mapear os fundamentos desse campo de pesquisa por meio da análise dos programas de curso da Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual Paulista (UNESP), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Universidade de Brasília (UnB).

Num cenário em que as tecnologias da informação e da comunicação (TICs) são partes importantes no cotidiano, é consenso entre pesquisadores da área de que a biblioteca e os centros de informação devam compreender e atender as necessidades de seus usuários ao oferecer produtos e serviços adequados, baseados na percepção de atendimento às expectativas de quem busca a informação. O recente desenvolvimento social e tecnológico de nações e regiões tem sido majoritariamente alicerçado em uma cultura de valorização da informação, da inovação e da educação como elementos de promoção do crescimento econômico, geração de riqueza e distribuição de renda.

Toda ciência é uma atividade social determinada por condições históricas e socioeconômicas. Desta forma a sociedade da informação necessita de uma ciência que estude as propriedades da informação e os processos de sua construção, comunicação e uso. Hoje, o objeto da ciência da informação não é mais o mesmo da biblioteconomia e de suas veneráveis disciplinas coirmãs. Não é mais a biblioteca e o livro, o centro de documentação e o documento, o museu e o objeto, mas é a informação que apresenta foco (Le Coadic, 1996).

Na área da gestão da informação, a rápida obsolescência do conhecimento associa-se à necessidade de um profissional com visão holística, habilidades gerenciais, metodológicas, culturais e sistêmicas. A competitividade global impõe um novo perfil de profissional, que tem como desafio equilibrar as habilidades de uma sólida formação acadêmica, visão técnica aplicada, com a capacidade de gestão dos processos produtivos com foco na competitividade e atuação global dos profissionais e das organizações.

Neste trabalho, procuramos compreender a evolução do conceito de Estudos de Usuários, através de revisão da literatura e como se dá a formação do profissional da informação para tentar responder a hipótese que se formula: será que os métodos utilizados em estudos de usuários da informação oferecem de fato um quadro preciso para avaliar e direcionar ao trabalho das bibliotecas e centros de informação? Para Lourival Pereira Pinto (2010), esses estudos “levam em conta um perfil isolado do usuário, visto como um indivíduo determinado, com uma faceta ou característica única, a partir da qual, os sistemas de informação criam coleções, que são determinadas por este perfil determinado”.

Observamos que, na busca de entender a necessidade informacional, as técnicas e métodos de coleta de dados pouco sofreram mudanças, ainda que sejam perceptíveis os avanços conceituais e o conhecimento de diferentes paradigmas pelos profissionais da área. Concluímos que ainda não inovamos ao fazer estudos de usuário e analisar os resultados destes em benefício da inovação em Serviços de Informação.

## 2 Revisão de Literatura

Os Estudos de Usuário surgiram na década de 1950 impulsionadas por dois eventos fundadores: a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real realizada em 1948, no Reino Unido e a Conferência Internacional de Informação Científica realizada em 1958 em Washington, EUA. Essas conferências apontaram para a importância dos estudos das necessidades dos usuários (Gasque e Costa, 2010, p. 23).

Nas décadas de 1950 e 1960, os Estudos de Usuário tinham como público-alvo cientistas e tecnólogos e o uso que estes faziam da informação especializada. Estavam divididos em três categorias principais: estudos de avaliações e preferência, estudos de uso e estudos de disseminação. Quando as primeiras revisões desses estudos aconteceram, na década de 1970, os especialistas apontaram alguns problemas, tais como: poucas técnicas de pesquisa em comparação com a diversidade de usuários; variabilidade e ambiguidade da linguagem usada nas discussões e resultados; carência de inovação; fundamentação deficiente dos resultados obtidos; fracasso em aprender com os erros; ausência de projetos de experimentos rigorosos. Ou seja, apresentavam problemas metodológicos. Os estudos não levavam em conta a grande quantidade de fontes de informação disponíveis; o contexto do uso de informações; as características pessoais (motivação, orientação profissional, entre outros); os sistemas sociais, político, econômico; as consequências do uso da informação. O resultado das análises desses primeiros estudos de usuário apontava para uso de instrumentos insuficientes para a área das ciências sociais, além da baixa qualidade do material produzido. As principais técnicas empregadas eram os questionários auto-administrados, a observação indireta e a análise de citação. Não havia um diálogo entre os resultados desses estudos e os designers de sistemas de informação e, portanto, pouco impacto sobre o trabalho destes últimos (Gasque e Costa, 2010, p. 23-24).

Na década de 1970, os métodos adotados ainda careciam de rigor científico ou eram inadequados. Isto porque seu foco estava voltado para o uso de sistemas, e não para o uso da informação. Outros problemas enfrentados eram a introdução e uso de conceitos sem definições precisas, ainda havia carência de integração entre os pesquisadores e os designers de sistemas informacionais. Necessitavam ampliar a compreensão do que eram os usuários e suas necessidades (inter-relacionamento entre pessoas e ideias), usavam apenas um método ou combinação de métodos padronizados, sendo o levantamento o método mais utilizado. Mas os estudos tiveram melhoras no levantamento das necessidades de vários grupos, não apenas de cientistas e técnicos, mas de idosos, populações urbanas, minorias. É também no final da década de 1970 a

ênfase no usuário. Nesse período, 70% dos entrevistados no Reino Unido nunca tinham usado bibliotecas ou centros de informação e entre 50 e 60% jamais havia comprado um livro. As informações eram obtidas de uma rede “informal” (amigos, jornais, televisão). Os especialistas propuseram um estudo dessas redes alternativas de informação juntamente com os estudos de usuários (Gasque e Costa, 2010, p. 24-27).

Nas décadas de 1980 e 1990 coexistiu o modelo tradicional de estudos de usuários e o surgimento de novas metodologias. O paradigma tradicional estava centrado nos sistemas, os usuários vistos como receptáculos passivos de pacotes de informação. Já o paradigma emergente prezava pela interação entre indivíduo, meio e apropriação do conhecimento, e o conhecimento prévio desse indivíduo; os usuários eram ativos em suas escolhas e objetivos; passaram a compreender o usuário em seus diversos contextos, incluindo seus valores individuais. A abordagem se direcionava ao comportamento e desenvolvimento cognitivo. Pelo menos três novas abordagens surgem nesses anos: a do valor atribuído pelo usuário ao sistema de informação; do sense-making (significado atribuído pelas pessoas ao uso da informação e ao mundo); e do estado anômalo de conhecimento (análise de como as pessoas buscam informações quando seu conhecimento é incompleto) (Gasque e Costa, 2010, p. 27-29).

Os estudos de usuário nos anos 2000 ratificam o uso do termo Comportamento Informacional, substituindo o termo Necessidades e Uso da Informação. Têm o seu paradigma centrado no indivíduo, na variedade dos grupos estudados (profissão – gerentes, cientistas; papel desempenhado –aluno, paciente; aspectos demográficos– idade, gênero, grupos étnicos), na abordagem multifacetada, aspectos sociocognitivo e organizacional (contextos: social, cultural, afetivo, biológico, linguístico); no comportamento informacional entendido como processo no qual os indivíduos estão constantemente buscando e usando informações. Os métodos usados são múltiplos (etnografia, observação e entrevistas) para produzir estudos qualitativos, resultando em consistência teórica e interdisciplinaridade. Houve um crescimento do número de pesquisas no mundo todo e não mais centrado apenas nos EUA e Reino Unido. Algumas críticas ainda são feitas: algumas pesquisas ainda consideram contexto como conjunto de elementos físicos e indicam uma ou duas causas marginais para a prática de encontrar a informação por parte do usuário/indivíduo, além do uso do termo Comportamento Informacional para a busca de informação na internet, o que, para alguns especialistas, conduz a uma banalização do conceito (Gasque e Costa, 2010, p. 29-32).

Os termos usados ao longo desses vários anos na área dos estudos de usuários sofreram mudanças tanto conceituais como de terminologia: Estudo de Usuário, Estudos de Usuários, Estudos de Usuários de Informação, Necessidade e Usos de Informação, Estudos de Comportamento Informacional de Usuários, Comportamento Informacional de Usuários, Comportamento Informacional. Para J. M. Brittain, em *Information and its Users*, publicado em 1970, estudos de usuários comportam os aspectos de uso, demanda e necessidades. Já para T. D. Wilson refere-se às atividades de busca, uso e transferência de informação nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação (Comportamento Informacional). Wilson (2000), referência na área de estudos de usuário, apresenta quatro termos e suas definições para a área: comportamento informacional (comportamento humano de busca e uso de fontes e canais de informação); comportamento de busca da informação (busca de informação para se atingir um objetivo - ação); comportamento de pesquisa de informação (interação em nível micro do indivíduo com todos os sistemas de informação); comportamento do uso da informação (incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo – atos físicos e mentais). São esses quatro pontos que norteiam as novas pesquisas (Gasque e Costa, 2010, p. 21, 22).

No Brasil, um dos grandes nomes de referência na área é Nice Menezes de Figueiredo, autora de quatro livros importantes sobre o tema: Avaliação de coleções e estudo de usuário (1979); Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas (1990); Estudos de uso e usuários da informação (1994); e Paradigmas modernos da Ciência da Informação (1999). Figueiredo (1979) esclarece dois conceitos: o estudo da comunidade e de usuário. Estudo da comunidade, para a autora, seria “uma investigação de primeira mão, uma análise e coordenação dos aspectos econômicos, sociais e de outros aspectos inter-relacionados, de um grupo selecionado”. Também aponta para a questão de que não basta apenas o estudo da comunidade se este não levar em conta as características das necessidades e do comportamento dos indivíduos para dar significação para o estabelecimento da biblioteca; estudo de usuário seria “investigações que se fazem para se saber o quê 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, 1979, p. 45, 79).

Segundo Figueiredo (1979, p. 51, 60-63), os dados fundamentais em uma coleta para o estudo da comunidade deveriam ser: idade, nível educacional, renda, ocupação e fontes geradoras de emprego, informação étnica ou racial, previsão de mobilidade da população, tipo de área geográfica, restrições do meio ambiente. Outro estudo relevante, para a autora, é o estudo de não-usuários (indivíduos cadastrados que não frequentaram a biblioteca ou centro de informação no período de um ano): quem são, quais interesses e necessidades, suas atitudes em relação à biblioteca. Os propósitos para se fazer o estudo englobando planejamento de novos sistemas e serviços de informação, otimização de recursos e prestação de serviços individualizados, melhor direcionamento e fornecimento da informação (Figueiredo, 1990, p. 14, 15). Figueiredo também aponta os passos necessários para se implementar um levantamento: definição dos propósitos e limites do estudo; determinação dos tipos de dados e dos métodos de coleta; preparação das tabelas, formulários e impressos para coleta e tabulação dos dados; preparação, revisão e crítica do relatório, sempre se levando em consideração a necessidade de se usar abordagens diferentes para a análise da comunidade e usuário (Figueiredo, 1979, p. 50, 59). Os métodos elencados por Figueiredo são os questionários (pessoalmente, por correio), a entrevista (estruturada, não-estruturada, gravada), os diários (escritos ou gravados), a observação direta (investigador, filmado), a interação do usuário e o sistema (estatísticas), a análise de tarefas e solução de problemas (aplicado ao usuário – avaliação das fontes usadas), o uso de dados quantitativos (empréstimos, retirada de volumes, circulação de periódicos, contagem de citações bibliográficas), e a técnica do incidente crítico (relatar acontecimentos da biblioteca) (Figueiredo, 1979, p. 84, 87). Dentre as limitações e dificuldades elencadas pela autora dos estudos de usuários feitos no Brasil estão os problemas metodológicos e a diferença de respostas do mesmo usuário frente a métodos diferentes (a resposta dada no questionário é diferente da resposta dada na entrevista). O melhor método para se evitar o último problema, seria a observação direta e a análise da saída dos computadores (Figueiredo, 1979, p. 93, 94).

Em um artigo sobre novos modelos e usuários da informação, Ferreira (1995) apresenta que as características dos novos estudos de comportamento de usuários se caracterizam por: observar o ser humano como sendo construtivo e ativo; considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente; visualizar holisticamente as experiências do indivíduo; focalizar os aspectos cognitivos envolvidos; analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; empregar maior orientação qualitativa. As bases desta nova abordagem passariam pelo processo de se buscar compreensão do que seja “necessidade de informação” deve ser analisado sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado; pela informação necessária e o esforço



empreendido no seu acesso devem ser contextualizados na situação real na qual ela emergiu; pelo uso da informação deve ser dado e determinado pelo próprio indivíduo.

Partindo de referenciais tanto estrangeiros como brasileiros, outros quatro artigos de diferentes períodos podem complementar o traçado de um panorama brasileiro.

Bettiol (1990) faz uma revisão de literatura de estudos estrangeiros, onde são enfocados aspectos diversos e definições. A necessidade de informação é a formação do hábito de indivíduos na busca da informação, varia de grau de intensidade de uma para outra pessoa. Martínez-Silveira e Oddone (2007) já apresentam no título de seu artigo o termo comportamento informacional. Veem a busca informacional como principal manifestação do comportamento perante a necessidade. Também fazem uma aplicação do modelo de Wilson (2008) a um grupo específico de usuários e que gerou o “Modelo de comportamento informacional dos médicos-residentes de Martínez-Silveira” a partir de estudo empírico. Destaque para a identificação das necessidades e do comportamento informacional tanto dos indivíduos quanto dos grupos ao definir o uso eficiente da informação em diferentes contextos (advogados, médicos, engenheiros, profissionais da enfermagem). “A necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou. Comportamento informacional, em contrapartida, está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades”. Pinto (2010), em estudo sobre os usuários da informação, destacou as perguntas de quem são as pessoas que buscam informação? E o que elas buscam? Se utilizando dos conceitos de complexidade de Morin e vida líquida de Bauman, analisa que a visão determinista e funcionalista das perguntas e a atitude conformista das respostas geram estudos deficientes. Também discorre sobre a necessidade de informação e o desejo de informação. Os sistemas de informação nessa complexidade líquida ainda não possuem um diagnóstico fechado, mas devem acompanhar as correntezas líquidas e complexas. Em artigo publicado em 2013, Cendón e Rolim, em abordagem e revisão teórica sobre o tema, fazem apontamentos sobre a necessidade de uma base teórica para discussão e identificação de duas abordagens: tradicional e alternativa. A abordagem tradicional estaria centrada no sistema, no enfoque dado ao suporte ou às ferramentas (tecnologias), e vê o usuário como passivo diante da informação. Já a abordagem alternativa centra-se no aspecto cognitivo – foco no usuário da informação – e em um usuário ativo que constrói perguntas, respostas e caminhos para as demandas de informação. “As abordagens alternativas se debruçam sobre os elementos fundamentais das pesquisas sobre os usos e necessidades de informação – as definições de informação e de necessidade, a natureza do uso da informação, a utilidade de diferentes abordagens para estudos do comportamento informacional, e as consequências de uso de diferentes modelos para predição” (Dervin, 1983; Nilan apud Cendón e Rolim, 2013).

Nossa investigação sobre os artigos da área de estudos de usuários nos leva a elencar alguns autores que sempre estão presentes nas revisões de literatura no Brasil. São eles: Belkin (1980): “Estado anômalo do conhecimento” – ASK (Anomalous States of Knowledge). O indivíduo identifica uma necessidade de informação e a percepção desse estado inicial de conhecimento é denominado “estado anômalo”, o que pode significar lacunas de informação, incertezas, incoerências. Wilson (1981): Mudança no foco do estudo da fonte de informação para o uso da informação no ambiente do indivíduo. A necessidade de informação é de natureza secundária (fisiológica, cognitiva, afetiva). Dervin (1983): Abordagem cognitiva – criação de significado (Sense Making). Taylor (1986): Abordagem do valor agregado – o valor da informação reside no significado da informação para o ambiente do indivíduo (geográfico, organizacional, social e cultural). Ellis (1989): modelo de busca da informação a partir de oito

atividades (início; encadeamento; navegação; diferenciação; monitoramento; extração; verificação; finalização). Kuhlthau (1991): Modelo do processo de busca da informação (ISP – Information Search Process). Relaciona necessidades cognitivas com reações emocionais cujo nível de incerteza é flutuante e é observado em três campos de experiência (emocional, cognitivo, físico) e o processo de busca é dividido em seis estágios dinâmicos e que contribuem para a construção do conhecimento e atribuição de significado. Choo (2003): integrou os processos de necessidade, busca e uso da informação em um modelo genérico de busca da informação. “No percurso de solução do problema, o indivíduo pode utilizar diferentes fontes de pesquisa e pode até encontrar de maneira ‘acidental’ a informação necessária.”

O estudo de Nascimento (2011) traz uma importante contribuição ao descrever a história da disciplina de estudos de usuários no Brasil, na década de 1970 até a implementação desta na grade de ensino da graduação de biblioteconomia a partir da análise de currículo, com atenção especial às metodologias discriminadas nos planos de ensino entre os anos de 2005 e 2009. Com o propósito de levantar questionamentos e contribuições para a efetiva prática profissional. Voltando as críticas à necessidade do estudo de usuário como disciplina que leve o profissional a pensar no envolvimento do leitor nas decisões políticas que realmente importam para o usuário. Considerando que a razão de ser do profissional é o trato com o sujeito usuário da informação “em toda sua complexidade e subjetividade humana e numa perspectiva multidisciplinar” (2011, p.68) e que a universidade é o lugar de pensar nesse saber profissional.

As Diretrizes Curriculares Nacionais do Ministério da Educação, para o curso de Biblioteconomia, cujo parecer foi homologado em abril de 2001, estabelece o perfil dos formandos, competências e habilidades, os conteúdos curriculares, os estágios e atividades complementares a estrutura do curso e uma avaliação institucional.

Esse documento pressupõe que na formação do profissional bibliotecário haverá uma preparação suficiente para que o mesmo produza e difunda conhecimentos e reflita, sobretudo, a realidade que o envolve de maneira crítica. Para tanto, as habilidades e competências que se procura desenvolver no decorrer de sua formação, pode ser relacionada ao estudo de usuário quando se refere a “traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação” ou ainda “responder as demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo”.

Sendo que a competência e habilidade apontada por esse documento é específica do profissional da biblioteconomia e relacionam-se a “interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação em todo e qualquer ambiente” sem apontar especificidades ao campo de estudo de usuários e suas necessidades.

Partindo de todos esses referenciais sobre os estudos de usuário identificamos que os problemas principais da área percebidos nos EUA e na Inglaterra são os mesmos no Brasil. As técnicas e métodos de coleta de dados não mudaram muito pelos artigos e livros analisados, apesar do conhecimento dos profissionais da área, dos novos paradigmas e conceitos introduzidos. Ainda não inovamos ao fazer estudos de usuário e analisar os resultados destes. Em uma busca sobre pesquisas que trouxessem alguma contribuição inovadora, encontramos um estudo realizado na Dinamarca entre 2008 e 2011, realizado pela Danish Electronic Research Library (DEFF) (Harbo; Hansen, 2012), uma organização cofundada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, Ministério da Educação e Ministério da Cultura, através do Programa “Meeting the User”. A experiência dinamarquesa buscou um modelo que tinha o usuário como centro de suas atividades, em substituição ao atual modelo focado



na biblioteca, com bibliotecários acompanhando os usuários em suas rotinas, tanto pessoais como de trabalho.

Com o intuito de entender a demanda por inovações no que se refere aos estudos de usuários que cada vez mais esta envolvido com o universo digital e com as ferramentas de busca na Web, este estudo tem por objetivo mapear os fundamentos da área em um estudo de caso múltiplo. Considerando a Universidade como o terreno fértil e polo de excelência para a pesquisa e a inovação, desejamos entender o plano de curso bem como a estrutura curriculares na formação do profissional que deverá lidar com os desafios de criar serviços ao usuário fortemente dependente da Web.

### 3 Materiais e Métodos

Este trabalho é um estudo exploratório descritivo e documental onde são analisados os planos de estudo de cursos de Biblioteconomia no Brasil e seu impacto na formação do profissional da Informação.

Contextualizada a discussão a respeito do estudo de usuários e o seu reflexo nas grades curriculares dos cursos universitários de Biblioteconomia, analisaremos o programa disciplinar de quatro universidades brasileiras, com acesso livre em seus sites institucionais: Estudo de Usuários da Informação, da Universidade de São Paulo (USP); Estudos de Usuários, da Universidade Estadual Paulista (UNESP); Usuários da Informação, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Estudo de Usuários, da Universidade de Brasília (UnB).

Assim como as disciplinas que abordam os estudos das necessidades dos usuários recebem diferentes denominações, de acordo com a universidade em que são ministradas, a carga horária e semestre ideal também variam. A maior carga horária encontrada foi a da Universidade Federal de Santa Catarina, com 72 horas, seguida pela UNESP e UnB com 60 horas e a Universidade de São Paulo com 30 horas. Quanto ao período ideal, a UNESP é a única a propor a disciplina ainda no início da graduação, mais precisamente no quarto semestre. De um modo geral, a disciplina é oferecida próxima à conclusão do curso, sendo no sexto semestre na UFSC e na USP e no sétimo na UnB.

Universidade	Carga horária total	Semestre ideal
UFSC	72	6º
UnB	60	7º
UNESP	60	4º
USP	30	6º

Tabla 1. Carga horária e semestre

Ao mesmo tempo em que tal opção pode decorrer de uma concepção segundo a qual primeiro é necessário conhecer certos conceitos da área, expressos na forma de disciplinas como pré-requisito, também pode ser entendido como uma predominância dos aspectos técnicos voltados ao tratamento da informação em detrimento de uma compreensão mais precisa de quem, afinal, será o usuário da informação. Deste modo, a organização curricular persistiria em um modelo focado mais no funcionamento da biblioteca e menos nas necessidades de seu usuário, corroborando o paradigma bibliotecário evidenciado por nosso levantamento bibliográfico.

No que tange à bibliografia das disciplinas, é observada a continuidade com o processo de revisão bibliográfica das décadas de 1970 e 1980. Com exceção da UNESP, cuja obra mais recente data de 2008, a grande maioria das referências bibliográficas da disciplina situa-se entre meados da década de 1970 e início da década de 1990, como poder ser observado no quadro abaixo.

Universidade	Datas-limite da bibliografia
UFSC	1973-1988
UnB	1976-1993
UNESP	1994-2008
USP	1974-1992

Tabla 2. Datas limite das referências bibliográficas

Dentre os autores mencionados, os estudos realizados por Nice Menezes Figueiredo são os únicos adotados por todas as universidades analisadas, confirmando seu destaque como um dos grandes nomes de referência na área. “A técnica do incidente crítico”, de Jeannette Marguerite Kremer, integra as bibliografias da Universidade de Brasília, da Universidade Federal de Santa Catarina e da Universidade de São Paulo, sendo que estas duas também indicam seu artigo estudando usuários das bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Concluindo o quadro de corpo teórico compartilhado, desta vez por duas universidades cada, está a obra “Usuários-informação: o contexto da ciência e da tecnologia”, de Lena Vania Ribeiro Pinheiro (utilizada pela UFSC e USP), os artigos “Usuários da área de saúde: necessidade de informação para adequação de transferência de tecnologia”, de Dinah Aguiar Población e M. A. Silva, e “Metodologia para estudos dos usuários de informação científica e tecnológica”, de Murilo Bastos Cunha (ambos mencionados pela UnB e USP).

Autores	Universidades
Cunha, M. B.	UnB, USP
Figueiredo, N. M.	UFSC, UnB, UNESP, USP
Kremer, J. M.	UFSC, UnB, USP
Pinheiro, L. V. R.	UFSC, USP
Población, D. A.; Silva, M. A.	UnB, USP

Tabla 3. Autores mencionados por universidades

A revisão bibliográfica no campo dos estudos das necessidades dos usuários é importante e relevante para o entendimento da área e para compreensão dos fatores que a influenciaram suas alterações teóricas e metodológicas. Contudo, ao ancorarmos a um referencial teórico de 20 anos atrás uma disciplina voltada a esses estudos, não estaremos deixando de considerar no processo de formação profissional as novas necessidades e potencialidades de informações decorrentes do atual contexto de desenvolvimento tecnológico, especialmente no referente às tecnologias da informação e de comunicação? Qual o papel desempenhado pelos dispositivos de mobilidade como os celulares, *smartphones*, *tablets* e redes sociais na vida dos usuários e no que estes dispositivos influem no seu comportamento informacional? Acreditamos que o primeiro passo para a compreensão das necessidades dos usuários da informação deve ser dado pelos departamentos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, desenvolvendo um programa disciplinar que atenda aos interesses de seus alunos e os preparem para lidar com uma realidade nova, que tem na inovação dos serviços de informação a sua pedra angular.

## 4 Análise dos Resultados e Considerações Finais

Um dos principais desafios da educação na área da Ciência da Informação é o desenvolvimento de currículos que proporcionem uma formação alinhada com os desafios do mercado global, sem deixar de se preocupar com a formação cultural e humanística dos profissionais que atuam na área, neste contexto onde a tecnologia desempenha papel fundamental na gestão da informação e produção de conhecimento. Fator relevante neste processo de formação profissional está na estrutura de um corpo docente que contemple a necessidade de mestres e doutores bem com profissionais que ocupem posições ativas e estratégicas no mercado de trabalho, o que permite enriquecer o ambiente acadêmico com novas tecnologias e tendências. Aulas tanto teóricas quanto práticas devem fazer uso de modernos recursos computacionais que permitam a reprodução de ambiente de pesquisa, desenvolvimento e produção levando o aluno e professor a vivenciar a realidade competitiva em que as organizações estão inseridas.

No contexto da Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e áreas afins, há forte demanda por profissionais com competências e habilidades multidisciplinares, sem fronteiras geopolíticas, com diversidade cultural, com forte demanda por inovação e uso das tecnologias da informação e comunicação. Assim, torna-se fundamental estudar e compreender o projeto político pedagógico praticado pelas universidades nesta área do conhecimento, sua necessidade de atualização com foco no perfil do egresso que esteja preparado para atuar nos setores estratégicos e de desenvolvimento sustentável da sociedade moderna: produtivo, educação e pesquisa.

Para os desafios da competitividade internacional, impõe-se o valor estratégico da ciência e do conhecimento. Dentre as questões macroconjunturais apresentadas para o Brasil, uma que interessa sobremaneira trata da modernização e internacionalização do nosso modelo acadêmico. Não basta mais garantir a boa formação aos estudantes, é preciso desenvolver as novas habilidades exigidas pelos mais diversos campos de trabalho global.

Nesse contexto de mudanças cada vez mais dinâmicas, o conhecimento torna-se obsoleto rapidamente. No caso da ciência da informação, vanguarda em relação a muitos campos do saber científico-tecnológico, pode-se inferir que metade do que aprendido em tecnologia adquirido na universidade estará superado após cinco anos. É preciso, então, pensar em uma qualificação holística, valorizando habilidades de gestão, comunicação, liderança, metodológicas, culturais, multidisciplinares e sistêmicas — todas destacadas na economia do conhecimento.

Para bem pensar hoje o ofício da educação, é preciso compreender e valorizar a complexidade do mundo contemporâneo. Além de uma competência técnica específica, no caso da ciência da informação absolutamente indispensável, a maioria das novas ou renovadas profissões exigirá a prática de inúmeras capacidades culturais. Educar o profissional da informação para o século XXI é equilibrar o binômio especialista, em sua dimensão técnica, versus generalista, de caráter multidisciplinar.

Na revisão de literatura sobre os estudos de usuários da informação, constatamos que as técnicas e métodos empregados remetem à trabalhos das décadas de 1970 e 1980, principalmente, e refletem uma carência de inovações metodológicas mais atuais. Tal fato se dá, também, na análise dos programas dos cursos de graduação em Biblioteconomia, os quais corroboram esses trabalhos em sua bibliografia.

Neste sentido, as pesquisas voltadas para o entendimento do usuário da informação visam avaliar a prestação de serviços afim de orientar as decisões e o planejamento

de diretrizes das instituições de ensino. Observamos que as metodologias utilizadas não são capazes de abarcar toda a complexidade exigida pelo cenário das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs).

As principais críticas a esses estudos, segundo Teruel (2005) são: escassa aplicabilidade de seus resultados e uso de metodologias inadequadas. Isso compromete a melhora dos sistemas de informação; os resultados coletivos que não refletem o indivíduo; ainda existe confusão no uso dos conceitos, além dos questionários não darem resultados com pessoas não familiarizadas com ferramentas bibliográficas e de pesquisa.

Defendemos que os processos de disseminação da informação sejam dinâmicos e fluídos assim como o são as necessidades e desejos informacionais. Em outras palavras, é preciso que tracemos avaliações de serviços de informação com foco nos sujeitos e não nos sistemas, pois apenas aqueles poderão oferecer caminhos mais acertados para as organizações (Pinto, 2010, p. 13).

Outro ponto de reflexão é que vemos na formação acadêmica do indivíduo a chave para as inovações metodológicas exigidas no campo de estudos de usuários da informação. Embora reconheçamos os avanços conceituais na área, os programas curriculares não andaram na mesma velocidade. Se conseguirmos não apenas retomar os estudos já consolidados na área, mas oferecer suporte para novos métodos conseguiremos não somente contextualizar os estudos de usuários da informação, mas entender o usuário em si.

As mudanças ocasionadas pela tecnologia usada para gerar, disseminar, acessar e usar a informação demanda por habilidades e competências relacionadas ao acesso, uso e disseminação da informação. É neste ponto que surge um novo usuário da informação com novas demandas por recursos computacionais e novas capacidades em produzir novos conhecimentos. Resulta desse procedimento que hoje em dia se conhece muita coisa sobre planejamento, aquisição, organização, controle e desenvolvimento de coleções, mas muito pouco sobre como as pessoas fazem uso dos sistemas ou para que fins e como a informação, que é a matéria-prima dos sistemas, está sendo utilizada.

Para um profissional da informação, ter formação holística significa agregar às competências técnicas básicas novos conhecimentos e habilidades. Esse profissional deverá conviver em comunidades e culturas diversificadas, que vivem e resolvem questões e problemas do cotidiano a partir de um olhar peculiar e característico. O profissional deve ter capacidade de comunicação e saber trabalhar em equipes multidisciplinares. Ter consciência das implicações sociais, ecológicas e éticas envolvidas na gestão, acesso e uso da informação. Falar mais de um idioma e estar disposto a trabalhar em qualquer parte do mundo.

Uma compilação de estudos recentes resume o tipo de competências e habilidades requeridas hoje de um profissional da informação:

- » Aplicação dos conhecimentos de gestão, acesso e uso da informação;
- » Atuação em equipes multidisciplinares;
- » Identificação, formulação e solução de problemas de gestão do conhecimento;
- » Senso de responsabilidade ética e profissional;
- » Reconhecimento da necessidade de treinamento continuado;
- » Utilização de técnicas e ferramentas modernas das boas práticas de organização, acesso, uso e gestão da informação;
- » Projeto de sistemas, componentes e processos para atender a necessidades específicas dos usuários;
- » Responsabilidade socioambiental;
- » Compreensão do impacto das soluções de TICs num contexto global e social.

A formação de tais habilidades exige que as disciplinas técnicas previstas nas diretrizes curriculares sejam complementadas com conteúdo interdisciplinar, e que a teoria esteja acoplada à solução de problemas. A cooperação entre a universidade e as organizações nesse caso é fundamental. A compreensão do contexto em que se desenvolvem as atividades de ciência da informação nos diversos países ajuda a quebrar as barreiras culturais. A educação continuada ou a aprendizagem ao longo da vida é exigência de um mundo de transformação acelerada e da tendência de envelhecimento da população, que leva a uma extensão da vida útil da força de trabalho.

## Referências bibliográficas

- » Belkin, Nicholas J. 1980. Anomalous States of Knowledge as a Basis for Information Retrieval. En *Canadian Journal of Information Science*. Vol. 5, 133-143. <<https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/BelkinAnomalous.pdf>> [Consulta: 1 Octubre 2013].
- » Bettiol, Eugênia Maranhão. 1990. Necessidades de informação: uma revisão. En *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Vol. 18, no. 1, 59-69. <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BETTIOL.pdf>> [Consulta: 12 Octubre 2013].
- » Brazil. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. 2001. *Diretrizes Curriculares Nacionais dos cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia*. <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CESo492.pdf>> [Consulta: 1 Noviembre 2013].
- » Brittain, J.M. 1970. *Information and its users; a review with special reference to the Social Sciences*. New York: Wiley-Interscience.
- » Cendón, Beatriz Valadares y Elizabeth Almeida Rolim. 2013. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. En *DataGramZero - Revista de Informação*. Vol. 14, no. 2. <[http://www.dgz.org.br/abr13/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/abr13/F_I_art.htm)> [Consulta: 12 Octubre 2013].
- » Choo, C. W. 2003. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. En *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora SENAC. Vol. 2, p. 63-120.
- » Dervin, Brenda. 1983. An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date. En *Advances in librarianship*. Vol. 7, 231-255. <[http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An Overview of Sense-Making Research 1983a.htm](http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm)> [Consulta: 9 Mayo 2015].
- » Ellis, David. 1989. A behavioral approach to information retrieval system design. En *Journal of Documentation*. Vol. 45, no. 3, 171-212. <<http://dx.doi.org/10.1108/ebo26843>> [Consulta: 9 Mayo 2015].
- » Ferreira, S. M. 1995. Novos paradigmas e novos usuários de informação. En *Ciência da Informação*, Vol. 25, no. 2, 217-223. <[revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/440/398](http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/download/440/398)> [Consulta: 23 Octubre 2013].
- » Figueiredo, Nice Menezes. 1979. *Avaliação de coleções e estudo de usuários*. Brasília: Associação dos Bibliotecários do DF.
- » Figueiredo, Nice Menezes. 1990. *Metodologias para a promoção do uso da informação*. São Paulo, SP: Nobel.
- » Figueiredo, Nice Menezes. 1994. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT.
- » Figueiredo, Nice Menezes. 1999. *Paradigmas modernos da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis.
- » Gasque, K. y S. Costa. 2010. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. En *Ciência da Informação*. Vol. 39, no. 1, 21-32. <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>> [Consulta: 23 Octubre 2013].



- » Harbo, Karen y Thomas Hansen. 2012. Getting to Know Library Users' Needs — Experimental Ways to User-centred Library Innovation. En *Liber Quarterly*, vol. 21, no 3-4, 367-385. <<http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/URN%3ANBN%3ANL%3AUI%3A10-1-113635/8393>> [Consulta: 09 Mayo 2015]
- » Kuhlthau, C. 1991. Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. En *Journal of the American Society for Information Science*. Vol. 42, no. 5, 361-371. <<https://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/docs/InsidetheSearchProcess.pdf>> [Consulta: 9 Mayo 2015].
- » Le Coadic, Yves-François. 1996. *A Ciência da Informação*. Brasilia: Briquet de Lemos Livros.
- » Martínez-Silveira, Martha Silvia y Nanci Oddone. 2007. Necesidades e comportamento informacional: Conceituação e modelos. En *Ciência da Informação*. Vol. 36, no. 2. <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=So100-19652007000200012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So100-19652007000200012&lng=en&nrm=iso)> [Consulta: 12 Octubre 2013].
- » Nascimento, M. 2011. Usuário da Informação como produção científica e disciplina curricular: Origem dos estudos e o ensino no Brasil. En *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Vol. 8, no. 2, 41-71. <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/486>> [Consulta: 12 Octubre 2013].
- » Pinto, Lourival Pereira. 2010. Os usuários da informação. En *Ponto de Acesso*. Vol. 4, no. 3, 3-15. <[www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/4667/3561](http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/4667/3561)> [Consulta: 1 Octubre 2013].
- » Taylor, Robert S. 1986. *Value-added processes in information systems*. Norwood: Ablex Publishing Co.
- » Teruel, A. 2005. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.
- » Universidade de Brasilia. 2013. 182532 – *Estudo de usuários*. <<https://matriculaweb.unb.br/matriculaweb/graduacao/disciplina.aspx?cod=182532>> [Consulta: 10 Mayo 2015].
- » Universidade de São Paulo. 2013. CBD0244 – *Estudo de Usuários da Informação*. <<https://uspdigital.usp.br/jupiterweb/obterDisciplina?sgldis=CBD0244&verdis=3>> [Consulta: 10 Mayo 2015].
- » Universidade Estadual Paulista. 2013. *Estudos de Usuários*. <<http://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/Biblioteconomia/estudos-de-usuarios.doc>> [Consulta: 10 Mayo 2015].
- » Universidade Federal de Santa Catarina. 2013. CIN5417 – *Usuário da Informação*. <<http://notes.ufsc.br/aplic/progdisc.nsf/ab5d3dd3cedd281b-03256496006fcbd9/d61683d82a75d95c00256a10004b18e9?OpenDocument>> [Consulta: 10 Mayo 2015].
- » Wilson, T. D. 1981. On user studies and information needs. En *Journal of Documentation*, vol.37, no 1. <<http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>> [Consulta: 09 Mayo 2015]
- » Wilson, T. D. 2000. Human Information Behavior. En *Information Science Research*. Vol. 3, no. 2. <<http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/HumanInfoBehavior.pdf>> [Consulta: 9 Mayo 2015].
- » Wilson, T. D. 2008. The information user: Past, present and future. En *Journal of Information Science*. Vol. 34, 457-464. <doi:10.1177/0165551508091309> [Consulta: 9 Mayo 2015].

## Bibliografía consultada

---

- » Paletta, Francisco Carlos y E. Maldonado. 2014. Informação e Tecnologia Apropriação e Produção do Conhecimento na WEB 3.0. En *VII World Congress on Communication and Arts*. Vol.7, 343-346. <doi:10.14684/wcca.7.2014.343-346> [Consulta: 9 Mayo 2015].
- » Prasad, H. 2000. Information Needs and Users. En *Forinf@ Revista Iberoamericana Sobre Usuarios De Información*. Vol. 8, 5-11. <http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/33/34> [Consulta: 9 Mayo 2015].
- » Wilson, T. D. 1999. Models in information behaviour research. En *Journal of Documentation*. Vol. 55, no. 3. <http://210.48.147.73/silibus/model.pdf> [Consulta: 9 Mayo 2015].
- » Wilson, T. D. 2006. On user studies and information needs. En *Journal of Documentation*. Vol. 62, no. 6, 658-670. <doi:10.1108/00220410610714895> [Consulta: 9 Mayo 2015].

