

## Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação<sup>1</sup>

Fernanda Cordeiro de Carvalho (Universidade de Brasília)

Sueli Angelica do Amaral (Universidade de Brasília)

**Resumo:** Trata-se de uma pesquisa descritiva de natureza exploratória com o objetivo de verificar, sob a ótica dos gestores, como são exercidas, pelo bibliotecário, as atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, e a relação destas com as competências em informação necessárias aos usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas. O universo da pesquisa foi constituído pelos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras. A estratégia de investigação utilizada reuniu as técnicas: questionário eletrônico em formato *php* e entrevista. Os resultados obtidos pela coleta de dados foram observados e analisados conjuntamente. Os gestores das bibliotecas universitárias brasileiras reconheciam o papel do bibliotecário como agente social, responsável por ensinar as competências em informação. Contudo, a realização de atividades de educação e estudos de usuários que demonstrassem efetivamente o desempenho do bibliotecário como agente social se mostraram escassas.

**Palavras-chave:** Estudos de usuários. Educação de usuários. Competência em informação. Bibliotecário. Agente social.

**Abstract:** It is a descriptive research of exploratory nature with the goal of verifying how they are exercised, by the librarian, the education activities and users' studies in the Brazilian academic libraries, regarding the information literacy the users need to accomplish their professional and academic activities. The universe of the research was constituted by the managers of the Brazilian academic libraries. The strategy used on the investigation gathered the techniques: electronic questionnaire in *php* format and interview. The results obtained by the data collection were observed and analyzed jointly. The managers of the Brazilian academic libraries recognized librarian's role as social agent, responsible for teaching information literacy. However, education activities and users studies accomplished to demonstrate effective librarian performance as social agent showed scarce.

**Key-words:** User studies. User education. Information Literacy. Librarian. Social agent.

---

<sup>1</sup> Comunicação oral submetida ao GT-04 - Gestão da Informação e do Conhecimento nas organizações.

## Introdução

Na sociedade da informação os indivíduos devem ser capazes de conhecer suas necessidades de informação, acessá-las, avaliá-las e usá-las eticamente. Nesse sentido estudos da Ciência da Informação têm atribuído destaque à figura do indivíduo enquanto usuário da informação. As pesquisas sobre as atividades desenvolvidas pela biblioteca para a prestação dos serviços aos seus usuários tornam-se cada vez mais necessárias, na medida em que, os resultados obtidos poderão contribuir no aprimoramento das linhas de gestão vigentes.

Por outro lado, a competência informacional

está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ela capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY, 2005).

A explosão informacional, ampliada com a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), criou inúmeras barreiras de acesso à informação como o número ilimitado de fontes de informação e a falta de competência dos usuários da informação perante as novas ferramentas de acesso disponíveis. Essa explosão, que mudou a formação dos profissionais das mais diversas áreas, revela a necessidade urgente de ensinar aos indivíduos como lidar com a informação, dando novos significados à atuação dos bibliotecários perante a sociedade. Para Sherman (2007), a tecnologia está se integrando às bibliotecas e revelando que “o trabalho real dos bibliotecários não é mais só colocar livros em estantes. Seu trabalho envolve guiar e educar visitantes em como achar informações, não importando se elas estão em livros ou em formato digital”.

Nesse contexto, o bibliotecário está adquirindo novo “*status professional*”. Seu perfil expande-se para o de profissional ativo no processo de tomada de decisão dos indivíduos, tornando-o um agente social, capaz de contribuir para a evolução da sociedade, das organizações e dos indivíduos, ao ajudá-los a construir um contexto informacional bem sucedido, lidando com a informação de maneira competente e consciente. O bibliotecário vem mudando sua forma de agir e pensar perante os novos rumos que sua profissão deve tomar. Com a evolução do trabalho e as novas características advindas da sociedade da informação, o bibliotecário ganha um novo papel a interpretar diante da sociedade. Torna-se um ‘ativo’ da sociedade, devendo atuar com presteza e sabedoria, consciente de que seu desempenho é diferencial na sociedade. Deve atuar utilizando sua competência profissional no sentido de educar os usuários, para que estes desenvolvam as competências em informação, como conjunto de habilidades que permitem ao usuário reconhecer quando a informação é necessária, localizá-la, avaliá-la e utilizá-la efetivamente e com ética.

O bibliotecário também deve conhecer o perfil dos usuários da biblioteca e, na expectativa de identificar suas necessidades de informação, realiza os estudos de usuários. Esses estudos são interdisciplinares, pois se fazem valer dos aportes da Psicologia, Administração, Linguística, Informática, Estatística, entre outras. Na Psicologia encontram-se vertentes inteiramente ligadas aos estudos de usuários, já que o indivíduo é o foco tanto da Psicologia como dos estudos de usuários. Dentre as contribuições da Psicologia vale destacar trabalhos que se referem à memória, ao comportamento e a representação dos conhecimentos, aspectos que podem ser considerados nos estudos de usuários. A Administração estuda o comportamento do consumidor, seus padrões de busca e de consumo, que podem ser abordados na perspectiva do consumo de informação como produto, guardando as especificidades inerentes ao contexto informacional, como destacado por Amaral (1996), ao recomendar o uso das técnicas de análise do consumidor nos estudos de usuários da informação. A Linguística auxilia os usuários, tanto ao trazer palavras-chave que dão sentido aos documentos procurados e ao facilitar a

recuperação da informação, quanto no momento em que o usuário precisa expressar suas necessidades de informação ao bibliotecário. Essa área do conhecimento deve ser estudada também pelos bibliotecários que atuam no serviço de referência, para melhor compreensão das necessidades de informação do usuário e no diálogo com os usuários no momento da entrevista de referência. A Informática oportuniza a análise de uma quantidade maior de dados nas pesquisas em estudos de usuários, que por sua vez contribui para o aprimoramento dos métodos estatísticos utilizados nos estudos de usuários.

Vários modelos para elaboração de estudos de usuários foram propostos, como o de Dervin e Nilan (1986), Choo (1999), Wilson (2000), Calva González (2004). No entanto, nenhum deles considera o usuário como aprendiz da competência em informação, uma vez que não consideram o usuário como pessoa capaz de aprender a buscar a informação que atenda as suas necessidades, nem mesmo os próprios bibliotecários como educadores dessa competência.

Os estudos de usuários assumem importância como instrumentos de gestão porque fornecem subsídios aos bibliotecários para a identificação do perfil dos seus usuários, com o objetivo de planejar serviços e produtos a serem desenvolvidos pela biblioteca. Entre esses serviços e produtos incluem-se os relativos à educação do usuário. Entende-se que os estudos de usuários são a melhor ferramenta que o bibliotecário pode lançar mão para atuar como agente social no ensino das competências em informação para os usuários serem capazes de conhecer, acessar, avaliar e usar a informação com ética.

Além disso, as visões dos conteúdos ensinados não são mais o núcleo do trabalho educacional, mas insumos ou suportes de competências. O foco na competência traz a idéia de alocação dos saberes aprendidos como recursos ou insumos por meio de esquemas mentais (análises, sínteses, inferências, generalizações, analogias, associações, transferências) adaptados e flexíveis em ações próprias de um contexto profissional específico. Assim, poderá contribuir para o desempenho eficiente e eficaz das atividades profissionais pelo aprendiz.

Entende-se que as bibliotecas universitárias são áreas de atuação do bibliotecário próprias ao desenvolvimento de produtos e serviços para a educação dos usuários, bem como a realização de estudos de usuários, uma vez que a comunidade universitária inclui diversos segmentos de usuários a serem atendidos. Além disso, o ambiente universitário é, por característica própria, um ambiente de constante aprendizagem.

Cabe aos gestores das bibliotecas universitárias a tomada de decisão sobre as políticas de desenvolvimento de produtos e serviços relativos à educação de usuário e da realização de estudos de usuários nessas bibliotecas. Portanto, os gestores dessas bibliotecas são os profissionais mais indicados para fornecer as informações sobre as atividades exercidas pelos bibliotecários a respeito da educação e dos estudos de usuários desenvolvidos pela biblioteca.

Assim, o objetivo da pesquisa foi verificar, sob a ótica dos gestores, como são exercidas, pelo bibliotecário, as atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, e a relação destas com as competências em informação necessárias aos usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas.

Portanto, a pesquisa parte para o questionamento da necessidade de educação das competências em informação, sejam elas relativas ao reconhecimento da necessidade de informação, sua localização, avaliação ou uso ético. Os gestores foram questionados em vias distintas, dentre elas sobre as atividades realizadas pelos bibliotecários da biblioteca universitária que gerencia e a sua opinião sobre quais competências seriam mais importantes aos usuários. Esse último questionamento, não visava averiguar diretamente as reais necessidades dos usuários,

mas a importância que o gestor dá ao ensino destas, a fim de constatar as potencialidades do desenvolvimento das mesmas, já que são os gestores os principais tomadores de decisão dentro da biblioteca. O reconhecimento da necessidade de se ouvir os usuários, não foi descartado, este relevante fator foi representado pelos questionamentos de realização dos estudos de usuários e a sua relação com as atividades de educação.

A respeito dos usuários a pesquisa delinea-se em identificar se ele é levado em consideração, não sendo objetivo dessa, saber quais competências em informação cada usuário, ou um grupo de usuários julga mais necessárias. Entende-se que deve haver uma preparação teórica e bem fundamentada da biblioteca sobre as demandas, necessidades e atividades que poderá desenvolver, antes que seja discutido com os usuários as linhas de atuação que essas ações devem tomar, para que não se criem expectativas que posteriormente não poderão ser alcançadas, frustrando os usuários e assim desmotivando-os a frequentar as bibliotecas.

### **Procedimentos metodológicos**

A pesquisa realizada foi descritiva e exploratória. Do cadastro do Ministério da Educação (<http://portal.mec.gov.br/>), foram selecionadas 88 universidades, sendo 53 federais e 35 estaduais. Com a identificação das 176 bibliotecas centrais e setoriais das universidades selecionadas, foi possível pesquisar os *e-mails* habilitados dos seus gestores para compor a população da pesquisa, que foi integrada por 122 gestores.

A estratégia de investigação utilizada na pesquisa reuniu distintas técnicas de coleta de dados, como questionário eletrônico distribuído aos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras selecionadas e entrevista com o gestor da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

O questionário foi enviado por *e-mail* aos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras que compunham o universo da pesquisa. O encaminhamento foi realizado por uma mensagem com um *link* que permitia acesso à página, desenvolvida no formato *php*, em que se encontrava o questionário. A escolha desse formato se deu pelas facilidades por ele proporcionadas, como a possibilidade de recebimento e preenchimento *on-line* e a disponibilidade tecnológica presente. O pré-teste do questionário foi realizado com gestoras de três bibliotecas escolares de Brasília. A escolha pela biblioteca escolar deveu-se ao fato desse tipo de biblioteca não integrar o universo de pesquisa e ainda assim ter grupos de usuários distintos como professores, alunos, funcionários da escola e pais.

O gestor da Biblioteca Central da Universidade de Brasília por critério de conveniência e oportunidade, não fez parte da população que recebeu o questionário e foi investigado por meio de entrevista. A forma de entrevista semi-estruturada, individual, combinando as perguntas do questionário com perguntas abertas, com o objetivo de possibilitar ao sujeito a oportunidade de se pronunciar sobre a temática em questão. No desenvolvimento dos instrumentos de coleta foram considerada as variáveis estudadas.

Para mapear o papel desempenhado pelos bibliotecários como agentes sociais educadores das competências em informação, buscou, primordialmente, identificar as ações desenvolvidas nas atividades de educação de usuários nas competências em informação e a opinião dos gestores sobre a contribuição dos estudos de usuários para o desenvolvimento das atividades de educação das competências em informação.

## **Discussão dos resultados**

O questionário foi encaminhado para 122 gestores, sendo obtidas respostas de 63. Entre os que responderam, 43 (68%) eram gestores de bibliotecas centrais e 20 (32%) de setoriais. Observou-se que 3 bibliotecas centrais responderam por todas as bibliotecas setoriais da universidade, logo houve redução do universo de 26 bibliotecas, passando-se a contar com 96 gestores. Segundo a fórmula de cálculo de tamanho de amostra e nível de confiança apresentada por Barbetta (1999, p.58 e 169), os resultados obtidos apresentam margem de erro de 7,3% e grau de confiança de 95%.

Quanto aos recursos humanos das bibliotecas destaca-se que, apesar de a média ser de 9,60 bibliotecários por biblioteca, observou-se que 13 bibliotecas contavam apenas com um bibliotecário no seu quadro de recursos humanos e em 42 bibliotecas não havia estagiário de Biblioteconomia. Havia um aumento do número de bibliotecários na medida em que o número de alunos de graduação da universidade era maior. Ao analisar a relação dessas variáveis, utilizando a Correlação de Pearson (bi-caudal, erro de 1%), obteve-se relação em uma razão de 61,9% entre as variáveis.

Outro dado relevante ao se observar os recursos humanos das bibliotecas, utilizando a Correlação de Pearson (bi-caudal, erro de 1%) inferiu-se que o número de bibliotecários atuantes influenciava o número de estagiários em Biblioteconomia numa razão de aproximadamente 92,5%. Isto significa que o número de estagiários na biblioteca variava de forma diretamente proporcional ao número de bibliotecários. Essa variação parece indicar uma postura das universidades em contratar estagiários de Biblioteconomia na medida em que são contratados mais bibliotecários. Corroborando essa hipótese, pôde ser observada uma variação diretamente proporcional de 91,9% entre a quantidade de estagiários de Biblioteconomia e a de profissionais formados em outras áreas do conhecimento.

Na quantificação dos usuários potenciais das bibliotecas universitárias brasileiras estudadas, observou-se que o maior segmento era o de alunos de graduação. Em duas bibliotecas os funcionários da universidade não foram considerados como usuários potenciais, enquanto os alunos de pós-graduação, apenas em uma das bibliotecas não foram considerados como tal.

## **Perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras**

Em relação aos 96 gestores das bibliotecas universitárias brasileiras, constatou-se que todos eram formados em Biblioteconomia. Doze possuíam mestrado, dois declararam possuir doutorado e 41 pós-graduação em diversas áreas. A preocupação dos bibliotecários em realizar cursos de pós-graduação, sinalizava o interesse dos profissionais em conhecer outras áreas do conhecimento. Isto pode refletir também a necessidade de o bibliotecário se adequar às exigências do mercado, como destacado por Barbosa (1998), Delors (1998), Silva e Cunha (2002), Werthein e Cunha (2000), Mourão e Puente-Palacios (2006) entre outros. Além disso, demonstra o interesse na formação continuada, que possibilite ao bibliotecário adquirir novos conhecimentos teóricos, técnicos e operacionais (CATTANI, 2002), a fim de desempenhar seu papel perante os usuários da informação, mobilizando, interagindo e transmitindo conhecimentos e habilidades de sua competência, como preconizado por Fleury (2000).

O gestor que se formou primeiro o fez em 1974, enquanto o que se formou mais recentemente, o fez em 2007. Entre os gestores, 46% ocupavam há mais de 5 anos o cargo de gerência. Ao relacionar o tempo de gerência com a realização de pós-graduação, constatou-se que 8 entre os 9 gestores, que estavam no cargo há mais de 10 anos, já haviam concluído a sua pós-graduação. A partir do número significativo de gestores (n=41) que já haviam concluído a pós-graduação, pode-se inferir que o ambiente universitário facilite a participação dos gesto-

res nos cursos de pós-graduação. Esse fato corrobora a idéia de empregabilidade preconizada por Brígido (2001); Silva e Cunha (2002); Bastos (2006), quando consideram que o trabalhador para suprir as necessidades da organização deve se formar e se aperfeiçoar continuamente.

### **Realização dos estudos de usuários e das atividades de educação dos usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras**

A variável ‘teoria da prestação de serviço’ fundamentou-se nas teorias do serviço de referência apresentadas por Martins e Ribeiro (1972, p.27-30). A biblioteca que adotasse a teoria ‘conservadora’ seria responsável pela orientação do usuário de modo a torná-lo capaz de se incumbir do lidar com a informação, sendo auto-suficiente para o estudo e pesquisa, ou seja, a biblioteca assumiria a filosofia de educar o usuário a ser competente em informação. A biblioteca adotaria a teoria ‘moderada’ quando considerasse a realização das atividades de educação ao usuário, desde que não alterasse a prestação dos demais serviços pela biblioteca. Na teoria ‘liberal’, a biblioteca prestaria ajuda ilimitada aos usuários, sendo a resposta ao usuário a ocupação mais importante do bibliotecário. Portanto, nas bibliotecas que adotassem a teoria liberal, os bibliotecários não se preocupariam com a educação dos usuários nas competências em informação.

Saber qual a teoria de prestação de serviços que a biblioteca adotava era relevante, pois essa filosofia refletir-se-ia nas atividades realizadas pelos bibliotecários. Dessa maneira, para compreender o papel desempenhado pelo bibliotecário, foi preciso entender a teoria de prestação dos serviços adotada pela biblioteca no exercício das atividades que a ela competem. Por essa razão, Dutra (2004) afirma que a competência é atribuída de um lado pela organização e de outro por seus funcionários, pois, a realização das atividades de uma biblioteca depende de suas competências e objetivos próprios e da competência dos bibliotecários nela empregados.

Observou-se que 47% das bibliotecas se declaravam conservadoras, 6% moderadas e 47% liberais. Percebeu-se possível tendência de alteração dessa realidade, na medida em que os resultados da pesquisa mostraram a preocupação com as atividades de educação de usuários, observada a partir da divisão igualitária entre os gestores que indicaram adotar as teorias conservadora e liberal. Na teoria liberal, o serviço que o bibliotecário deve prestar se refere a um “serviço total e não mera sugestão” (MARTINS; RIBEIRO, 1972, p.30). A teoria conservadora não considera que achar as respostas para os usuários seja atribuição do serviço de referência.

Para entender a realização dos estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, partiu-se do questionamento sobre a realização de tais estudos e da identificação das técnicas utilizadas pela biblioteca com essa finalidade. Observou-se que apenas quatro das bibliotecas declararam não realizar estudos de usuários. Nas bibliotecas que realizavam esses estudos, as técnicas indicadas pelos gestores como as mais utilizadas eram a caixa de sugestões (75%), o questionário (68%) e o *e-mail* (64%). Embora a caixa de sugestão estivesse presente na maior parte das bibliotecas pesquisadas e tenha sido indicada pelos gestores como meio para a realização dos estudos de usuários, essa técnica não parece ser a mais adequada para a realização desse tipo de estudo.

Por outro lado, a utilização do questionário pode indicar que a maior parte das bibliotecas desenvolviam pesquisas quantitativas para a realização de estudos de usuários, pois de acordo com Baptista e Cunha (2007), o questionário é o instrumento mais comum para a realização desse tipo de pesquisa. Na opinião de Wilson (2000), as pesquisas quantitativas são realizadas por meio de questionários, regularmente mal elaborados e mal utilizados, o que prejudica os resultados das pesquisas. O autor observa que a formação profissional contínua é

indispensável para que os bibliotecários possam realizar eficientemente os estudos de usuários.

A partir da análise das técnicas utilizadas para a realização de estudos de usuários foi criado um quociente de realização desses estudos denominado de QUEU. O QUEU foi proposto para quantificar a realização de estudos de usuários em cada biblioteca estudada. Para o seu cálculo, empregou-se a frequência de utilização dos estudos de usuários, além da análise das técnicas utilizadas pelas bibliotecas que realizavam esses estudos. Utilizou-se uma escala ordinal para mensurar a frequência, de forma que, no caso do respondente assinalar a opção 'não utilizo', atribuiu-se o valor zero. Assinalada a última opção, 'diariamente', o valor atribuído seria cinco. Aplicou-se, também, valor de importância para cada meio, denominado Peso do Meio. Atribuiu-se peso 1 para todas as técnicas, uma vez que, de acordo com os objetivos desta pesquisa todos eles possuíam a mesma relevância. A necessidade de estudar um quociente para quantificação de estudos de usuários retoma a preocupação de Scheleyer que, desde 1982, apontava a falta de testes e análises estatísticas nesses estudos. Portanto, o quociente pode ser representado pela fórmula:

$$QUEU = \frac{\sum_{\text{meio } 1}^{\text{meio } n} (\text{Peso da Técnica} \times \text{Valor da Frequência})}{\sum \text{Pesos das Técnicas}}$$

Para a primeira análise, utilizando-se o quociente, foram agrupados e somados os QUEUs de cada teoria de prestação de serviço adotada pelas bibliotecas. Em seguida, calculou-se a média para chegar ao conjunto de bibliotecas que estavam realizando um número maior de estudos de usuários segundo o quociente. Neste caso, constatou-se que aquelas bibliotecas que se declaravam moderadas eram as que realizavam estudos de usuários com menor frequência, ainda que, entre as quatro bibliotecas que declararam não realizar estudos de usuários, duas adotassem a teoria conservadora e duas fossem adeptas da teoria liberal de prestação de serviço.

Outra relação possível de se estudar com o QUEU é a relação entre esse quociente e a quantidade de recursos humanos na biblioteca. Aplicando-se a correlação de Pearson (bicaudal com um erro de 5%), pôde-se afirmar que o número de bibliotecários existentes na biblioteca explica a Quantidade de Estudos de Usuários realizados em uma razão de aproximadamente 27,8%. Apesar de a relação ser aparentemente baixa, destaca-se que explicar um fenômeno tão complexo quanto o QUEU, utilizando-se apenas uma variável (número de bibliotecários), é importante para decidir sobre ações futuras, que busquem intensificar as práticas envolvendo os estudos de usuários.

Em relação aos responsáveis pela realização dos estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, observou-se que 95% dos estudos contavam com a participação do bibliotecário para sua realização, destacando a importância da presença desse profissional nesses estudos. A relação entre o número de bibliotecários e a quantidade de estudos de usuários realizados pôde ser corroborada pelo fato de que 66,6% das bibliotecas analisadas indicaram insuficiência de pessoal como dificuldade na realização de estudos de usuários. Essa mesma dificuldade foi apontada por 55% dos gestores na realização das atividades de educação de usuários.

Buscou-se observar se eram realizadas atividades de educação de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras. Partiu-se primeiramente das atividades educativas mais tradicionais, para em seguida questionar as atividades relativas à educação das competências em informação. Como afirmado por Córdoba González (1998), a educação de usuários é valiosa para ensinar uma comunidade de usuários a ser mais produtiva, reflexiva e capaz de explorar

mais eficientemente a informação. Córdoba González (1998) faz referência indireta à educação das competências em informação que tornam os usuários auto-suficientes.

Para entender a realização das atividades relativas à educação de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, partiu-se da análise da frequência das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas estudadas, de um modo geral. De todas as bibliotecas que responderam ao questionário, apenas duas não realizavam nenhum tipo de atividade de educação de usuários. Apenas uma biblioteca ressaltou realizar atividade educativa diversa daquelas sugeridas como alternativas de respostas dessa questão no questionário. A atividade informada pelo gestor era que: “[...] a biblioteca prepara as aulas e ministra em conjunto com os docentes. Alguns cursos são ministrados na própria biblioteca e outros nos departamentos/cursos”. A atividade ressaltada é um exemplo de que uma biblioteca pode atuar propiciando ao bibliotecário o exercício do seu papel de agente social como educador das competências em informação.

Contudo, percebeu-se, que muitas atividades de educação de usuários poderiam ter ficado em desuso por falta de conhecimento pelos usuários da biblioteca da oferta desses tipos de serviços pela biblioteca. Dessa maneira alguns serviços só eram realizados quando requeridos. A divulgação das atividades de educação de usuários é imprescindível, pois se o usuário não conhece um serviço oferecido pela biblioteca não o procura e este fato, por sua vez, desestimula a criação e realização de novas atividades e gera um ciclo vicioso.

Foi proposto também em um quociente de realização de atividades de educação de usuários, que se deu o nome de QUEDU. O QUEDU visa quantificar a realização das atividades de educação de usuários dentro de cada biblioteca estudada. Para o cálculo do QUEDU utilizaram-se, além das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, as frequências de desenvolvimento das mesmas. A forma de cálculo é análoga a do QUEU. Portanto, o quociente pode ser representado pela fórmula:

$$QUEDU = \frac{\sum_{atividade\ n} (Peso\ da\ Atividade \times Valor\ da\ Frequência)}{\sum Pesos\ das\ Atividades}$$

Com esse quociente foi possível relacionar a quantidade de atividades de educação de usuários desenvolvidas com a teoria de prestação de serviço adotada pela biblioteca. Foram agrupados e somados os QUEDUs de cada teoria adotada pelas bibliotecas. Em seguida, tirou-se a média para chegar ao conjunto de bibliotecas que estavam realizando maior número de atividades segundo o quociente. Observou-se ligeiro aumento de atividades de educação de usuários nas bibliotecas que alegaram adotar a teoria ‘liberal’. Segundo essa teoria, as atividades de educação de usuários não seriam desenvolvidas, já que a biblioteca liberal deveria prestar ajuda ilimitada ao usuário e não se preocupar em torná-los competentes em informação. Observou-se preocupação constante por parte de todas as bibliotecas estudadas em desenvolver atividades de educação de usuários, independentemente da teoria de prestação de serviço adotada pela biblioteca.

Vale destacar que o valor máximo do QUEDU, encontrado apenas em duas das bibliotecas, foi de 2,94 (o mesmo que 58,75% do valor máximo possível). Dessa maneira, verificou-se que as atividades de educação de usuários estavam abaixo da metade do que poderia ser realizado pelas bibliotecas que obtiveram a média de realização de 1,24. Isto significa que só 25% dos tipos de atividades de educação de usuários eram desenvolvidas. A taxa de maior ocorrência foi de 10% de atividades desenvolvidas. Portanto, cada biblioteca realizava em média 7 atividades de educação de usuários, embora com uma frequência muito baixa, de modo geral indicando que as atividades eram desenvolvidas esporadicamente.

Em relação às dificuldades apresentadas para a realização dos estudos de usuários e desenvolvimento de atividades de educação de usuários, percebeu-se que os dois fatores indi-

cados como os que mais dificultavam a realização de estudos de usuários eram a inadequação das instalações e o número insuficiente de pessoal. Em relação à educação do usuário, os fatores mais indicados foram os usuários desinteressados e o número insuficiente de pessoal.

Como pôde ser observado o número insuficiente de pessoal foi apontado como maior dificuldade para a realização tanto dos estudos de usuários como das atividades de educação de usuários. Essa dificuldade é tão predominante, que os gestores a destacaram por diversas vezes nas questões abertas. Um dos gestores comentou: “temos o serviço de educação de usuários implantado, mas nós não realizamos estudos de usuários por causa da carência de pessoal”.

A ‘falta de oportunidade para o desenvolvimento da equipe’ foi apontada como um dos fatores mais influentes na falta de continuidade tanto dos estudos de usuários quanto das atividades de educação de usuários. Para nove gestores, problemas com a alta rotatividade dos funcionários da biblioteca prejudicam o desenvolvimento da equipe. Um dos gestores afirmou que a “rotatividade nas bibliotecas inviabiliza até mesmo a preparação do pessoal que se mais preparado faria estudos de usuários melhor e melhores treinamentos.”

Na opção ‘outras dificuldades’ para a realização de estudos e educação de usuários a falta de tempo para a realização das atividades foi um fator recorrente. Todos os 14 gestores que responderam a essa questão opcional, destacaram o tempo como dificuldade. Um deles afirmou: “[...] Tudo é para ontem”.

A alta frequência da dificuldade ‘instalações inadequadas’ aparece também nas questões abertas relacionadas à educação e aos estudos de usuários, quando um dos gestores alegou: “[...] Muitas vezes não fazemos o que deve ser feito para atingirmos este objetivo porque não possuímos uma boa infra-estrutura [...]”

Quanto à frequência da opção ‘usuários desinteressados’, apontada como a segunda maior dificuldade na realização de educação de usuários, é relevante ressaltar que esse desinteresse pode ser reflexo da falta de atividades que sejam adequadas às necessidades dos usuários. Como já ressaltado por Wilson (1995), Korobili e Tilikidou (2005), Maybee (2007), Pinto e Sales (2007), é indispensável conhecer o usuário e suas necessidades para oferecer serviços que atendam a essas necessidades, caso contrário tais serviços inevitavelmente permanecerão inúteis para os usuários.

Observa-se que a ‘falta de autonomia para tomada de decisão’ foi a opção pouco indicada pelos gestores como dificuldade para a realização dos estudos e nas atividades de educação de usuários. Esse indicativo leva a crer que na maior parte das bibliotecas os gestores têm autonomia em relação aos processos burocráticos das universidades, pelo menos no que se refere à realização de estudos e atividades de educação de usuários.

Na perspectiva de que o desenvolvimento da educação das competências em informação parte de adequada realização de estudos de usuários, como preconizado por Pinto e Sales (2007) e Maybee (2007), os gestores das bibliotecas universitárias brasileiras foram indagados a respeito do seu ponto de vista sobre o assunto. Verificou-se que 96% deles concordavam que deveriam ser realizados estudos de usuários para identificar as necessidades dos usuários em relação à sua educação nas competências em informação, embora 4% tivessem discordado. A respeito da relação dos estudos de usuários com as atividades de educação das competências em informação, destaca-se, que para os gestores, somente com o conhecimento do perfil dos usuários seria possível realizar atividades que dessem autonomia aos usuários, ao torná-los competentes em informação.

A afirmativa de um dos gestores resumiu essa idéia. Para ele, apenas com o conhecimento dos usuários e a educação das competências em informação: “[...] ele (o usuário) ganhará autonomia absoluta para a realização de suas pesquisas”. Muitas das finalidades apon-

tadas pelos gestores refletiam a adequação da realização dos estudos de usuários e das atividades de educação de usuários nas competências em informação.

Percebeu-se que, mesmo os gestores, que indicaram não haver correlação entre os estudos de usuários e a educação das competências em informação, realizavam tanto os estudos de usuários quanto as atividades de educação de usuários, apesar de, aparentemente, ainda não terem percebido a complementaridade entre ambos, os estudos e a educação dos usuários.

### **Competências em informação que os usuários devem aprender para realizar suas atividades profissionais e acadêmicas, segundo o ponto de vista dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras**

Inicialmente, buscou-se averiguar quais competências em informação os gestores julgavam importantes de serem aprendidas pelos usuários. A importância que os gestores deram à educação de cada competência em informação foi essencial para observar a consciência que eles tinham a respeito do papel do bibliotecário como agente social, bem como verificar quais competências os gestores julgavam importantes para que os usuários das bibliotecas universitárias brasileiras aprendessem. Não pretendendo, portanto, averiguar diretamente as necessidades de aprendizado das competências em informação, mas a potencialidade de desenvolvimento das atividades de educação, a fim de constatar, dentre outros fatores, a aceitação dos gestores frente a possibilidade de se desenvolver atividades que visem o aprendizado das competências em informação pelos usuários.

Destaca-se que os gestores foram inquiridos sobre o que os usuários deveriam aprender e não o que deveria ser ensinado a eles. Essa mudança de foco, apesar de parecer detalhista, é importante, pois, Lindoso (2000) ressalta que “a nova educação” deve considerar não o que deve ser ensinado, mas o que é necessário ser aprendido para se viver no mundo contemporâneo e futuro.

Observou-se que, de maneira geral, todas as competências foram consideradas, pelos gestores, como importantes para os usuários aprenderem. Isto porque, o menor índice de importância obtido pelas competências foi de 58%. Portanto, a educação dos usuários foi considerada importante pelos gestores, a fim de tornar os usuários capazes de lidar com a informação de maneira hábil, tornando-os competentes em informação, como preconizam Le Coadic (2004), Jambeiro (2005), entre outros autores. Portanto, os bibliotecários gerentes demonstraram estar conscientes do seu papel de agente social, destacado por autores como Barbosa (1998), Córdoba-González (1998), Pepulim (2001) e Silva e Cunha (2002).

Para verificar a necessidade de aprendizagem atribuída pelos gestores à cada ação que indicasse competência em informação, cada uma das ações relacionadas ao desempenho da competência em informação foram denominadas como indicadores de competência em informação a ser aprendida pelos usuários. Os indicadores foram agrupados conforme a organização de indicadores sugerida pela *American Library Association* (ALA, 2000). Segundo os gestores, a competência em informação mais importante para os usuários aprenderem era a competência ‘Acessar’ que se refere primordialmente aos métodos e estratégias de busca de informação, competência ressaltada por Le Coadic (2004), ao discutir a maré de fluxos de informações eletrônicas; por Lancaster (1994), quando discutiu as ferramentas tecnológicas disponíveis; e por Idiodi (2005), ao debater o que deve ser ensinado aos usuários.

A competência considerada menos importante foi ‘Avaliar’. Segundo a *American Library Association* (ALA, 2000), essa competência preconiza que o usuário deve avaliar as informações e suas fontes criticamente, incorporando conhecimentos e valores. Trata-se da competência mais complexa do processo educativo, uma vez que, aprender a avaliar critica-

mente as informações, de acordo com Morin (2000), não é enfoque de aprendizagem considerado em nenhum programa educativo escolar ou universitário.

### **Papel dos bibliotecários na realização dos estudos de usuários e das atividades de educação de usuários, segundo o ponto de vista dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras**

Inicialmente foram identificados os indicadores de competência em informação com o maior índice de realização de atividades de educação de usuários realizadas nas bibliotecas pesquisadas. Observou-se que os indicadores com maior número de bibliotecas que realizavam atividades de educação de usuários eram ‘Recuperar informações on-line ou impressas’, ‘Identificar os diversos tipos e fontes de informação’ e ‘Refinar a estratégia de busca’.

O papel de agente social exercido pelo bibliotecário está intimamente ligado a saber mobilizar, integrar e transferir conhecimentos e habilidades, que agreguem valor social aos usuários das bibliotecas, incluindo entre essas bibliotecas, as universitárias brasileiras. Por isso, a partir dos resultados da pesquisa, foram identificadas as competências com maior e menor grau de conversão. Nessa perspectiva, considerou-se que a conversão seria a razão entre a realização das atividades de educação de usuários e a importância de determinada competência em informação. Calculada a taxa de conversão, foram identificados os indicadores que possuíam atividades de educação de usuários com maior frequência nas bibliotecas, a partir do seu índice de importância. Os resultados indicaram as atividades de educação dos usuários consideradas importantes pelos gestores.

O indicador ‘Recuperação de informações on-line ou impressas’ apresentou a maior taxa de conversão seguida pelo indicador ‘Construção de estratégias de busca’ e pelo ‘Refinamento da estratégia de busca’. Isto significa dizer que esses indicadores são os que apresentaram os maiores índices de realização, quando relacionados à importância atribuída pelos gestores a eles. Com relação ao indicador ‘Revisar as atividades acadêmicas realizadas a partir do planejamento’, apesar de ter sido considerado importante por 67% dos gestores, nenhuma das bibliotecas realizava atividade de educação de usuários para promovê-lo. O indicador ‘Sintetizar idéias principais para construir novos conceitos’ foi o que obteve o menor índice percentual quanto à realização de atividades de educação de usuários.

A análise das taxas de conversão das atividades de educação de usuários consideradas importantes levou à seguinte reflexão: “quais indicadores de baixa convergência necessitariam de mais atividades de educação?” Na tentativa de responder a essa questão foram relacionadas às taxas de convergência com os índices percentuais de importância dos indicadores. Realizou-se um corte nas convergências abaixo de 60%, considerando que uma taxa superior a esse percentual caracterizaria nível satisfatório de atuação.

Observou-se que na realização de atividades de educação de usuários, o indicador ‘Aplicar informações no planejamento de suas atividades acadêmicas’ foi o mais valorizado pelos gestores, por ter obtido o maior índice de importância, entre os que apresentaram índice de convergência insatisfatório, caracterizando a necessidade de realização de atividades de educação relativas ao indicador. Os resultados também indicaram que a proposta para ensinar atividades relacionadas à ‘Revisar as atividades acadêmicas realizadas a partir do planejamento’ pode não ter sido bem entendida pelos gestores, pois os gestores informaram que não eram implementadas atividades de educação de usuários para promover o indicador em questão, que obteve o menor valor de importância. Observou-se que as competências ‘Usar’ e ‘Avaliar’ as informações foram as que poderiam ser consideradas como aquelas que mais careciam de atividades educacionais para serem desenvolvidas.

A análise da importância e da realização das atividades de educação de usuários relacionadas às competências em informação refletiu a opinião dos gestores a respeito do papel do bibliotecário como educador dos usuários nas competências em informação, que era bastante difundido entre as bibliotecas universitárias brasileiras pesquisadas.

Em relação à contribuição das atividades de educação dos usuários para a formação de profissionais capazes de conhecer, acessar, avaliar e usar eticamente a informação, ou seja, profissionais competentes em informação, observou-se que 96% dos gestores consideravam essa contribuição relevante e apenas 4% discordavam dessa premissa.

A respeito da percepção dos gestores referente à importância do bibliotecário perante os usuários das bibliotecas e a importância da educação dos usuários destacou-se a seguinte assertiva: “Um bom trabalho educacional continuado e orientado contribui para melhorar a consciência moral de futuros profissionais através do esclarecimento”.

Os gestores das bibliotecas percebiam que a tecnologia auxilia as atividades bibliotecárias de capacitação dos usuários, tornando-os mais competentes em informação. Diversas respostas apontaram a tecnologia como facilitadora dessa interação com o usuário e sua educação. Outro dado relevante foi o destaque que os gestores deram para a valorização do papel do bibliotecário e da biblioteca a partir da realização de estudos de usuários. Esse destaque pode ser observado em afirmativas como: “[...] Ao contrário do que se costuma afirmar, a independência de um usuário valoriza o bibliotecário que lhe ofereceu condições de aprendizagem no uso da informação e lhe apresentou a informação elaborada e com qualidade”.

Dessa maneira, pôde-se afirmar que os gestores bibliotecários reconheciam que o seu papel perante a sociedade havia mudado. Contudo, consideraram que seria necessário ao bibliotecário maior capacitação para a promoção de atividades de educação de usuários nas competências em informação, pois foi observado que o índice de realização de atividades dessa natureza nas bibliotecas era baixo, embora vários gestores tivessem destacado a necessidade de melhoria na formação profissional do bibliotecário. Um dos gestores das bibliotecas admitiu em suas assertivas que: “a formação desse profissional na área em que atua, além da área de Biblioteconomia, é fundamental para que ele possa atuar na educação de usuários”.

## **Conclusão**

No que concerne à preocupação dos gestores com os usuários, ressalta-se que as idéias de dar independência e autonomia aos usuários para torná-los competentes em informação eram predominantes. Contudo, o uso das técnicas para realização de estudos e atividades de educação de usuários estavam limitadas às práticas tradicionais. Em estudos futuros, recomenda-se que não apenas os gestores sejam inquiridos a respeito da educação dos usuários nas competências em informação, mas também os usuários que são os mais interessados nessa aprendizagem.

O uso do Quociente de Estudos de Usuários (QUEU) e do Quociente de Educação de Usuários (QUEDU) revelou-se como de grande valia na discussão dos resultados. Pôde-se verificar similaridade na prestação de serviços entre as bibliotecas que declaravam adotar a teoria liberal e as que seguiam a teoria conservadora. A adoção de uma ou outra teoria de prestação de serviços não influenciava o desenvolvimento dos estudos de usuários nas bibliotecas estudadas. Com relação às atividades de educação de usuários, o QUEDU demonstrou que, o grupo de bibliotecas que adotava a teoria conservadora de prestação de serviços e que deveria, ao menos teoricamente, realizar com maior índice de frequência as atividades de educação de usuários, o faziam com o menor índice.

Apesar de a utilização dos quocientes ter demonstrado sua relevância para o desenvolvimento desta pesquisa, alguns aprimoramentos poderão ser realizados no que se refere aos

pesos das técnicas de realização de estudos de usuários e das atividades de educação de usuários. Os pesos poderão ser atribuídos mais detalhadamente, a partir da classificação das técnicas de realização de estudos de usuários e dos tipos de atividades de educação de usuários, de acordo com a sua importância em cada abordagem de estudo. A classificação servirá de base para atribuição de pesos diferentes na fórmula de cálculo de ambos os quocientes.

As fórmulas aprimoradas poderão ser utilizadas em estudos futuros, desenvolvidos com a mesma metodologia desta pesquisa em diferentes contextos, como o das bibliotecas públicas, escolares, especializadas, jurídicas, ou para estudar uma biblioteca interessada na realização de estudos e atividades de educação de seus usuários nas competências em informação.

A preocupação com a educação de usuários era constante, independentemente da teoria de prestação de serviços adotada pela biblioteca. Praticamente todos os gerentes demonstraram sua preocupação em capacitar os usuários nas competências em informação, embora essa não fosse a realidade da prática exercida em todas as bibliotecas pesquisadas. Portanto, conhecer os usuários, saber como utilizam a informação e capacitá-los para o uso eficiente da biblioteca era uma realidade em teoria, mas na prática, ainda não se pôde afirmar que as bibliotecas universitárias brasileiras estavam desenvolvendo ações que educassem os usuários nas competências em informação.

Os gestores, em quase totalidade, consideravam que os objetivos dos estudos de usuários seriam subsidiar a educação dos usuários de modo a torná-los capazes de conhecer as suas necessidades de informação, acessar essas informações, avaliá-las criticamente e usá-las com a devida ética e de maneira bem sucedida. Entretanto, percebeu-se que, apesar de os gestores reconhecerem a importância de investigar as necessidades dos usuários em aprender as competências em informação, ainda não eram realizados estudos de usuários com essa abordagem.

Os gestores das bibliotecas universitárias brasileiras reconheciam o papel do bibliotecário como agente social, responsável por ensinar as competências em informação. Contudo, a realização de atividades que demonstrassem efetivamente o desempenho do bibliotecário como agente social eram escassas e deixavam a desejar. Para mudar esse contexto, é preciso planejar melhor os estudos de usuários, pois é por meio desses estudos que poderão ser obtidas as respostas, como *feedback* para orientar o planejamento bibliotecário na realização de atividades de educação de usuários nas competências em informação.

Apesar de os gestores terem demonstrado entender que os bibliotecários devem desempenhar o papel de agente social na sociedade brasileira, as alegações de falta de oportunidades para desenvolvimento profissional e de necessidade de melhores condições de trabalho não podem ser vistas como justificativas, para o imobilismo diante dessa realidade. Eles devem ser pró-ativos na reivindicação das oportunidades de desenvolvimento profissional e melhoria de condições de trabalho. Assim, a realização de estudos de usuários poderá ser aperfeiçoada de maneira a subsidiar a realização de atividades de educação de usuários que abordem as competências em informação, o que contribuirá positivamente para o desempenho do papel de agente social pelos bibliotecários.

## Referências

AMARAL, S. A. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.207-224, 1996.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Information Literacy Competency Standards for Higher Education. **Association of College & Research Libraries**. 2000. Disponível em:

<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetency.cfm>>. Acessado em: 15 de Julho de 2007.

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, 2007.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 3. ed. Florianópolis: UFSC, 1999.

BARBOSA, R. R. Perspectivas profissionais e educacionais em biblioteconomia e ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n.1, p.53-60, 1998.

BASTOS, A. V. B. Trabalho e qualificação: questões conceituais e desafios postos no cenário de reestruturação produtiva. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G. S.; MOURÃO, L. **Treinamento, Desenvolvimento e Educação em organizações e trabalho**; fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006. cap.1.

BRÍGIDO, R.V. Certificação e normalização de competências: origens, conceitos e práticas. **Boletim Técnico Senac**. 2001. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/BTS/271/boltec271a.htm>>. Acessado em: 11 de novembro de 2007.

CALVA GONZÁLEZ, J J. **Las necesidades de información**: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, 2004.

CATTANI, A. D. **Trabalho e tecnologia**: dicionário crítico. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

CHOO, C. W. Closing the cognitive gaps: how people process information. **Financial times**, 1999: Disponível em:<<http://choo.fis.utoronto.ca/FIS/ResPub?FThis/default.htm>>. Acessado em: 18 de setembro de 2005.

CÓRDOBA GONZÁLES, S. La formación de usuarios con metodos participativos para estudiantes universitários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n.1, p. 61-65, jan./abr., 1998.

DELORS, J. **Educação**: um tesouro a descobrir. São Paulo: Cortez- UNESCO, 1998.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses: a conceptual and methodological review. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.21, p.3-33, 1986.

DUTRA, J. S. **Competências**: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2004.

FLEURY, M. T. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2000.

IDIODI, E. A. Approches to information literacy acquisition in Nigeria. **Library Review**, v.54, n. 4, p. 223-230, 2005.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida**. In: National Fórum on Information Literacy, 2005. Disponível em: <<http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html> >. Acessado em: 27 maio 2007.

JAMBEIRO, O. et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, 2005.

KOROBILI, S.; TILIKIDOU, I. The necessity of information literacy education in a market departament. **New Library World**, v. 106, n.1218/1219, p. 519-531, 2005.

LANCASTER, F. W. Ameaça ou oportunidade? o futuro dos serviços de biblioteca a luz das inovações tecnológicas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.23, n.1, p.7-27, jan./jun. 1994.

LE-COADCIC, F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LINDOSO, B. M. **Educação profissional**: referenciais curriculares da educação profissional de nível técnico. Brasília: Ministério da Educação, 2000.

- MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: edições URGS, 1972.
- MAYBEE, C. Understanding our student learners: a phenomeographic study revealing the ways that undergraduate women of Mills College understand using information. **Reference Services Review**, v. 35, n. 3, p.452-462, 2007.
- MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Ministério da Educação. 2000. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/EdgarMorin.pdf>>. Acessado em: 20 de agosto de 2007.
- MOURÃO, L.; PUENTE-PALACIOS, K.E. Formação Profissional. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G. S.; MOURÃO, L. **Treinamento, Desenvolvimento e Educação em organizações e trabalho**; fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006. cap.2.
- PEPULIM, M.E. H. O bibliotecário e a sociedade da informação. **Revista Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n.12, 2001.
- PINTO, M.; SALES, D. A research case study for user-centred information literacy instruction: information behaviour of translation trainees. **Journal of Information Science**, v.33, p. 531-550, 2007.
- SCHLEYER, J. Estudos de usuários: introdução a problemática e a metodologia. In: \_\_\_\_\_. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Documentação**. Brasília: ABDF, 1982.
- SHERMAN, W. 33 reasons why libraries and librarians are still extremely important. **Information Outlook**, v. 11, n. 6, June 2007. Disponível em: <<http://www.sla.org/ebrary/index.cfm?docID=10171357&page=68>>. Acessado em: 10 de junho de 2007.
- SILVA, E. L.; CUNHA, M.V. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, v.31, n. 3, p.77-82, set./dez. 2002.
- WERTHEIN, J.; CUNHA, C. **Fundamentos da nova educação**. Brasília: UNESCO, 2000.
- WILSON, T.D. Information-seeking behaviour: designing information systems to meet our clients' needs. **XXV Conference. ACURIL: Association of Caribbean University, Research and Institucional Libraries**. San Juan, 1995. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/acuril.html>>. Acesso em: 4 de novembro de 2007.
- . Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n.3, 2000.