

Comunicação Oral

**ESTUDOS DE USUÁRIOS PELA PERSPECTIVA DE PROFISSIONAIS
BIBLIOTECÁRIOS**

Eliane Cristina de Freitas Rocha – UFMG/PUC-MG
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte – UFMG

Resumo

Este artigo tem como objetivo apresentar os resultados parciais de uma pesquisa empírica que versa sobre as abordagens dos usuários na prática profissional de bibliotecários, com vistas a identificar referenciais teóricos e procedimentos metodológicos empregados na realização de estudos de usuários, e a sua importância percebida no cotidiano profissional. Para tanto, é apresentada breve revisão bibliográfica sobre o campo de estudos de usuários (GONZÁLEZ TERUEL, 2005; ARAÚJO, 2007, 2010) e sua aplicação na prática profissional do bibliotecário. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com 17 profissionais formados em Biblioteconomia atuantes em diferentes bibliotecas – escolar, universitária, especializada e digital – para identificar se os mesmos realizavam estudos de usuários e de que maneira o faziam. Foi possível perceber: a- as poucas experiências relatadas de estudos de usuários são orientadas pela perspectiva de estudo orientada ao sistema do campo de estudos de usuários; b- a sustentação institucional da biblioteca é mais desafiadora do que o conhecimento do seu usuário; c- as necessidades dos usuários são conhecidas de maneira informal e as referências orientadoras dos profissionais ao lidar com os usuários vêm da experiência profissional. De maneira geral, o avanço do campo científico de estudos de usuários não é refletido na prática profissional de bibliotecários, a qual se volta mais aos desafios da sustentação institucional da biblioteca.

Palavras-chave: Profissional da informação. Bibliotecário. Prática profissional. Estudos de usuários.

Abstract

This paper aims presenting partial results of an empirical research about user approaches among professional practices of librarians, in order to identify theoretical references and methodology procedures applied in user research on daily professional practices. To do so, it is presented brief bibliographic review on user studies camp (GONZÁLEZ TERUEL, 2005; ARAÚJO, 2007, 2010) and its utility on librarian's professional practice. It was run semi-structured interviews with 17 professionals graduated on Librarianship working on different kinds of libraries – school, academic, special and digital – to identify if they run user studies and how. It was noticed that: a- the few experiences reported on user studies are system-oriented; b- livelihood of libraries challenges more the librarians than knowing its users; c- user's necessities are informally known and guidance about them come from professional experience. Overall, advances in user studies scientific camp are not reflected on librarians' professional practices.

Keywords: Information professional. Librarian. Professional practice. User studies.

1 INTRODUÇÃO

A temática dos usuários da informação tem recebido grande atenção no campo da Ciência da Informação – CI – (GASQUE; COSTA, 2010). Enquanto alguns autores defendem que a pesquisa sobre usuários e práticas informacionais deve ir além dos objetivos funcionalistas e buscar o conhecimento e a compreensão dos fenômenos por si mesmos, valorizando a pluralidade de objetos, metodologias e teorias (ARAÚJO, 2007; ARAÚJO, 2008), outros consideram de fundamental importância que os estudos de usuários apresentem contribuições efetivas para a prática do profissional que lida com informação (GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Para Smit e Barreto (2002, p.20), “deve-se (...) aproximar o universo da pesquisa em Ciência da Informação do universo da formação profissional, ou seja, detectar o denominador comum que, presente nos dois universos, favoreça a passagem entre ambos”.

Encontra-se em andamento um trabalho de doutorado proposto pelas autoras para investigar as abordagens dos usuários da informação por bibliotecários e analistas de sistemas, do qual aqui se destacam seus resultados parciais, referentes à condução de estudos de usuários na prática profissional de bibliotecários. Foram realizadas entrevistas com 17 profissionais bibliotecários que atuam diretamente com usuários da informação ou de sistemas de informação - bibliotecários atuando com funções de referência e/ou projeto e gestão de sistemas de recuperação da informação.

A seleção dos participantes se deu, inicialmente, por indicação de pessoas da rede de contatos acadêmicos das pesquisadoras que conheciam profissionais com o perfil delineado na pesquisa, já que a amostra intencional seria importante para captar a experiência reconhecida de bons profissionais atuantes. Na medida em que os participantes foram contatados, os mesmos indicaram outras pessoas de interesse para a pesquisa, técnica conhecida como bola de neve.

Os participantes foram submetidos à entrevista em profundidade semi-estruturada abordando aspectos do trabalho e das abordagens dos usuários da informação. Para os limites desse artigo serão explorados os resultados parciais referentes à realização dos estudos de usuários nas práticas profissionais. Outros aspectos serão abordados em posteriores publicações.

Para melhor compreender como os bibliotecários realizam estudos de usuários em suas práticas profissionais, esse artigo apresentará uma breve discussão acerca dos estudos de usuários como campo de pesquisa e atuação profissional, nas seções 2 e 3, e os resultados parciais da pesquisa na seção 4 para, em sequência, apresentar conclusões parciais do trabalho em andamento.

2 CAMPO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Para González Teruel (2005), o histórico dos estudos de usuários aponta investigações de natureza heterogênea úteis ao planejamento de serviços de informação e voltadas para o estudo das necessidades da informação, estudo de demanda de informação, estudo de usos da informação, estudos de satisfação com os serviços informacionais, e estudos de impacto.

De acordo com Araújo (2007, 2008, 2010), os primeiros estudos de usuários da informação, das décadas de 1940 a 1980, conhecidos como **estudos da abordagem tradicional**, tinham orientação metodológica positivista, envolvendo a “aplicação dos métodos das ciências naturais (exatas e biológicas) aos fenômenos humanos ou sociais” (ARAÚJO, 2007, p. 87) e com domínio das técnicas de coleta de dados de natureza quantitativa – como os questionários e também o emprego de técnicas bibliométricas.

Falhas apontadas dos primeiros estudos de usuários, da abordagem tradicional, são normalmente associadas aos seus resultados pouco generalizáveis (CUNHA, 1982), visão que é também compartilhada por Lima (1994) ao criticar as abordagens dominantes funcionalistas e positivistas de tais estudos, os quais apresentam limites como a desconsideração dos aspectos subjetivos da experiência humana e a falta de problematização das contradições sociais, ao tomar o real como “objetivo e não problemático” (HAGUETTE, 1987, p. 14).

Em meados da década de 1980, González Teruel (2005, p. 22) aponta a realização de estudos com foco centrado nos usuários da informação, nas características “individuais, tanto cognitivas quanto afetivas que condicionam o modo com que se busca e utiliza a informação” e a observação das situações que levam o sujeito a necessitar da informação, privilegiando métodos qualitativos e mudança de orientação dos trabalhos – de uma orientação com foco nas coleções e no sistema, para uma orientação subjetiva, com foco nos sujeitos que buscam a informação, estudos centrados no usuário (“investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém informação necessária ao seu trabalho”, FIGUEIREDO, 1994, p.8) – conhecidos como **estudos da abordagem alternativa**, marcados pelo emprego predominante de técnicas qualitativas de coleta de dados – técnica do incidente crítico, observação, entrevista de linha do tempo, grupo focal, técnica de consenso – que rompem com a orientação positivista dos estudos da abordagem tradicional.

São marcantes as contribuições de Wilson (1981, 1997, 2000a, 2000b), da universidade de Sheffield, nesta mudança de perspectiva. Diante da dificuldade intrínseca dos estudos de necessidades de informação, Wilson (1981) propõe o estudo do comportamento informacional. Case (2007), nesta direção, apresenta a definição dos estudos acerca do comportamento informacional (HIB – *Human Information Behaviour*) no campo da Ciência

da Informação associado às definições de Wilson (2000a): O comportamento informacional se relaciona ao comportamento humano em relação a conjunto de fontes de fontes de informação a que tem acesso, incluindo tanto a busca ativa quanto a busca passiva de informação; o comportamento de busca pela informação se caracterizaria pela busca da informação para realização de algum objetivo podendo ser ou não realizada em sistemas automatizados, onde se daria o comportamento de busca em sistemas de informação. Já o comportamento de uso da informação se relacionaria aos atos físicos e mentais associados à incorporação da informação pelo indivíduo.

Tanto uma quanto outra abordagem – tradicional ou alternativa – são alvo de críticas quanto aos seus paradigmas norteadores por limitarem a compreensão do fenômeno, sendo a primeira associada ao paradigma físico da Ciência da Informação e a segunda, ao paradigma cognitivo (ARAÚJO, 2010) da CI. Araújo (2010), em sua revisão do campo, aponta que os estudos da abordagem tradicional (predominantemente marcados pelo paradigma físico da CI) e os estudos da abordagem alternativa (predominantemente marcados pelo paradigma cognitivo da CI) não abarcam a complexidade da constituição da realidade social pelos sujeitos, desconsiderando aspectos como sua historicidade, bem como as influências que eles recebem e provocam ao meio social.

3 CAMPO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS NA PRÁTICA PROFISSIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS

Muito embora os estudos de usuários tenham recebido atenção crescente no âmbito da Ciência da Informação, há carência de trabalhos acadêmicos que reflitam sobre as práticas efetivas de trabalho de bibliotecários em relação aos seus usuários, conforme se pode constatar em buscas realizadas em portais e periódicos da área de Ciência da Informação no Brasil – tanto nos periódicos do extrato A1 do Qualis da CAPES quanto nos portais de teses e dissertações do IBICT e da Capes¹. No âmbito da Biblioteconomia, dos 35 relatos de experiência do último CBBD – Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação – apenas dois discorreram sobre a realização de estudos de usuários – os trabalhos de Silva e Peixoto (2011) e de Sindico *et al.* (2011).

Dos trabalhos recuperados sobre o assunto, Sepúlveda (2009, 2012) analisa especificamente as práticas de bibliotecários de bibliotecas universitárias e especializadas e

¹ As buscas pelas palavras-chave “estudo usuario profissional informação” sem aspas, “estudos de usuários” e “estudo de usuário” com aspas resultaram infrutíferas, retornando relatos de estudos de usuários realizados em âmbito acadêmico, sem refletir a prática profissional corrente do bibliotecário.

constata que o profissional ainda conhece o usuário de maneira pouco sistemática, ou seja, pelo senso comum:

Conhecer o usuário é considerado como fundamental pelos respondentes [bibliotecários]. Esse conhecer, na fala dos entrevistados, é obtido através da prática, da conversa com o usuário. Apesar de afirmar que pela conversa eles conhecem os usuários ressaltam que não têm como comprovar esse conhecer, já que é obtido sem fundamentos metodológicos que permitam ouvir e realmente conhecer esse usuário (SEPÚLVEDA, 2012, p. 104).

Sepúlveda (2009, 2012) pontua, acerca dos estudos de usuário nas bibliotecas universitárias e especializadas, que a abordagem orientada para o sistema predomina na visão sobre os usuários da biblioteca; que os levantamentos de uso das coleções parecem não apoiar o planejamento e avaliação das coleções; que as necessidades dos usuários são apreendidas por meio dos canais de comunicação/solicitações dos usuários; e que a não realização dos estudos de usuários associa-se ao excesso de tarefas, mas também à desmotivação provocada pela independência dos usuários, que leva o bibliotecário a questionar o seu papel.

Sepúlveda (2012) comenta, ainda, que há pouca referência às teorias na prática profissional do bibliotecário, de maneira geral, enquanto Sindico *et al.* (2011) demonstram a necessidade de se conhecer melhor o usuário por meio dos canais de comunicação já existentes – como o “fale conosco”, apresentando proposta de avaliação quali-quantitativa do que diz o usuário, para determinar melhor quais são suas demandas.

4 A PESQUISA SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS NA PRÁTICA PROFISSIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS

Foram realizadas entrevistas, no período de junho a setembro de 2012, com 17 bibliotecários – aqui denominados de B1 a B17 – atuando em 13 diferentes instituições, conforme apresentado no quadro 1. Todos os entrevistados foram informados do propósito da pesquisa e preencheram um termo de consentimento livre e esclarecido para participação na mesma, onde se nota o rigor na preservação da identidade do participante e de sua instituição.

Observa-se, no quadro 1, que vários tipos de biblioteca foram contemplados – bibliotecas universitárias, bibliotecas especializadas (nas empresas A e B), bibliotecas escolares, bibliotecas públicas, duas iniciativas de bibliotecas digitais (uma biblioteca digital especializada em documentos da Empresa C; e um repositório de objetos de aprendizagem na Empresa D), além de um dos acervos Biblioteca Nacional.

QUADRO 1 – Participantes da pesquisa

Empresa	Participante	Idade	Gênero	Curso de graduação	Especialização	Tempo	Cargo
---------	--------------	-------	--------	--------------------	----------------	-------	-------

Universidade A (Privada)	B1	48	M	Biblioteconomia (UFMG)	Gestão; Informática na Educação; Logística e empreendedorismo; mestrado em Tratamento da Informação Espacial em curso.	22	Diretor de biblioteca
	B2	53	F	Biblioteconomia (UFMG) e Filosofia	Informática na educação	5	Bibliotecária de referência
	B3	47	F	Biblioteconomia (UFMG) e História	Informática na Educação	16	Coordenadora do setor de referência
Universidade B (Pública)	B4	36	F	Biblioteconomia (UFF)	Gestão da Informação e Inteligência Competitiva	13	Bibliotecária
	B5	32	F	Biblioteconomia (UFMG)	Marketing empresarial	6	Bibliotecária
Faculdade A (Privada)	B6	31	M	Biblioteconomia (UFMG)	Gestão Estratégica de Informação	3	Diretor do sistema de bibliotecas
	B7	26	F	Biblioteconomia e Arquivologia (incompleto - UFMG)	-----	2	Bibliotecária e arquivista
Faculdade B (Privada)	B8	34	F	Biblioteconomia (UFMG); Teologia (formanda)	Especialização não concluída em gestão de processos	7	Bibliotecária
Empresa A (Autarquia)	B9	49	F	Biblioteconomia (UFMG)	-----	20	Bibliotecária
Empresa B (Privada, sem fins lucrativos)	B10	45	F	Biblioteconomia (UFMG)	Psicopedagogia	18	Bibliotecária
Escola A (Privada – 1º e 2º graus)	B11	29	F	Biblioteconomia (UFMG)	-----	4	Bibliotecária
Escola B (Pública – 1º grau)	B12	47	F	Biblioteconomia (UFMG)	Especialização em curso (Gestão)	19	Bibliotecária
Biblioteca pública A	B13	38	M	Biblioteconomia (UFMG)	Gestão da Informação em andamento	8	Bibliotecário
Biblioteca pública B	B14	60	F	Biblioteconomia e Documentação (UFF)	-----	37	Bibliotecária
Empresa C (Biblioteca digital de instituição pública)	B15	27	M	Biblioteconomia (UFMG)	Mestrado - UFMG	5	Analista de pesquisa
Empresa D (Biblioteca digital de uma universidade)	B16	29	F	Biblioteconomia (UFMG)	Mestrado - UFMG	6	Designer instrucional
Setor da Biblioteca Nacional	B17	50	F	Biblioteconomia (Unirio)	Treinamento no próprio trabalho ²	26	Bibliotecária

Fonte: Dados da pesquisa por informação dos entrevistados

Notas: 1- Coluna tempo significa tempo de formatura na graduação em Biblioteconomia, em anos, arredondado para cima

Conforme os critérios de escolha dos participantes da pesquisa, todos os profissionais entrevistados têm formação em Biblioteconomia e atribuições relativas aos usuários. Embora

² A entrevistada, ao ser perguntada sobre curso de especialização, apontou um curso específico oferecido pela empresa em que trabalha. Apesar de não ser um curso de especialização regular, optou-se por registrá-lo pela importância que a pesquisada apontou do curso para sua formação.

nem todos eles tenham o cargo de bibliotecário de referência, observa-se, no quadro 1, que a maioria tem cargo de bibliotecário, e, em virtude do tamanho da biblioteca em que atuam ou das próprias organizações internas de suas instituições, são bibliotecários com múltiplas atribuições – tanto processamento técnico quanto referência. Aqueles que não tinham cargo de bibliotecário atuavam em bibliotecas digitais exercendo funções de gestão de repositórios digitais.

4.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Foram dirigidas questões específicas para os entrevistados sobre a realização de estudo de usuários e pesquisa de necessidades dos usuários, para perceber a compreensão que eles tinham de tais estudos e, se os realizavam, de que maneira o faziam.

De todos os participantes, somente os entrevistados da universidade A, da universidade B e das bibliotecas públicas A e B relataram que já foram realizados estudos de usuário onde trabalham. Porém, o acesso ao instrumento de coleta de dados do estudo foi disponibilizado apenas pela universidade A. Nas bibliotecas públicas, os entrevistados disseram que não tinham como oferecer maiores detalhes por não terem participado de pesquisas realizadas anteriormente. Na universidade B, a responsável pela pesquisa não foi entrevistada, e B5 relatou como o estudo foi conduzido:

[...] a outra bibliotecária, que entrou junto comigo, ela fez uma pesquisa agora recentemente pra pós dela, pra especialização dela, e acabou né, de certa forma, sendo interessante pra gente, né pra entender um pouco o que que o cliente, como que o cliente vê a biblioteca, como que o usuário vê a biblioteca e o que que a gente pode melhorar, o que que não tá legal, o que pode melhorar. Ela usou, ela fez um questionário por e-mail, ela na verdade era um desses que você [...] monta no próprio site. Ela cria as perguntas, aí ela selecionou alguns emails lá da biblioteca, de usuários da biblioteca pra responder. Eu sei que ela perguntou sobre o atendimento, assim, sobre se o cliente, se usuário ele tem facilidade pra usar a biblioteca, se ele é bem atendido. A gente tem assim problema que inclusive foi constatado nesta pesquisa que minha amiga fez, porque nós somos quatro bibliotecárias e a gente tinha quatro auxiliares, e estes auxiliares eles não estão muito bem preparados assim, pra atender o público, nesta pesquisa a gente constatou muita reclamação em questão de mau atendimento (B5).

Na fala de B5, pode-se perceber que o estudo é visto como importante para avaliar a qualidade dos serviços prestados, aparentemente sem abordar o processo de busca da informação pelo usuário, possivelmente sendo uma abordagem de estudo de usuários orientada ao sistema. A técnica de coleta de dados utilizada sugere a adoção da abordagem tradicional de estudos de usuários. A sua fala também confirma a pesquisa de Sepúlveda (2009) que aponta forte presença de estudos de usuários na área acadêmica, já que a motivação da pesquisa se deu em um projeto de especialização.

A pesquisa orientada para a qualidade dos serviços prestados também é a abordagem da universidade A, conforme se vê nas falas de B1 e B3.

Pesquisa de usuário, tá entendi. Por exemplo, assim: a gente quer ver quais são as demandas, o que o usuário quer. Nós estamos participando de um projeto tá, que é ligado à pró reitoria de infra-estrutura [...]. Fizemos uma pesquisa, fizemos um questionário, passamos pra todos os alunos e nós estamos em fase de implantação deste projeto. Já foi feita a parte de coleta de dados, que é a pesquisa que foi feita, e agora a gente tá montando, justamente pra ver o que que, onde que nós estamos falhando, pra ver onde precisamos melhorar. [Tem] todo tipo de pergunta, entendeu. Assim, se [...] ele tava satisfeito com o acervo, se ele tava satisfeito com o sistema que a biblioteca adota, a forma de suspensão, todas as perguntas. Assim, quer ver, já tem um ano, um ano e meio que nós passamos esse questionário, agora eu não lembro mais. Foi um questionário que abordou bastante, entendeu, pegou bastante os serviços da biblioteca (B3).

Percebe-se, na fala de B3, hesitação quanto ao significado dos “estudos de usuários” ou “pesquisas de usuários”, dúvida que também apareceu nas falas de outras duas entrevistadas nas bibliotecas universitárias. A entrevistada B3 forneceu o modelo do questionário aplicado online, mencionado em sua fala, cujo título é “PESQUISA DE QUALIDADE DE SERVIÇOS”. Nele se lê os seus objetivos de conhecer melhor as necessidades informacionais dos usuários e detectar os seus anseios frente às novas tecnologias disponíveis no mercado para melhorar a qualidade dos serviços prestados. O questionário é dividido em seis seções: 1) Identificação/caracterização do usuário: questões sobre a categoria a que o usuário pertence (estudante dos diversos níveis da universidade, funcionário, professor, comunidade externa, alunos de colégio), frequência de uso da biblioteca, consulta a outras bibliotecas, propósito de uso da biblioteca (ler, estudar, fazer empréstimos, entre outras opções), obras procuradas (livro, revista, etc.), motivação para procura de obra na biblioteca, levantamento dos serviços utilizados da biblioteca. 2) Organização da biblioteca: avaliação, em escala de likert para horário de atendimento, localização de livros nas estantes, sinalização das estantes, equipamentos de informática, guarda-volumes, sala de estudo individual, sala de estudo em grupo. 3) Ambiente da biblioteca: avaliação, em escala likert para o ambiente físico (iluminação, espaço, silêncio, limpeza, mobiliário, sanitário, instalações para portadores de deficiência). 4) Avaliação do atendimento no balcão de empréstimo: avaliação, em escala likert para o atendimento de empréstimo (tempo de espera, atenção do funcionário, cordialidade, capacidade de comunicação). 5) Avaliação dos serviços online: avaliação da página da biblioteca, em escala likert dos quesitos “página on-line”, “página de pesquisa do acervo”, “recuperação da informação”, pesquisa no acervo como um todo, pesquisa em área específica; conhecimento e

utilização dos recursos de renovação eletrônica, reserva eletrônica e link de “acesso ao usuário”. 6) Espaço para sugestões.

Na classificação dos estudos de usuários proposta por González Teruel (2005), este seria claramente um estudo de satisfação com os serviços informacionais. O questionário aplicado não avalia com profundidade o comportamento informacional do usuário, sendo poucas perguntas relativas a ele, como as destinadas a levantar que tipo de fonte de informação o usuário consulta na biblioteca, se o usuário utiliza serviços de outras bibliotecas e quem indicou as obras consultadas. Embora sejam levantados dados sobre a satisfação com a localização dos livros nas estantes e no acervo online, também não são pesquisados o comportamento de busca da informação e o comportamento de busca em sistemas de informação de maneira mais abrangente. Tais indícios permitem classificar o instrumento de coleta com a perspectiva centrada no sistema de estudos de usuários, guiado pela abordagem tradicional e especialmente voltado para avaliação de serviços prestados. Neste ponto, a avaliação dos serviços prestados não se caracteriza de maneira estrita como estudo de usuário, por abranger alguns aspectos da avaliação da gestão da biblioteca (utilização e conhecimento dos serviços como videoteca, hemeroteca, entre outros; satisfação com limpeza, tempo de espera de atendimento) que não se relacionam com necessidades de informação ou com estudo de comportamento informacional, mas com avaliação de processos de trabalho e alcance de objetivos da administração da biblioteca e seus órgãos superiores. Tal avaliação tem sido explorada em estudos de qualidade em serviços de informação (VERGUEIRO, 2002) e também proposta no seminário de avaliação de bibliotecas universitárias ao qual B1 se diz inspirar para realizar estudo de usuário (MODELO..., 2009), com emprego de técnicas oriundas das disciplinas de administração e marketing e que procuram construir padrões de referência e indicadores de performance da biblioteca para o entendimento de sua missão social, conforme Barbosa e Franklin (2011).

Não há como garantir que o atendimento aos padrões signifique aderência aos objetivos dos usuários, já que tais padrões podem não ser construídos ou discutidos junto à comunidade de usuários reais ou potenciais. A avaliação dos indicadores apresentados – como oferta dos serviços aos usuários e avaliação da sua qualidade pelos usuários – está associada a uma visão funcionalista da biblioteca, sem um profundo conhecimento dos usuários e suas necessidades informacionais (abordadas indiretamente pelas propostas de estudos de uso das coleções), conforme os limites já discutidos para a abordagem tradicional dos estudos de usuários.

4.2 DESAFIOS DO FAZER BIBLIOTECÁRIO

A busca de excelência administrativa da biblioteca sinalizada pelo modelo de avaliação da biblioteca universitária relaciona-se com o questionamento do seu espaço e papel, presente na apresentação do seminário de avaliação da biblioteca universitária:

essas bibliotecas [da UFBA, no período de 1997 a 2001, quando seriam avaliadas] apresentavam fragilidades de diversas ordens: falta de aparelhamento físico, técnico e tecnológico; isolamento dentro das próprias unidades de ensino, resultante da pouca presença dos professores em processos onde a contribuição docente seria imprescindível, a exemplo da atualização das bibliografias básicas; falta de capacitação do seu pessoal em matéria de planejamento e gestão; e, como consequência natural, a oferta de poucos serviços e produtos devidamente qualificados. Este cenário local era a evidência de uma síndrome nacional (LUBISCO, 2011, p.18).

Aos bibliotecários entrevistados foi dirigida uma pergunta sobre o seu principal desafio no trabalho e suas respostas convergem com a identificação de problemas relativos ao papel da biblioteca apresentadas por Lubisco (2011). Os grandes desafios apontados explicitamente pelos profissionais são relacionados à ocupação do ambiente digital e seu uso (B1, B6, B13, B15, B16, B17); à carência de espaço físico (B9, B10); à integração com os professores (B11 e B12); ao processo de tratamento da informação (B7 e B17); à atualização do acervo (B13); à gestão de pessoas (B3); ao reconhecimento profissional (B4; B8); à promoção da leitura (B14); e ao conhecimento do usuário (B15). B2 não aponta grande desafio. Em outras palavras, o bibliotecário parece estar mais voltado à discussão sobre o papel da biblioteca do que em compreender quem é o usuário – até porque é preciso ter uma clara visão de qual é o seu papel no contexto de profundas modificações nas tecnologias da informação disponíveis na sociedade, como aparece em vários pontos nas entrevistas, como indicam as falas dos bibliotecários da biblioteca pública e universitária:

Bom, seria interessante, na realidade, a biblioteca se atualizar em relação às reais demandas, não só da população cultural, mas também de mercado de trabalho, porque nós temos várias variáveis: você tem mercado de trabalho, setor cultural, tem a parte administrativa que são partes de certidões de documentos oficiais. Então, na realidade, a biblioteca vai ter que rediscutir certos caminhos. A gente acredita que tem atividades que são específicas de um arquivo mineiro, de um cartório, mas de certa maneira, como a biblioteca é depositária de alguns documentos, ela precisa rediscutir também seu papel. E voltamos também àquela discussão das mídias, dos formatos em papel e formatos digitais. A biblioteca também tem que rediscutir essas ferramentas e essas demandas (B13).

(...) A biblioteca está ficando cada dia mais virtual e menos dependente da questão física. Não é à toa que está discutindo o papel da biblioteca na nuvem, a era da informação na nuvem. Eu tenho pequenos e grandes desafios, que é tentar atender o usuário em tempo real, colocar essa informação virtual física o mais próximo. O que falo, assim, minha intenção não é tirar o usuário da biblioteca, mas é levar a biblioteca até o usuário (B1).

Assim, o modelo de avaliação da biblioteca universitária apontado como referência por B1 (MODELO..., 2009) e alguns desafios presentes na sua fala (como a construção de repositórios institucionais digitais) deixam antever certa tensão entre os usuários (e seu conhecimento) e a sustentação institucional da biblioteca. No caso da faculdade B, B8 sinaliza pouca atenção ao usuário pela administração da biblioteca e mais atenção ao modelo orgânico de funcionamento da biblioteca exigido pelo MEC:

Como a biblioteca é nova, tem só 5 anos e as pessoas que passaram antes de mim lá - tem 1 ano e meio que eu estou lá - as pessoas que passaram antes de mim lá não tiveram essa preocupação, amontoou os livros para atender o MEC e pronto. [...] Não tão nem aí pros usuários, então aí eu tento fazer isso, tento atender as demandas deles assim, mas como a diretora da faculdade é uma pessoa muito sem formação da função de um bibliotecário, ela acaba me desviando pra fazer outras coisas pra ela (B8).

4.3 CONHECENDO AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS

O levantamento das necessidades de usuários é informal, sendo realizado, na visão da maioria dos entrevistados (B5, B6, B9, B10, B12, B13, B16, B17) por meio dos canais de comunicação dos quais os mais citados são, em ordem decrescente: e-mail, telefone, pessoalmente, caixa de sugestões, links nos sistemas, entre outros. As necessidades são vistas como relativas à sugestão de aquisição de obras para o acervo, essencialmente, e ao bom atendimento, de maneira secundária.

A pesquisa de usuário para entender as demandas potenciais, dos não-usuários, aparece pontualmente em poucas falas (B6, B8 e B13). Não existem, portanto, estudos de comunidade sendo realizados efetivamente entre os bibliotecários participantes, mesmo na biblioteca pública, onde tais estudos são considerados essenciais (VERGUEIRO, 1993), embora para este caso caiba a ressalva de que os entrevistados não têm atribuições específicas relativas à gestão de coleções. B13 diz de uma perspectiva de pesquisa a ser realizada num futuro próximo:

[Está sendo] elaborado no presente momento, nesse mês agora de agosto, estão acontecendo reuniões entre as coordenações e as diretorias das bibliotecas públicas. O último estudo foi feito em 2007, então esse novo estudo está sendo realizado pra se readaptar um novo perfil de usuários que estão buscando o serviço da biblioteca, uma vez que ela está sendo inserida no projeto do circuito cultural [da cidade]. Então, espera-se que novas demandas de usuários possam surgir, um novo perfil, ou talvez alguma readequação, com alguns quesitos em relação aos usuários da internet, é um quesito que no estudo de 2007 não foi tanto explorado e agora está sendo explorado. É um questionário, ele vai ter informações básicas, desde dados pessoais do usuário, escolaridade, atividades, profissão, e vão ser relacionadas quais as atividades que os usuários conhecem na biblioteca e quais eles mais utilizam, qual a frequência e a avaliação deles, se esse serviço que eles utilizam, se ele é bom ou ruim, regular. Então, vão ter esses parâmetros pra ser avaliados. É um desses objetivos desse novo estudo de usuários é relacionar as atividades, na realidade criar uma cadeia e saber se uma atividade, por exemplo está sendo feita no braille, para deficientes visuais, se ele reflete também no serviço de referência, no serviço de

empréstimo, que é a relação que existe entre as atividades, esse que é o objetivo do novo estudo (B13).

Aparece na fala de B13 a preocupação com a avaliação do papel da biblioteca diante de sua transformação, tanto fruto das demandas dos usuários das tecnologias digitais, quanto do papel cultural da biblioteca. Quanto à realização da pesquisa, a avaliação dos serviços prestados parece indicativa da avaliação de serviços da biblioteca uma maneira orgânica/administrativa, com discriminação das atividades realizadas e sua padronização nos setores da biblioteca, talvez em uma linha semelhante à adotada pela universidade A – visão de pesquisa de caráter quantitativo alinhado com o paradigma tradicional de estudos de usuários, orientado ao sistema.

Outra bibliotecária universitária também apresenta o desejo de fazer uma pesquisa com abordagem semelhante à de B13 – para conhecer os perfis – mas incluiria os não-usuários e alguns aspectos do comportamento informacional, como as fontes que os usuários utilizam para fazer pesquisas. No entanto, o que ela relatou conhecer os usuários por meio de conversas informais, que revelaram:

[...] as necessidades que eles me passaram são essas exatamente que eu te falei, eu não encontro nada nessa biblioteca, essa biblioteca não tem nada, eu não consigo usar esse sistema, eu não consigo localizar um livro na estante, que são **coisas básicas** mesmo, aí foi que eu fiz nessa lista de necessidades, que eu coloquei pra fazer lá na biblioteca, que eu coloquei indexar todos os livros (B8, grifos nossos).

Na fala de B8, aparece o papel de mediação implícita do bibliotecário (conforme entendimento da mediação implícita por ALMEIDA JÚNIOR, 2009) para atender os usuários, já que ela apontou falhas na indexação que dificultavam a localização das obras pelos usuários. E, além disso, conhecer o usuário e suas necessidades aparece, de maneira indireta, como atividade rotineira, já que as dúvidas que eles apresentam ou suas sugestões são vistas como “coisas básicas” ou associadas ao cotidiano. Impressão semelhante sobre o conhecimento do usuário pelo cotidiano é apresentada por Sepúlveda (2009, 2012).

4.4. ESTUDOS DE USUÁRIOS DE SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Se, por um lado, nas experiências de trabalho tradicionais do ambiente de bibliotecas são poucos os relatos de estudos de usuários, já nas experiências de construção de sistemas de recuperação da informação – no caso, de sistemas de gestão de documentos – de B5, B7 e B8, as bibliotecárias faziam estudos de necessidades de usuários. Utilizavam como técnicas de coleta de dados entrevistas, análise de documentos, observação, reuniões, para criação de

sistemas de organização documental, mas não identificaram tais estudos como de usuários, em suas falas, utilizando termos genéricos como diagnóstico, análise de requisitos, etc.

Parece que a produção do campo de estudos de usuários não ilumina a prática, conforme aponta González Teruel (2005) e que o conhecimento que o bibliotecário tem do usuário no caso dos projetos de sistemas de recuperação da informação (repositórios digitais e sistemas de gestão de documentos) é subsumido ao conhecimento dos itens documentais e do processo de trabalho (B5, B7), em uma perspectiva próxima da análise de domínio de sistemas. Segundo Dias e Alvarenga (2012), o termo análise de domínio, no âmbito da construção de sistemas de software, refere-se ao processo de identificação das informações/objetos e operações sobre eles realizadas em um domínio (campo de aplicação do software) com vistas a compreender os problemas e tornar informações prontamente disponíveis. Há diversos desafios para a análise de domínio, como a discussão das técnicas de representação do domínio e o estabelecimento de fontes de informação para auxílio à modelagem, as quais podem se valer de estudos de usuários. Talvez pelos desafios serem grandes, B7 apresenta a angústia de não ter um apoio em técnicas já consagradas para entender as necessidades de usuários e seu domínio de trabalho para lidar com arquivos e documentos, e seria necessário aproximar os desafios de entender o usuário (com o avanço do campo de estudos de usuários) em sua integração com o entendimento das diversas aplicações dos sistemas de recuperação da informação.

Não há clareza nas abordagens possíveis para realizar estudo de usuário, embora eles sejam vistos como importantes no planejamento dos sistemas nas bibliotecas digitais:

Não houve nenhum tipo de pesquisa, de levantamento, de planejamento em relação ao usuário que seria atendido não. Hoje é mais claro, porque hoje a gente trabalha e tem essa visão, mas até mesmo pra te dizer que se existe um estudo, se a gente já fez algum estudo concreto, a gente ainda não fez. Eu até brinco com minha coordenadora que se a gente não sabe quem ele é, a gente não consegue ir pra frente, a gente não sabe como que a gente vai decidir as nossas ações futuras sem saber quem que a gente vai servir, sem saber se a gente está prestando um serviço mais ou menos, a necessidade dele. O principal desafio é conhecer o usuário, é traçar perfis, traçar necessidades. Eu acho que é um desafio de bibliotecas digitais, de sistemas digitais, é conhecer o seu usuário (B15).

Talvez os dados de acesso permitam conhecer o usuário, mas, nesse caso, estariam mais voltados à visão tradicional dos estudos de usuários e orientada para o sistema: “a gente tá tentando caminhar agora, nesse atual momento, vamos ver se vai dar certo, uma evolução do software que a gente consiga recuperar mais dados do acesso, se realmente foi baixado o documento, talvez algum acesso de geográfico, pra saber se Brasil, Minas, exterior” (B15).

B16, em sua entrevista, sinaliza duas perspectivas para tratar os usuários e suas necessidades em estudos: um estudo mais abrangente e estudos mais individualizados, tratando caso a caso as necessidades dos produtores do repositório digital de objetos de aprendizagem que gerencia:

Não existe igual eu te falei, estudos de usuários abrangente [...] caso a caso, a equipe discute. Agora, assim, um estudo de usuários da comunidade [da universidade] é algo gigantesco, não sei se a biblioteca central tem isso até porque adiantaria uma série de trabalhos. [...] É professor a professor [que] você consegue essas conclusões generalistas, que eu te disse, de você determinar os perfis e as necessidades desses usuários por área de conhecimento [...]. Igual tem o regionalismo, tem área do conhecimento, é quase regionalista. Então, você nota que o professor de área de artes/humanas, ciências sociais eles são muito preocupados com a questão da autoria. E o pessoal das exatas, engenharia, computação, eles são muito preocupados com o acesso aberto. Então, assim, é um pouco isso, que eu já prevejo. Então, quando chega um professor ligado a artes e a ciências humanas, eu sei que dentro da estrutura do repositório eu vou ter que dar ênfase às questões de proteção do seu conteúdo (B16).

4.5 ESTUDOS DE USUÁRIOS: PARA QUÊ?

Um caso extremo – a não necessidade de realizar estudo de usuário – apareceu nas falas de bibliotecas especializadas. Uma entrevistada apontou que todas as solicitações de obras o que os usuários sugerem pelos canais de comunicação são atendidas e que o usuário é muito proficiente, além de ser bem próximo, não sendo necessário realizar estudo de usuário. Já outra entrevistada aponta que a Biblioteca Nacional não pode escolher demanda e, por isso, seu setor não realiza estudo de usuário, mas disse que há um setor específico que lida com o usuário e que possivelmente faz avaliação dos serviços da biblioteca.

Por que razão nenhum dos bibliotecários entrevistados realiza estudos de usuários de maneira regular? Um dos motivos pode estar justamente ligado à não integração de tais estudos às atividades correntes de gestão da biblioteca, mesmo que sejam orientados pela visão tradicional dos estudos de usuários, centrada no sistema. É possível até que sejam realizados estudos de uso das coleções ou estudos informais que auxiliem na gestão, mas eles não chegam a ser problematizados como estudo de usuário, este visto como uma atividade fora da rotina, excepcional, a exemplo das pesquisas realizadas por Sepúlveda (2009, 2012). Daí a dificuldade de visualizar abordagens mais qualitativas de estudo de usuário (como entrevista) para elaboração de sistemas de recuperação da informação como estudo de usuário.

Outra hipótese também precisa ser investigada para a não realização de estudos: a formação ou preparo dos bibliotecários para realizá-los. Sobre a influência da formação profissional na prática com os usuários, foi perguntado aos bibliotecários que tipo de referência (bibliográfica ou pessoas) os influenciava na prática com os usuários. Somente

quatro dos dezessete entrevistados apontaram referências bibliográficas ou autores específicos, embora, conforme se vê no quadro 1, excetuando-se quatro participantes, todos já concluíram ou iniciaram algum curso de pós-graduação, sendo que dos quatro que não fizeram pós-graduação, duas são as mais novas do grupo e já estão matriculadas em um segundo curso de nível superior. Os autores e obras citados foram: Bernadete Campello, na biblioteca escolar, e também lembrada por um participante da biblioteca digital; um manual do serviço de referência do autor Grogan, por um participante da biblioteca pública; Francisco Gregório de Matos Filho – uma referência das artes cênicas que trabalha a formação do leitor; e a lembrança de Lancaster, Brenda Dervin, Choo e Khulthau por um participante da biblioteca digital, bem como Ranganathan, por uma bibliotecária da biblioteca pública.

Nota-se que autores específicos dos estudos de usuários na literatura, como Wilson, mal são lembrados. O paradigma alternativo dos estudos de usuários – representado por Dervin e Khulthau – é citado por um participante, mas o mesmo mostrou-se mais consciente da importância do tratamento da informação da perspectiva tradicional de estudos de usuários representada por Lancaster:

Ah, em relação a autores, eu gosto muito dos trabalhos do Lancaster, a abordagem que ele dá pro usuário e até por eu trabalhar com processo de organização da informação. **Não exatamente com o usuário**, a perspectiva que o Lancaster tem do usuário, do sistema ter sempre que servir ao usuário e não o contrário, esta abordagem. Na própria indexação, o Lancaster ah sei lá, há cinco décadas atrás, ele já falava, ele já previa algo que hoje que a gente estuda na internet que é a indexação social, eh, a indexação feita, orientada pelo usuário. Então, há três, quatro décadas atrás o Lancaster já sugeria isso [...]. O Lancaster seria o primeiro, mas ele não seria específico dos estudos de usuários (B15).

O mesmo entrevistado se mostra bastante consciente da importância dos estudos para a melhoria do repositório e associa as estratégias de indexação e elaboração de resumos ao perfil inferido do usuário da biblioteca digital que gerencia:

a gente acredita que o usuário vai sentir necessidade, então assim, alguns dados técnicos, do próprio arquivo, [como] alguns dados [...], **a própria indexação a gente tenta que ela se torna mais exaustiva**, porque pra evitar que o usuário tenha que baixar o documento [...]. No nosso [caso], a gente elabora [resumos] porque pra que talvez a partir do resumo ele saiba se ele quer ou não baixar. Para ele não perder tempo, pro usuário não perder tempo [...]. Tem umas necessidades que a gente tenta focar no nosso no usuário da biblioteca digital e não no usuário de uma biblioteca tradicional. Então, é bem adaptado, um, assim algumas coisas ele foge completamente, outros ele acrescenta [...]. E nós utilizamos pra indexação nós utilizamos um tesouro, que é o tesouro da [Empresa C] pra indexação, é uma linguagem controlada (B15, grifos nossos).

A lembrança do manual de referência do Grogan³ por um dos entrevistados sinaliza a visão funcionalista orientadora da abordagem dos usuários e a importância do conhecimento tácito (ou mais especialmente do conhecimento prático) no serviço de referência: “Exercer a arte do serviço de referência é a única maneira satisfatória que existe para aprendê-la” (GROGAN, 1995, p. 1). O entrevistado que se lembrou de tal referência também enfatiza a importância da experiência cotidiana para atendimento do usuário.

Dois professores da disciplina de estudos de usuários cursada na graduação foram lembrados como referências para os entrevistados. A influência da formação, de maneira mais ampla, aparece de forma explícita nas falas de uma bibliotecária da biblioteca escolar, da biblioteca pública e digital e em uma biblioteca universitária:

Bom, o curso de biblioteconomia deixa evidente que a essência do tratar informação, do lidar em unidade informacional é o fazer, o produzir e o entender o usuário. Então, eu sei que todo fazer biblioteconômico e toda função do meu trabalho visa um contexto cultural, visa um usuário final, um contexto institucional e tudo isso tá ligado ao conceito de usuário e todas as suas implicações (B16).

O curso de psicopedagogia ajudou muito a compreender o adolescente, a questão das dificuldades de entendimento, de aprendizagem, eh, eh, a questão do limite, essa agitação que eles têm (B10).

Eu acho que todo o segredo vem do magistério, sempre fui como professora uma pessoa, eu nunca fui uma professora que não é gente [...]. Eu acho que, eu acredito muito naquilo que o Paulo Freire diz, né, você tem que se comprometer, você não é o bancário né: “eu vou bater o meu ponto, agora eu recebo meu pagamento, agora eu vou embora”. Não! Nunca consegui e nem quis fazer isso (B14).

Nas respostas dos entrevistados, nota-se que o conhecimento tácito é o mais marcante para a prática profissional, entendido tal conhecimento como relativo a “habilidades inerentes a uma pessoa; sistema de idéias, percepção e experiência; difícil de ser formalizado, transferido ou explicado a outra pessoa” (SILVA, 2004, p. 145)⁴. É possível que parte do conhecimento tácito tenha sido internalizado no processo de formação do bibliotecário, como apontam os participantes que referenciam pessoas ou a formação, de maneira geral, na prática com os usuários. No entanto, para a maior parte dos entrevistados, a troca de experiências com outros profissionais (indicativa de processos de socialização do conhecimento na dimensão tácita – B1, B11 e B10), o tempo de experiência profissional (B3, B4, B5 e B12), as

³ Grogan (1995) distingue serviço de referência das atividades ou trabalho do bibliotecário de referência. Para ele, o serviço de referência refere-se à assistência aos leitores/usuários em busca de informações, já o trabalho de referência envolve, além do serviço de referência, “estudo, avaliação e seleção de material de referência”, “compilação de bibliografias, serviços de notificação corrente e disseminação de informações”, “educação de usuários, serviço de informação comunitária”, empréstimos entre bibliotecas.

⁴ Silva (2004) refere-se aos dois tipos de conhecimento – tácito e explícito - enunciados na obra de Nonaka & Takeuchi (1997). NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação de conhecimento na empresa. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

características pessoais (B2, B9) e o treinamento na indexação/experiência com os assuntos (B3, B2, B17) são as fontes de conhecimento mais importantes no trato com os usuários:

No meu caso, como eu trabalho com referência, com atendimento, então eu acho que a prática é o que faz um bibliotecário de referência. É claro que a teoria está ali pra te auxiliar, mas é o dia a dia mesmo é que vai te ensinando, vai te colocando como trabalhar com as circunstâncias diárias de pessoa pra pessoa, tem usuário com dificuldade, outros não, então, assim, é o dia a dia que vai te formar, que vai te fazer, te tornar um profissional (B3).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que o conhecimento do usuário é essencialmente dado pelo cotidiano e que suas demandas são mais relativas às informações disponíveis na biblioteca de uma maneira objetiva e relacionada ao tipo de biblioteca e sua função, acredita-se que o paradigma dominante da abordagem do usuário é o tradicional – um sujeito objetivo à busca de informações – mas com alguns elementos que permitem identificar o seu comportamento emocional (impaciência), mas sem que o comportamento de busca seja problematizado conforme os estudos da abordagem alternativa. A identificação das áreas de conhecimento (como grupos de usuários e seus interesses específicos) e o estudo dos processos de busca não são problematizados a fundo. Há carência de aplicação de teorias para a prática profissional no que toca os usuários.

Os bibliotecários voltam sua atenção mais ao futuro da biblioteca, à preservação do espaço físico e à ocupação do espaço digital do que ao conhecimento do usuário e suas necessidades, especialmente no ambiente físico, já que no ambiente online, um dos participantes da pesquisa foi o único a apresentar o conhecimento do usuário como um grande desafio profissional. Quando as relações com o usuário são virtualizadas (como no uso do portal da CAPES, no uso da internet), faltam indicadores de como conhecê-lo, neste caso acaba a ilusão do conhecimento pelo cotidiano:

[Na biblioteca digital], a gente não tem acesso fisicamente a ele [ao usuário]. Esse é o nosso grande desafio pra saber como lidar com ele, aí então tem barreiras físicas, tecnológicas. Saber como lidar, como conhecê-lo [...] considerando que ele não vai estar sempre próximo da gente como os nossos usuários pesquisadores [próximos, físicos] (B15).

Como perspectivas de futuros trabalhos, dado desafio apresentado por B15 de conhecer o usuário virtual, acredita-se ser interessante investigar como os usuários de sistemas de informação computadorizados são abordados por bibliotecários e outros profissionais que fazem fronteira com a Ciência da Informação. Tal assunto será abordado em posteriores publicações.

Nota-se, por hora, que as referências da literatura do campo de estudos de usuários, seja das abordagens tradicional ou alternativa, não estão presentes na prática do trabalho do bibliotecário, mesmo dentre aqueles que referenciaram autores da área. O primeiro passo para o avanço do campo seria o conhecimento de tais referências, o que parece ser ainda insuficiente.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

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

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

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.

BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FRANKLIN, Sérgio. Controle, avaliação e qualidade de serviços em unidades de informação. In: LUBISCO, Nídia M. L. (Org). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. 263 p.; il.

CASE, Donald O. **Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior**. 2 ed. Elsevier Ltd., 2007.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v.10, n.2, p. 5-20, jul./dez. 1982.

DIAS, C.; ALVARENGA, L.. Análise do domínio organizacional na perspectiva arquivística: um estudo baseado na metodologia proposta por Designing and Implementing Recordkeeping Systems, DIRKS. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n.2, p. 180-191, set. 2012. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1889/1410>>. Acesso em: 30 Jan. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 7-19; 65-85.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n.1, p. 21-32, jan./abr., 2010.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Ediciones Trea S. L., 2005.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1987.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudos de usuários. In: _____. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de biblioteca**. Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994. p. 46-85.

LUBISCO, Nídia M. L. O seminário avaliação da biblioteca universitária brasileira: contexto, dinâmica e resultados. In: _____ (Org). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011.

MODELO de avaliação de biblioteca universitária, segundo o documento final do seminário avaliação da biblioteca universitária brasileira. In: LUBISCO, Nídia M. L.; VIEIRA, Sônia Chagas (Org). **Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho**. Salvador: EDUFBA, 2009. 60 p.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira. **Os estudos de usuários na prática profissional dos bibliotecários do sistema de bibliotecas da UFMG**. 2009. 70 f. (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira. **A relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina profissional e com os usuários a partir de uma perspectiva compreensiva**. 2012. 122 f. (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

SILVA, Sergio Luis da. Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 143-151, mai/ago 2004.

SMIT, Johanna W.; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, Marta Lígia Ponim (Org). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 22, n. 1, p. 13-21, jan./abr. 1993.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência, 2002.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**. v. 1, n. 37, p. 3-15, 1981.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997. Disponível em < <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/cont.html>>. Acesso em: 10 mar 2009.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science**. v. 3, n. 2, p. 49-54, 2000a.

WILSON, T. D. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n.3, abr 2000b. Disponível em < <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>> . Acesso em: 10 mar 2009.