



Universidade de Brasília

Fernanda Cordeiro de Carvalho

Educação e estudos de usuários em
bibliotecas universitárias brasileiras:
abordagem centrada nas competências
em informação

Brasília
2008

Fernanda Cordeiro de Carvalho

Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação

Dissertação a ser apresentada como exigência parcial à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação na Universidade de Brasília, departamento de Ciência da Informação e Documentação.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Sueli Angélica do Amaral

Brasília
2008

CARVALHO, Fernanda Cordeiro.

Educação e estudo de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação / por Fernanda Cordeiro de Carvalho. Brasília: UnB, 2008. 145p.

Datilografado (fotocópica)

Dissertação (trabalho final de curso) – Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2008.

“Orientação: Prof^a. Dr^a Sueli Angélica do Amaral, Departamento de Ciência da Informação e Documentação”.

I. Estudos de Usuários II. Educação de Usuários III. Competência em informação

Nunca me esquecerei das nossas caminhadas a cavalo, suas partidas de truco, sua mão, seu olhar e seus gestos tão sutis.

Ao meu avô tão querido.

Agradecimentos

A minha querida família, em especial a minha mami e vó queridas, que tanto rezaram por mim e por meu sucesso em cada ciclo da vida pelo qual passei.

Aos inomináveis queridos amigos que me ajudaram cada um a sua maneira, cada um com sua habilidade. Todos aqueles que estiveram ao meu lado em cada mudança, cada passo, cada descoberta, sempre oferecendo seu ombro amigo em todos os momentos difíceis e o seu sorriso em todos os momentos de alegria. Agradeço infinitamente, pela compreensão, afeto e paciência devotados.

E finalmente aos meus mestres, não só aos acadêmicos, mas aos profissionais, em especial a mestre e amiga orientadora desta pesquisa, que em seu papel de orientar foi além, sempre preocupada em incentivar, estimular e persistir no progresso pessoal e acadêmico.

Muito obrigada a todos, vocês ajudaram na descoberta e cultivo do meu talento, e isso, para mim, é inestimável.

para o homem, enquanto homem, nada tem valor a menos que ele possa fazê-lo com paixão [...]

Weber (2000)

Resumo

Trata-se de uma pesquisa descritiva de natureza exploratória com o objetivo de verificar como são exercidas, pelo bibliotecário, as atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, em relação às competências em informação necessárias para os 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. Para mapear o contexto do exercício das atividades de educação e estudos de usuários das bibliotecas universitárias brasileiras, observou-se o perfil das bibliotecas universitárias e dos seus gestores; a realização das atividades de estudo e educação de usuários; as competências em informação julgadas necessárias para o aprendizado dos usuários das bibliotecas universitárias e o papel desempenhado pelos bibliotecários nesse contexto. Em relação ao perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras, destaca-se que todos eram bibliotecários e que se preocupavam com a formação profissional continuada. A atualização constante e dependência de provisão de informação não se referiam apenas à formação acadêmica, mas também, à postura de aprender a aprender e aprender a viver. Nessa perspectiva, a importância dos usuários aprenderem a serem competentes em informação se torna mais evidente. Verificou-se que as idéias de dar independência e autonomia aos usuários eram predominantes. A partir da análise dos técnicas utilizadas para a realização de estudos de usuários e das atividades de educação de usuários realizadas foram criados dois quocientes denominados QUEU e QUEDU. O QUEU quantificou a realização de estudos de usuários em cada biblioteca estudada, enquanto o QUEDU quantificou a realização das atividades de educação de usuários em cada biblioteca. Para o cálculo dos quocientes utilizaram-se, além das técnicas para realização de estudos de usuários e das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, as freqüências de utilização e desenvolvimento das mesmas. 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 se mostraram escassas. Por fim, são apresentadas recomendações e sugestões para o desenvolvimento de novas pesquisas.

Palavras-chave: Estudos de usuários; Educação de usuários, Competência em informação, Bibliotecas universitárias, Bibliotecário, Agente social, Brasil

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 that the users need in the accomplishment of 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. For design the exercise's context of the education activities and users' studies of the Brazilian academic libraries, the profile of the academic libraries was observed and of their managers; the accomplishment of the study activities and users' education; the information literacy necessary for users' learning in the academic libraries and the role performed by the librarians in this context. Regarding the managers' profile of the Brazilian academic libraries, it highlights that all of them were librarians and that were worried with the continued professional formation. The need of constant update and information provision did not refer just to the academic formation, but also, to the posture of learning to learn and learning to live. In this perspective, the importance of the users' learn information literacy becomes more evident. It verified that the ideas of giving independence and autonomy to the users were predominant. From the analysis of the techniques used to users studies and to education activities accomplishment were created two quotients denominated QUEU and QUEDU. QUEU had quantified the users studies accomplishment in each studied library, while QUEDU quantified the accomplishment of the users education activities in each library. For the calculation of the quotients were used, besides the technical for users studies accomplishment and the activities developed by the libraries, the utilization and development frequencies of them. The managers of the Brazilian academic libraries recognized librarian's paper as social, responsible agent for teaching the information literacy. However, the activities accomplishment that demonstrated indeed librarian's performance as social agent showed scarce. Finally, they were introduced recommendations and suggestions for the development of new researches.

Key-words: User studies; User education, Information Literacy, Academic libraries, Librarian, Social agent, Brazil

Lista de Figuras

Figura 1 - Ciclo da Informação.....	15
Figura 2 - Ciclo Progressista de Keynes	25
Figura 3 - Contexto em transformação e novos formatos organizacionais.....	26
Figura 4 - Pilares da educação.....	29
Figura 5 - Fases do desenvolvimento do conceito de competência	35
Figura 6 - Conceitos de competência.....	39
Figura 7 - Conteúdos da educação em Biblioteconomia e Ciência da Informação.....	43
Figura 8 - Histórico 1970	55
Figura 9 - Histórico 1980	56
Figura 10 - Histórico 1990	57
Figura 11 - Padrões e indicadores das competências em informação.....	59
Figura 12 - Definições de Line	69
Figura 13 - Variáveis da necessidade de informação	71
Figura 14 - Modelo inicial de pesquisa em necessidade de informação.....	72
Figura 15 - Modelo Wilson (2000).....	73
Figura 16 - Modelo González (2004)	73

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Ano de formatura	90
Gráfico 2 - Gerência e pós-graduação.....	91
Gráfico 3 - Teoria de prestação de serviço.....	93
Gráfico 4 - Técnicas	94
Gráfico 5 - Teoria X Estudo de usuários	98
Gráfico 6 - Responsáveis EU	99
Gráfico 7 - Atividades desenvolvidas	101
Gráfico 8 - Teoria X Atividades	103
Gráfico 9 - Dificuldades	106
Gráfico 10 - Indicadores	111
Gráfico 11 - Competências necessárias aos usuários.....	112
Gráfico 12 - indicadores com atividades de educação de usuários realizadas	114
Gráfico 13 – Realização das atividades educativas importantes	116
Gráfico 14 - Conversão e Importância.....	118
Gráfico 15 – Competências em informação desenvolvidas	119

Lista de Quadros

Quadro 1 - As duas dimensões da formação profissional.....	36
Quadro 2 - Variáveis e suas relações	83

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Usuários potenciais	85
Tabela 2 - Recursos humanos da biblioteca.....	86
Tabela 3 - Classificação das bibliotecas.....	87
Tabela 4 - RH correlação de Pearson	87
Tabela 5 - Áreas de Pós-graduação	88
Tabela 6 - Denominação de cargo.....	90
Tabela 7 - Tempo de gerência	91
Tabela 8 - Técnicas	96
Tabela 9 - QUEU x RH	98
Tabela 10 - Público alvo	104

Sumário

1	INTRODUÇÃO	13
2	PROBLEMA E JUSTIFICATIVA	14
3	OBJETIVOS	21
4	REVISÃO DE LITERATURA	22
4.1	Competências e formação profissional.....	23
4.1.1	Evolução do trabalho	23
4.1.2	Evolução da Educação.....	27
4.1.3	O trabalhador, sua formação e competências.....	35
4.2	Formação e competência do bibliotecário contemporâneo.....	40
4.2.1	Competências profissionais do bibliotecário contemporâneo	45
4.2.2	Competências em Informação	53
4.3	Estudos e educação de usuários em bibliotecas universitárias	64
5	METODOLOGIA.....	78
5.1	Universo da pesquisa	79
5.2	Coleta de dados.....	79
5.2.1	Questionário distribuído por meio eletrônico aos gestores	80
5.2.2	Entrevista com o gestor da Biblioteca Central da Universidade de Brasília	81
5.3	Variáveis	82
6	ANÁLISE DE DADOS	85
6.1	Perfil das bibliotecas universitárias brasileiras	85
6.2	Perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras.....	88
6.3	Realização dos estudos de usuários e das atividades de educação dos usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras	92
6.3.1	Estudos de usuários.....	93
6.3.2	Educação de usuários.....	100
6.3.3	Dificuldades das bibliotecas na realização de Estudos e educação de usuários.....	105
6.3.4	Relação entre Estudos de usuários e Educação de usuários nas competências em informação	108
6.4	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	110
6.5	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	113

7	CONCLUSÃO	123
8	REFERÊNCIAS.....	128
	Apêndice A - Questionário	139
	Apêndice B – <i>E-mail</i> encaminhado aos gestores	144
	Apêndice C – Escalas de Freqüências.....	145

1 INTRODUÇÃO

Entre tantas discussões sobre a sociedade da informação e o papel do bibliotecário em meio ao contexto social disposto a partir das mudanças tecnológicas, surge a necessidade de discutirem-se questões sobre as competências informacionais. Nesse cenário a promoção de reflexões e teorizações sobre essas competências informacionais é essencial para possibilitar aos bibliotecários o desenvolvimento de ações concretas.

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 políticas adotadas pela biblioteca, bem como suas atividades perante os usuários de informação tornam-se cada vez mais necessárias, na medida em que, identificadas essas políticas e ações, pode-se contribuir e aprimorar as linhas de gestão vigentes.

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)

Esta pesquisa trata de um estudo sobre o exercício, pelo bibliotecário, das atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras em relação às competências em informação necessárias para os usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas. Além de alcançar seus objetivos, a pesquisa desenvolvida pretende demonstrar a importância do estudo de usuários no apoio ao desenvolvimento de ações educativas nas bibliotecas.

2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

A explosão informacional, ampliada pelas 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 maneira como se compete e se pensa no mercado de bens e serviços e na 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.

Com essa evolução sócio-histórica e o ambiente de constante mudança que essa evolução acarreta, saber lidar com a informação é vital. Assim, a informação passa a ser tema de inúmeras discussões, assume significados subjetivos e passa a ter múltiplos conceitos e definições.

A pesquisa sobre o ativo 'informação' e seus impactos passa a ser efetuada em diferentes áreas, pois

suas fronteiras ultrapassam o contexto humano e mesmo o social; perpassam o animal e a máquina, sendo, até mesmo, uma categoria filosófica ou relacionada a categorias filosóficas como matéria, espaço, movimento, tempo e energia. (ARAÚJO, 1995, p.3)

Com tantas inter-relações da atividade humana com a informação, os estudiosos contemporâneos da área de Ciência da Informação têm uma oportunidade ímpar de exaltar a importância de sua área de estudo, com possibilidades de contribuição tanto prática, quanto de pesquisas para a produção de conhecimento. Não se trata, contudo, da quantidade de informação disponibilizada aos indivíduos, mas a sua qualidade. Não é a informação em si, mas a utilidade que o usuário dá a ela.

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”.

As técnicas de tratamento da informação, como a classificação, a infometria, a sistematização de fluxos de informação e os estudos de uso são indispensáveis para o contexto informacional bem-sucedido, não exaurindo, contudo, as possibilidades que os bibliotecários lançam mão ao compor o contexto informacional adequado aos usuários.

O estudo da informação passa a observar, detalhadamente, o ciclo informacional. Todos os processos desse ciclo são estudados pelo bibliotecário em busca do desenvolvimento do ambiente informacional bem sucedido. Contudo, pouco se observa sobre a dedicação desses profissionais no que se refere à preocupação efetiva com os usuários da informação e como educá-los para o uso da informação, visando à tomada de decisão consciente.

O ciclo da informação é representado por Ponjúan Dante (1998, p.47), conforme a figura a seguir.



Figura 1 - Ciclo da Informação
Fonte: PONJÚAN DANTE, 1998, p.47

Tarapanoff (2006, p.23), ao discutir gestão da informação, afirma que esta tem como objeto “a informação e o trabalho com a informação, transformando-a em produtos e serviços de utilidade (com valor agregado) para o cliente/usuário”. Assim, o objetivo das

organizações é identificar e potencializar os seus recursos informacionais para que, durante esse processo, sejam ensinadas a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais.

Partindo do contexto organizacional para o contexto universitário, o assunto torna-se ainda mais fascinante. A educação superior tem um vínculo indissociável com o desenvolvimento social e econômico, tendo em vista que as influências que exercem universidades e contextos socioeconômicos são recíprocas, um atuando no desenvolvimento do outro.

Para Calva González (2004b, p.98) “a universidade é uma instituição que tem por missão fundamental a geração e transmissão de conhecimento e desenvolvimento de investigações.” Dessa maneira, as bibliotecas universitárias devem prezar por ter profissionais aptos a ensinar aos seus usuários a gerar e transmitir informações, bem como serem capazes de desenvolver suas pesquisas, a partir de buscas bem elaboradas e decisões fundamentadas em informações seguras.

As bibliotecas universitárias lidam, no dia-a-dia, com ampla diversidade de conhecimentos e usuários, posto que precisam atender às necessidades do corpo acadêmico (graduandos, pós-graduandos, professores, pesquisadores entre outros) em relação a todos os cursos oferecidos pela universidade. Portanto, os bibliotecários atuantes nesse tipo de biblioteca lidam com informação dos mais diferentes saberes e com usuários com as mais diferentes percepções de mundo e necessidades.

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-se 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.

Sendo assim, os bibliotecários devem atuar utilizando sua competência profissional no sentido de educar os usuários, para que estes desenvolvam as competências em informação, que é o conjunto de habilidades que permitem aos usuários reconhecer quando a informação é necessária, localizá-la, avaliá-la e utilizá-la efetivamente e com ética.

Com tantas mudanças na atuação desses profissionais, surgem vários questionamentos, principalmente no que se refere à incerteza de atuação desses profissionais como agentes sociais e educadores das competências necessárias aos usuários de informação. Além disso, enfrenta-se a ausência de identificação do melhor aporte profissional da formação bibliotecária para auxiliar o bibliotecário na quebra da barreira entre ele e os usuários.

Para conhecer o perfil dos usuários de uma biblioteca e na expectativa de identificar suas necessidades de informação, foram realizados os primeiros estudos de usuários. Desde 1948, quando foram apresentados os primeiros trabalhos da área na conferência da *Royal Society*, os estudos de usuários têm evoluído, embora permaneçam questionamentos sobre os métodos empregados para sua realização.

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

Para adquirir o conhecimento sobre os usuários da informação, os bibliotecários utilizam os estudos de usuários. Nesses estudos o bibliotecário deve ser capaz de identificar as necessidades de informação e entender a forma de o usuário acessar e avaliar a informação, para que possam compreender o comportamento dos usuários que utilizam um produto/serviço ou unidade de informação no ambiente tradicional ou na *Internet* com vistas a auxiliar esses usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas, seja no ambiente de trabalho ou no âmbito pessoal.

Somando a esses aspectos do relacionamento entre bibliotecário e usuário, o bibliotecário deve atuar também como educador, uma vez que, além de ajudar a buscar a informação, ensina o usuário a interagir satisfatoriamente com ela, sendo capaz de tomar suas próprias decisões ao aprender a conhecer suas necessidades de informação, acessá-las, avaliá-las e usá-las com ética.

Destaca-se que a ética não se limita às predisposições legais, mas abrange os valores morais individuais e da sociedade. Portanto, trata-se de um conjunto de regras, princípios ou maneiras de pensar, que guiam as ações dos indivíduos na interação com o grupo. É a consciência do saber agir com valores morais.

Os estudos de usuários são interdisciplinares pois se fazem valer dos aportes da Psicologia, Administração, Lingüística, 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 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 Lingüística 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. O que por sua vez contribui para o aprimoramento dos métodos estatísticos utilizados nos estudos de usuários.

Assim, 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 trará 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 e contribuirá para o desempenho eficiente e eficaz das atividades profissionais pelo aprendiz.

Grande parte dos estudos internacionais sobre competências de informação está sendo realizada em universidades americanas, como por exemplo, os estudos da *University San Marcos*, na Califórnia; da *International University*, na Flórida; da *University of Louisville*, em Kentucky; da *University of Washington* e da *University of Wisconsin*.

Entende-se que as bibliotecas universitárias são áreas de atuação do bibliotecário propícias 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.

Dessa maneira, o problema da pesquisa pode ser expresso pela questão:

Como são exercidas, pelo bibliotecário, as atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, em relação às competências em informação necessárias para os usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas?

3 OBJETIVOS

O objetivo geral é verificar as atividades de educação e estudos de usuários, exercidas pelos bibliotecários nas bibliotecas universitárias brasileiras, em relação às competências em informação necessárias para os usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas.

Os objetivos específicos são:

- a) Identificar o perfil das bibliotecas universitárias brasileiras;
- b) identificar o perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras;
- c) analisar a realização dos estudos de usuários e das atividades de educação dos usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras;
- d) identificar as 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;
- e) mapear o papel desempenhado pelos bibliotecários como agentes sociais na realização dos estudos de usuários e das atividades de educação de usuários, segundo o ponto de vista dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras.

4 REVISÃO DE LITERATURA

Para entender o novo perfil do bibliotecário como agente social, responsável pela educação das competências em informação, é indispensável que se aborde as competências profissionais demandadas pela sociedade atual, já que não se separa o profissional do seu ambiente de trabalho e da sociedade em que vive. Dessa maneira, entender as bases de evolução do sistema capitalista é contexto indispensável para a discussão crítica do tema.

Também a educação que este profissional recebe influencia fortemente no profissional que atuará no mercado, discute-se, portanto, a educação do século XXI, a educação profissional, o indivíduo como trabalhador e sua formação, para que dessa maneira se possa analisar criticamente a educação do bibliotecário e como esta influencia o perfil profissional demandado.

Aborda-se a educação e o estudo de usuário, instrumento prático teórico da formação do bibliotecário que pode auxiliá-lo no exercício do seu papel de educador das competências em informação. Esta revisão de literatura, portanto, é composta por três partes essenciais: competências e formação profissional, formação e competências dos bibliotecários e estudo e educação de usuários em bibliotecas universitárias. Cada uma dessas partes se subdivide buscando a contextualização entre as matérias, ponto indispensável para a visão sistêmica que a compreensão do tema exige.

A fundamentação teórica da primeira parte permite a discussão crítica das competências exigidas no mercado de trabalho atual e do perfil do bibliotecário como agente social. A segunda parte esclarece o que os bibliotecários devem ensinar aos seus usuários, incluindo as competências em informação. A última parte permite entender como o bibliotecário pode utilizar sua formação educacional para cumprir este papel de agente dotado de responsabilidade social para com os usuários de suas bibliotecas.

4.1 Competências e formação profissional

As competências profissionais demandadas pela sociedade atual ditam as mudanças na formação profissional. A formação, por sua vez, tem vínculo com o desenvolvimento social e econômico. É essa reciprocidade que justifica o estudo conjunto das competências e da formação profissional.

Competência para Maria Tereza Fleury (2000) é “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Não há dúvida que as competências são o cargo mais forte de responsabilidade em função da empregabilidade. No entanto, segundo Brígido (2001):

A abordagem por competência [...] surge da crise educacional da passagem do século: a revolução tecnológica, as mudanças de modelo de produção, a necessidade de níveis mais elevados de formação, em contraste com os resultados pobres da formação escolar que se refletem na obsolescência dos sistemas tradicionais de avaliação.

A partir da afirmativa de Brígido, pode-se perceber a importância do estudo da evolução educacional para entender a abordagem por competências, na formação dos profissionais. Para Mourão e Puente-Palacios (2006, p.41) “é preciso entender as bases e a evolução do sistema capitalista para que o estudo da formação profissional possa fazer sentido”. Nessa perspectiva, inclui-se breve discussão sobre a evolução do trabalho e da educação.

4.1.1 *Evolução do trabalho*

A forma de se pensar sobre o trabalho evoluiu progressivamente. Do pensamento clássico de Platão e Aristóteles, com a exaltação da ociosidade, até as formas críticas de conceber o trabalho, a partir do contexto de trabalho produtivo do sistema capitalista, foram diversos anos de estudos, teorias e evoluções.

As primeiras reflexões sobre o tema ‘trabalho’ feitas pelos filósofos Platão e Aristóteles, no Império Romano, Grécia e Oriente, ao exaltar a ociosidade, consideravam o trabalho uma atividade inferior e degradante, que impediam as pessoas de possuírem virtudes. O escravismo, portanto, sustentava essa forma de pensamento.

Com a primeira Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra entre o século XVIII até as últimas décadas do século XIX, marca-se o ponto de partida para o capitalismo com a manufatura e a dualidade eminente entre o **capitalista**, visto como o detentor dos meios de produção, e o **trabalhador**, que tinha como sua única mercadoria a força de trabalho. Neste contexto, surge a idéia de mais-valia e a reforma protestante com a ideologia de valorização do trabalho em oposição ao ócio.

Para Marx a transformação da manufatura em modo de produção capitalista exigiu um parcelamento progressivo do trabalho, simplificando cada vez mais a atuação de cada indivíduo.

Na segunda Revolução Industrial, com foco nos Estados Unidos entre o final do século XIX e início de 1970, temos o aparecimento da administração científica com a emergência do taylorismo-fordismo. Taylor, preocupado com o Planejamento de Execução de Tarefas em parceria com Fayol e suas preocupações relativas às funções de gerenciamento, acabaram intensificando o processo de exploração e alienação.

Durante essa revolução, Ford introduziu a esteira rolante na indústria automobilística, o que intensificou a mecanização. As abordagens integrativas de Taylor, Fayol e Ford acabaram fortalecendo o capitalismo e aumentando a rejeição dos trabalhadores. Naquele momento, tinha-se a substituição do papel ideológico, vigente até então, pelo capitalismo formal, que com a sua evolução culminou no modelo do Bem-estar.

O modelo do Bem-estar estreita o relacionamento entre o consumo e a produtividade – abrolha a busca da felicidade pelo consumo e a redução da centralidade do trabalho na vida do indivíduo. Está embasado em um tripé: *organização do trabalho* pelo modelo taylorista-fordista; Regime de *acumulação do capital* baseado no ciclo progressista de Keynes (Figura 2), destacado por Borges e Yamamoto (2004), onde o consumo gera

demanda por produtos, que gera empregos, que mantêm ou aumentam o consumo; e *Regulação dos conflitos* com institucionalização do trabalho.

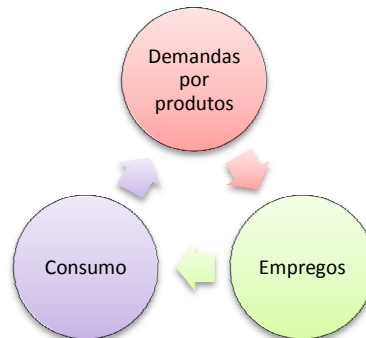


Figura 2 - Ciclo Progressista de Keynes
Fonte: Borges e Yamamoto, 2004

A partir da terceira Revolução Industrial têm-se o esgotamento do modelo taylorista-fordista e são apresentadas novas concepções do trabalho. Malvezzi (2000) identifica cinco pilares das transformações ocasionadas pelo processo de globalização: mudanças na noção de espaço, tanto relacionadas à distância quanto ao armazenamento de informações; alta circulação de capital financeiro e tecnológico; ampliação da imprevisibilidade; transformação de significados e diferentes identidades.

Borges e Yamamoto (2004, p. 55) afirmam que os marcos conjunturais do mundo do trabalho, a partir de 1970, são:

1. crescimento mais lento da economia, com queda da credibilidade no progresso e no futuro;
2. surgimento do desemprego estrutural e dissociação entre crescimento econômico e crescimento de oferta de emprego;
3. generalizada percepção da instabilidade no emprego;
4. persistência de várias formas de discriminação (por exemplo, qualificação e gênero);
5. intensificação das desigualdades sociais pelas características da distribuição de renda;
6. tendência à redução das incompatibilidades entre instrução formal e requisitos dos postos de trabalho no núcleo moderno da economia; e
7. persistência das trocas de trabalho pobre em conteúdo e/ou arriscado por aumento de consumo entre a maioria da população.

Paralelamente as transformações advindas da globalização sugeridas por Borges e Yamamoto (2004), Bastos (2006) afirma que as organizações não têm como ficarem imunes às transformações que advêm desse processo. Para ele a busca de flexibilidade nas organizações passa ser uma inovação pertencente ao eixo dominante da vivência organizacional. Contudo, as mudanças ocasionadas pela globalização vão além, Bastos (2006) apresenta, conjuntamente com Lima (2002), os principais pontos das mudanças no mundo do trabalho e seus impactos organizacionais elencados na figura 3 a seguir.

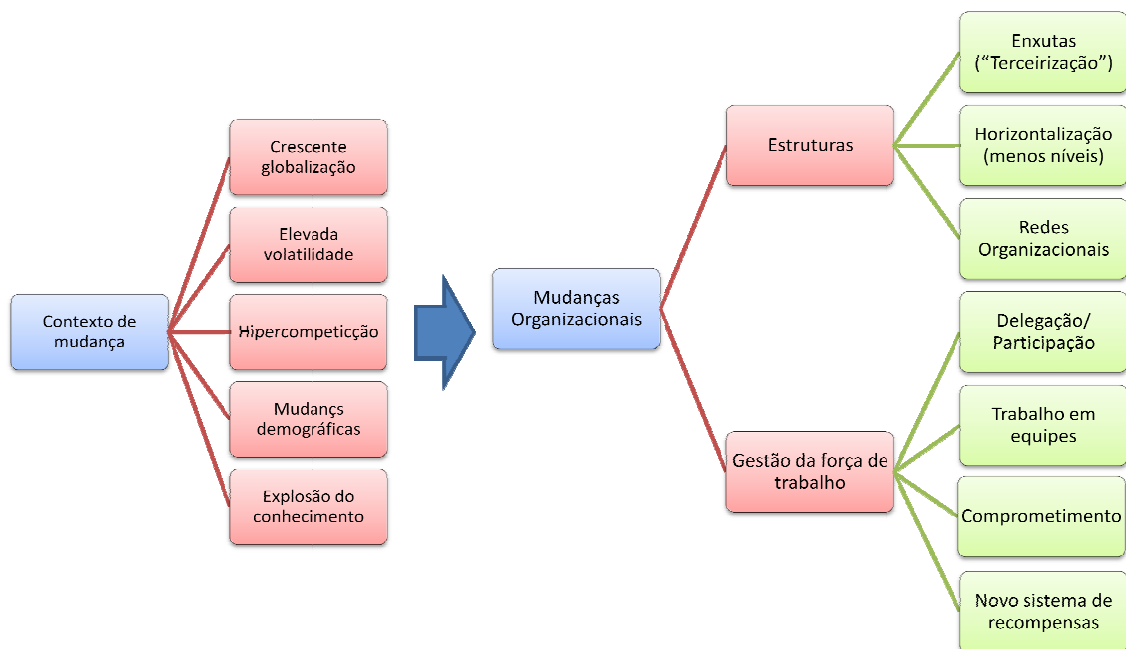


Figura 3 - Contexto em transformação e novos formatos organizacionais.
 Fonte: Adaptado de Bastos e Lima (2002, p.34)

Ao analisar a figura, correlacionando-a com a proposta de Borges e Yamamoto (2004) percebe-se que o impacto ocasionado pelo processo de globalização gera fenômenos complexos no processo de reestruturação produtiva. As mudanças estruturais geram o dito desemprego estrutural; a elevada volatilidade ocasiona a percepção de instabilidade no emprego; entre outras relações que podem ser observadas.

No entanto, o que vale destaque, segundo Bastos (2006), é a mudança na ‘gestão da força de trabalho’. Para o autor, pensar nos desafios do trabalhador nesse contexto contingencial,

nos insere em um vértice que interliga os diversos processos de transformação apresentados, as políticas públicas voltadas para lidar com os seus subprodutos, especialmente o desemprego, **as ações das diversas instituições educacionais e de formação do trabalhador**, os movimentos sindicais e sociais, ente vários outros atores importantes. (BASTOS, 2006, p.27, grifo nosso)

O trabalhador passa a ser visto como uma peça do sistema produtivo, sistema esse, que define a formação profissional de que necessita, sustentado no conceito de empregabilidade, onde a obtenção e manutenção do emprego é responsabilidade direta do trabalhador que, para suprir as necessidades da organização em que almeja trabalhar, deve ter um processo de formação e aperfeiçoamento contínuo. Dessa maneira, a formação desses profissionais tem que ser distinta de outrora.

Ademais, sabe-se que não é bastante aos indivíduos, a formação e aperfeiçoamento contínuo apenas em suas especialidades. É importante também o desenvolvimento de competências que os tornem capazes de antever as necessidades de suas organizações e tomar decisões conscientes, evitando prejuízos próprios e organizacionais.

Avançando essa discussão, a evolução da educação, bem como foi a do trabalho, marca fortes mudanças no perfil dos profissionais.

4.1.2 Evolução da Educação

Entre as linhas de ação da UNESCO, pode-se identificar aquela referente à educação, com destaque a educação profissional. Do mesmo modo, observa-se a reflexão feita em relação às bases da política de educação que levam em conta as contingências e idiosincrasias do cotidiano dos indivíduos. Não apenas na vida profissional deve-se levar em conta o ambiente em que o indivíduo está inserido mas, sobretudo, na sua educação, tendo em vista que esta será a maior responsável pelo desenvolvimento de competências do profissional.

A UNESCO elaborou relatórios sobre o pensamento educacional, dos quais os destaques se referem aos Relatórios de Edgar Faure (1972) e Delors (1998).

Faure, em seu relatório de 1972, afirmava que:

A partir de agora, a educação não se define mais em relação a um conteúdo determinado que se trata de assimilar, mas concebe-se, na verdade, como um processo de ser que, através da diversidade de suas experiências, aprende a exprimir-se, a comunicar, a interrogar o mundo e a tornar-se sempre mais ele próprio. A idéia de que o homem é um ser inacabado e não pode realizar-se senão ao preço de uma aprendizagem constante, tem sólidos fundamentos não só na economia e na sociologia, mas também na evidência trazida pela investigação psicológica. Sendo assim, a educação tem lugar em todas as idades da vida e na multiplicidade das situações e das circunstâncias da existência. Retoma a verdadeira natureza que é ser global e permanente, e ultrapassa os limites das instituições, dos programas e dos métodos que lhe impuseram ao longo dos séculos. (FAURE, 1972, p.17)

No discurso de Faure percebia-se que a educação passa a constituir uma nova perspectiva onde é fator de contribuição para a socialização do ser humano e, portanto, faz parte do indivíduo, e é levada com ele em todas as suas relações interpessoais e de trabalho. Passa a ser continuada, individualizada e auto-dirigida, ultrapassando, como afirma o autor as instituições, programas e métodos impostos pela educação tradicional.

Jacques Delors (1998, p.35) comentava em seu relatório:

Hoje em dia, grande parte do destino de cada um de nós, quer queiramos ou não, joga-se num cenário em escala mundial. Imposta pela abertura das fronteiras econômicas e financeiras, impelida por teorias de livre comércio, reforçada pelo desmembramento do bloco soviético, instrumentalizada pelas novas tecnologias de informação, a interdependência planetária não cessa de aumentar, no plano econômico, científico, cultural e político.

Diante desse contexto de mudanças, a UNESCO cria em 1993 a Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. Desta comissão resultou o relatório supracitado que, como visto pelo discurso do presidente da comissão, faz ampla reflexão sobre o cenário da mundialização das atividades humanas, bem como suas implicações para a política educacional que se desenvolve estabelecendo os quatro pilares para a educação do século XXI.

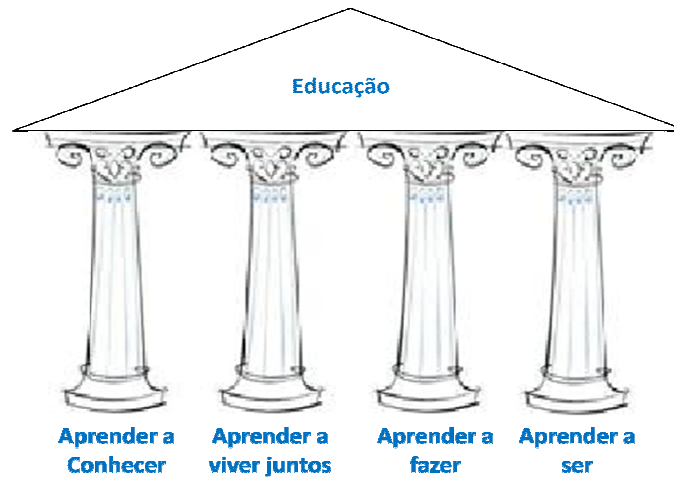


Figura 4 - Pilares da educação

O **aprender a conhecer** envolve os conceitos de autonomia, criatividade e continuidade. Autonomia, porque o ensino-aprendizagem deve dar ao indivíduo os instrumentos para o seu próprio processo de conhecimento. Criatividade na medida em que o indivíduo deve ser capaz de perceber o que é importante no seu contexto social e do trabalho. E continuidade, já que o indivíduo deve ter capacidade de aprender ao longo de toda sua vida.

O **aprender a viver juntos** transmite a importância do papel da educação de valorizar a diversidade humana. Para Delors (1998) essa transmissão pode ser atingida quando utilizadas duas vias complementares: a descoberta progressiva do outro e o seu reconhecimento e a participação em projetos comuns (educação para a solidariedade).

Aprender a fazer está diretamente ligado à educação profissional, devido às transformações ocorridas no trabalho. O aprender a fazer não está mais focado na formação para uma tarefa específica. No novo contexto, a capacidade de aprender ligada ao 'aprender a conhecer' é vital. Apenas a competência técnica (saber fazer) não é mais suficiente. O mercado de trabalho demanda pessoas que além de 'saber fazer', 'queiram fazer' e 'possam fazer'. Contudo esses conceitos ligados à competência serão discutidos em item específico desta revisão.

Já o **aprender a ser**, advindo claramente do relatório de Faure (1972), reafirma a importância da autonomia intelectual, que envolve características como: detenção de visão crítica; formulação de juízos de valor; capacidade de discernimento, entre outras. A

educação, portanto, precisa disseminar a capacidade que permita aos indivíduos conhecer o mundo e agir como atores responsáveis diante deles.

Analisando esses pilares, Werthein e Cunha (2005, p.24) concluem que:

a educação é antes de mais nada, uma viagem interior, cujas etapas correspondem às da maturação contínua da personalidade. É urgente que essa concepção de educação seja trabalhada por todos, pela escola, pela família e pela sociedade civil que juntos se disponham a explorar e descobrir as ricas potencialidades que se escondem em todas as pessoas.

Edgar Morin (2000), em documento para o Ministério da Educação apresenta sumariamente as suas idéias sobre problemas fundamentais para a educação no próximo milênio, discorrendo sobre os sete saberes necessários à educação por ele proposto, comenta:

os sete saberes necessários à educação do futuro não têm nenhum programa educativo escolar ou universitário, [...] mas abordam problemas específicos para cada um desses níveis que precisam ser apresentados, porque dizem respeito aos setes buracos negros da educação, completamente ignorados, subestimados ou fragmentados nos programas educativos [...].

Os sete saberes de Morin (2000) são: o *conhecimento*, pois nunca se ensina o que é, de fato, o conhecimento; o *conhecimento pertinente*, o conhecimento não é colocado em um contexto durante a educação; a *identidade humana*, a nossa identidade é completamente ignorada pelos programas de instrução; a *compreensão humana*, nunca se ensina sobre como compreender uns aos outros; a *incerteza*, relacionada ao surgimento do inesperado; a *condição planetária*, não se ensina a perceber o planeta e seus problemas, a aceleração histórica, a quantidade de informação que não conseguimos processar e organizar; e a *antopo-ética*, os problemas da moral e da ética diferem a depender da cultura e da natureza humana.

Vale destacar que, a partir das novas exigências do mercado de trabalho conforme a evolução do trabalho e a própria identificação pela educação de pontos a melhorar em seus instrumentos e perspectivas de ensino, notam-se possibilidades de mudanças para o crescimento do indivíduo como ser social inserido no mundo do trabalho.

A educação profissional assim como a própria educação detém forte abrangência de discussão. A própria UNESCO tem realizado trabalhos no sentido de promover a educação profissional. Os destaques no seu site (http://www.unesco.org.br/areas/educacao/areastematicas/edprofissional/edprofleiamais/mostra_documento) vão para a criação em 1987 do *'Projeto Internacional sobre Educação Técnica e Profissional da UNESCO'* (UNEVOC), com sede em Bonn, na Alemanha, que busca gerar a troca de informações sobre “temas relevantes nessa modalidade de educação, como certificação de competências, modelos de gestão para instituições públicas, sistema de acompanhamento de egressos, entre outros”; o *'I Congresso Internacional sobre Desenvolvimento e Aperfeiçoamento da Educação Técnica e Vocacional'* (ETV), realizado em 1992 em Berlim e o *'Fórum Mundial de Educação para Todos'*, realizado em Dacar, em 2000; entre outros.

As realizações de tais congressos resultaram no alinhamento das perspectivas em educação profissional com aquelas destacadas para a educação propriamente dita. No *'II Congresso de Educação Técnica e Vocacional'*, realizado em Seul (1999), 27 anos após o relatório de Faure (1972), o ensino técnico e profissional passa a ser considerado parte integrante da aprendizagem ao longo de toda a vida. Em 2004, no *'Encontro Internacional de Especialistas em Educação Técnica e Profissional'* há o reconhecimento de que essa área da educação levava a vidas produtivas e coesão social, destacado por Delors no seu relatório de 1998.

Segundo UNESCO (1999): “o desempenho da UNESCO junto à educação profissional está orientado pela Recomendação Revista a respeito da Educação Técnica e Vocacional, aprovada, em 2001, pela 31ª Conferência Geral da UNESCO”. A Recomendação Revista mencionada contém as políticas da Organização Internacional do Trabalho, dentre outras, a respeito de ensino e formação técnica profissional bem como aprendizagem e formação contínua. Vale destacar que ainda segundo a organização “essas estratégias de ação resultaram de exaustivas consultas [...] às federações de associações profissionais e às organizações de empregadores e trabalhadores.” (UNESCO, 1999)

No Brasil, a UNESCO também vem realizando atividades na área de educação desde 1997. Essas atividades se referem principalmente ao acompanhamento e apoio às reformas propostas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira de 1996. As ações da UNESCO

são realizadas, portanto, em conjunto com os governos federais e estaduais, através de vários 'Acordos de Cooperação Técnica' (Prodocs), visando a implementação do Plano Estadual de Educação Profissional (PEP), na medida em que se preocupa com:

o desenvolvimento de competências de gestores e de equipes técnicas, no que se refere ao planejamento e à execução de ações que incrementem o acesso, a permanência, a eficiência e a eficácia da educação profissional oferecida à população. (UNESCO, 1999)

O Ministério de Educação, através da Secretaria de Educação profissional e tecnológica, também mostra alinhamento com os conceitos de educação e evolução do trabalho. Segundo a apresentação da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (s.d):

os profissionais que vão enfrentar o mundo moderno devem estar preparados para o trabalho e para o exercício da cidadania. Não mais a formação para um posto de trabalho que prepare o homem "executor de tarefas". A educação profissional forma o trabalhador pensante e flexível, no mundo das tecnologias avançadas.

A ênfase total e restrita aos conteúdos do ensino se transfere para as competências a serem construídas pelo indivíduo que aprende. As visões dos conteúdos ensinados não são mais o núcleo do trabalho educacional, mas insumos ou suportes de competências. O foco na competência trará a idéia de alocação dos saberes aprendidos como recursos ou insumos através de esquemas mentais (análises, sínteses, inferências, generalizações, analogias, associações, transferências), adaptados e flexíveis, em ações próprias de um contexto profissional específico, gerando desempenhos eficientes e eficazes.

Lindoso (2000, p.10) afirma que: "a nova educação profissional desloca o foco do trabalho educacional do ensinar para o aprender, do que vai ser ensinado para o que é preciso aprender no mundo contemporâneo e futuro".

Nessa nova perspectiva educacional a aglutinação e a classificação das atividades do mundo do trabalho se dá pela identificação de um conjunto peculiar de competências que as mesmas mantenham em comum. A existência de um núcleo de competências comuns caracteriza, portanto, o conceito da área profissional, e a educação profissional que o indivíduo deverá ter.

O Ministério da Educação entende e estabelece que o planejamento educacional esteja obrigatoriamente orientado nos dispositivos infraconstitucionais como a Lei federal nº 9.394/96 (Lei de Diretrizes e Bases), o Decreto Federal nº 2.208/97, o Parecer CEB/CNE nº16/99 e a Resolução CEB/CNE nº04/99, dos quais se destacam alguns pontos pertinentes a esse arcabouço teórico.

De acordo com a atual legislação, a educação profissional é estruturada da seguinte forma:

I - formação inicial e continuada de trabalhadores;

II - educação profissional técnica de nível médio; e

III - educação profissional tecnológica de graduação e de pós-graduação.

O exame das Diretrizes e dos Referenciais Curriculares de diferentes áreas permite a identificação de um conjunto de competências profissionais comuns, inter-profissionais ou de navegabilidade profissional, que podem ser alvo, inclusive, da preparação geral para o trabalho, realizada no âmbito da educação básica.

A corrida por essa regulação e pela qualidade na formação profissional levou as empresas a constatarem que o sistema regular de ensino não estava preparando adequadamente seus trabalhadores (BRÍGIDO, 2001). Dessa constatação parte uma pressão nos governos, no sentido de “reavaliarem seus sistemas de formação profissional para virem a atualizar-se de acordo com as novas exigências, tanto do novo modelo produtivo quanto das exigências das normas de qualidade” (BRÍGIDO, 2001).

Como resposta à Revolução Industrial e na tentativa de equilibrar as necessidades das organizações e dos indivíduos, surge em meados do século XX a Administração de Recursos Humanos. A partir de meados da década de 1970, um paradigma diverso aparece no campo da administração permeado pela transformação. Passa a existir a preocupação com o que acontece fora das organizações e as possíveis influências que esses acontecimentos externos podem ocasionar no meio interno. É nessa época que se destacam as primeiras idéias de trabalho ligadas ao melhoramento contínuo como o *Just in time* e a Qualidade Total.

No contexto histórico dos anos 1980, aparecem as primeiras interjeições sobre a importância de se gerar diferenciais competitivos. Em 1990, com a ênfase na informação e o crescimento exponencial dos mercados, as organizações passam por uma reestruturação em busca de alcançar melhores resultados e tornarem-se mais competitivas. Buscam maior flexibilidade e maior velocidade de resposta tanto às peculiaridades internas quanto às externas. As organizações passam, portanto, a adaptar-se às novas exigências econômicas, sociais e tecnológicas, de modo a garantir sua sustentabilidade e crescimento.

Nesse cenário, o capital humano passa a ser mais valorizado e, conseqüentemente, mais exigido. São necessários profissionais mais autônomos e pró-ativos, um perfil diferente do exigido até então. Evolui-se do conceito da Administração de Recursos Humanos, que era mais preocupada em controlar e direcionar os recursos humanos, para a Gestão de Pessoas, com ênfase na coleta estratégica de informações e com a busca da garantia de harmonia entre os interesses da organização e dos seus colaboradores, ou *stakeholders* considerados como partes interessadas.

Na Era da informação, quanto mais informação uma empresa possui mais rica ela é. É nesse contexto que as competências começam a ter destaque. A gestão de pessoas tem como núcleo a competência, que envolve o conhecimento explícito, a habilidade, a experiência, os julgamentos de valor e as redes sociais. Dessa maneira, essa abordagem da administração pode estabelecer diversos relacionamentos entre o colaborador e a organização, aumentando a sinergia do sistema.

Assim como a Administração de Recursos Humanos, as competências também passam por um processo de evolução. Para Dutra (2004), ter-se-ia quatro fases de desenvolvimento, sistematizadas na figura a seguir.

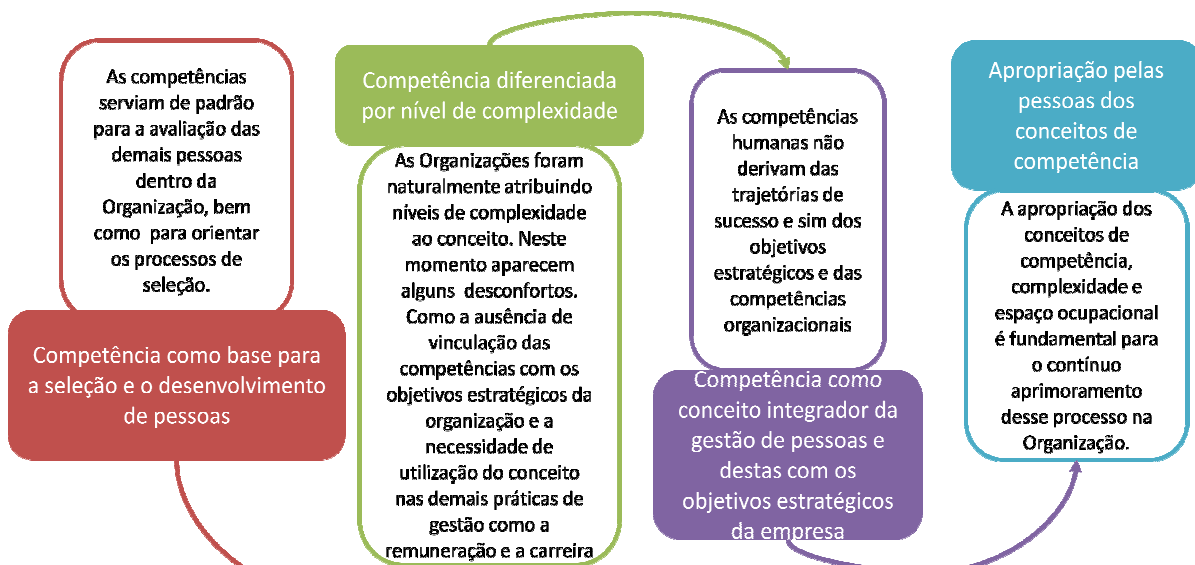


Figura 5 - Fases do desenvolvimento do conceito de competência

Fonte: adaptado de Dutra(2004)

As competências exigidas pelos atuais empregadores são determinadas segundo um “critério de desempenho”, que o trabalhador é obrigado a apresentar através da análise das funções que exerce. Essa avaliação ocorre através de julgamento de critérios específicos que visam julgar a habilidade de um indivíduo em exercer uma atividade que a ele é designada no ambiente do seu trabalho. Para receber o reconhecimento da competência, o profissional deve demonstrar, de modo convincente, que cumpre todos esses critérios.

Dessa forma, instalou-se a discussão a respeito da estrutura da formação dos profissionais, adotando o critério de avaliação das competências. Assim, para estudar as competências específicas do bibliotecário, a abordagem sobre a formação profissional é retomada.

4.1.3 O trabalhador, sua formação e competências

Cattani (2002) conceitua a formação profissional como os processos educativos em escolas ou no meio empresarial, que possibilitam ao indivíduo adquirir e desenvolver conhecimentos teóricos, técnicos e operacionais relacionados à produção de bens e serviços.

Cattani (2002) também sugere que há que se considerar duas dimensões no estudo da formação profissional, as quais pode-se verificar no quadro a seguir.

Dimensão restritiva	Dimensão ampla
<ul style="list-style-type: none"> • Dimensão mais operacional de preparação para o trabalho; • Mais conhecida e difundida; • Formação profissional como subproduto do sistema educacional; • Adequação das pessoas às necessidades da empresa; • Antídoto para o desemprego; • Instrução e adestramento de mão de obra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possui status teórico mais relevante: maior densidade política e social; • Integra o debate da relação educação trabalho; • Questiona o papel condicionador da escola; • Questiona o trabalho (princípio educativo e libertador x fator de alienação produtivista); • Busca a recuperação da positividade do trabalho.

Quadro 1 - As duas dimensões da formação profissional
Fonte: Adaptado de Cattani (2002)

Sobre a formação profissional, Mourão e Puente-Palacios (2006, p. 42) destacam quatro aspectos:

- a) a natureza processual da formação profissional;
- b) a sua ligação com o sistema educacional;
- c) o fato de a formação profissional poder ser desenvolvida em escolas ou em empresas;
- d) o objetivo precípua de fornecer ao indivíduo conhecimentos teóricos e operacionais relacionados ao sistema produtivo.

É necessária uma análise das opiniões de Mourão e Puente-Palacios (2006). A formação profissional é processual, porque tem um caráter contínuo e não ocorre a curto-prazo. A ligação com o sistema educacional se dá, porque universidades e cursos técnicos são os elos de ligação entre a educação e a formação profissional. Segundo os autores supracitados os cursos técnicos buscam fornecer ferramentas que possibilitem ao indivíduo exercer cargos técnicos em diferentes posições. Enquanto as universidades, além de fornecer as técnicas, estão preocupadas em desenvolver o pensamento crítico sobre a profissão a ser exercida e o papel social do indivíduo.

Em relação ao objetivo da formação profissional da visão de Cattani (2002), adiciona-se à análise do último aspecto apontado por Mourão e Puentes-Palacios (2006), o fato de Cattani (2002) destacar o **possibilitar ao indivíduo adquirir**, o que aloca o trabalhador no papel central do seu desenvolvimento, corroborando com o conceito de empregabilidade.

É preciso realizar uma relação importante entre algumas idéias apresentadas. O primeiro marco conjuntural de Borges e Yamamoto (2004) trata da queda da credibilidade no progresso e no futuro. Dessa maneira, não é difícil associar este marco com a visão atual da formação profissional como um “passaporte” para o trabalho e a ‘educação’ permanecer no inconsciente coletivo, vinculada diretamente com a ascensão social.

Buscar condições para ancorar a preparação do profissional requer uma estratégia diferenciada, já que o valor desse profissional agora é avaliado com olhares sobre o seu dinamismo, sua criatividade e seu empreendedorismo. Dessa maneira, é fácil observar que a educação é capaz de preparar os indivíduos para os desafios da sociedade do conhecimento.

Para Silva e Cunha (2002, p.78) a realidade imposta pela sociedade do conhecimento aponta para “uma educação básica e polivalente que valorize a cultura geral, a postura profissional, a ética e a responsabilidade social”.

O diploma passa a não significar necessariamente uma garantia de emprego. A empregabilidade está relacionada à qualificação pessoal; as competências técnicas deverão estar associadas à capacidade de decisão, de adaptação a novas situações, de comunicação oral e escrita, de trabalho em equipe. O profissional será valorizado na medida da sua habilidade para estabelecer relações e de assumir liderança. (SILVA e CUNHA, 2002, p.77)

Para Lindoso (2000), a construção dos saberes deve se voltar para o desenvolvimento de competências ligadas:

- ao levantamento e à análise das principais questões e desafios do mundo do trabalho na sociedade contemporânea, na perspectiva de idealizar encaminhamentos / soluções, colocá-los (as) em discussão e de distinguir formas, estratégias ou meios de concretizá-los (as);
- à comunicação oral e escrita, em diferentes contextos, situações e circunstâncias profissionais, nos formatos convencionados e nas linguagens apropriadas / ajustadas a cada uma delas;

- à leitura e interpretação de informações profissionais / tecnológicas, veiculadas em língua portuguesa, inglesa e / ou espanhola;
- à pesquisa, análise e compreensão de princípios / bases tecnológicas dos principais aparatos disponibilizados aos empreendimentos contemporâneos;
- à utilização, com desenvoltura, de todo o aparato tecnológico / eletrônico de comunicação, disponível no mundo contemporâneo;
- à utilização fluente das ferramentas básicas e usuais disponibilizadas pela Informática - ferramentas de acesso a informações, de comunicação (verbal e visual), de organização de dados e informações, de tratamento e análise de dados numéricos;
- ao levantamento de fontes e à pesquisa de dados e informações relevantes (sociais, econômico-financeiras, de consumo, de insumos / recursos necessários a diferentes setores produtivos, etc.) para diferentes atividades profissionais;
- à pesquisa, leitura e interpretação de dados e índices estatísticos e financeiros básicos para as atividades de negócios em geral;
- à aplicação de conceitos e princípios de gestão - planejamento, organização, controle e avaliação - de atividades profissionais / de negócios;
- à compreensão de conceitos e princípios e ao estabelecimento / exercício de relações comerciais, incluindo a percepção e a análise de condições e oportunidades (mercado), o conhecimento dos aspectos operacionais e financeiros, formais e legais, presentes nessas relações e a utilização de ferramentas por elas requeridas;
- à distinção, fundamentação e internalização de atitudes de responsabilidade / comprometimento com a saúde, como direito individual e dever para com o coletivo, e com a preservação do meio ambiente;
- à percepção e incorporação, consciente e crítica, da estética e da ética das relações humanas desenvolvidas em situações profissionais;
- ao exercício de funções operatórias em contextos / situações profissionais - análise de condições e variáveis, levantamento de hipóteses e alternativas, pesquisas de suporte, classificação e relacionamento de variáveis, síntese e conclusão, argumentação, na perspectiva de promover a aprendizagem do próprio aprender, com autonomia;
- ao exercício da iniciativa, da criatividade, do comprometimento e da responsabilidade.

Lindoso (2000) conclui, afirmando que as particularidades do contexto social e produtivo e do projeto educacional, aliadas à percepção e à criatividade da equipe responsável pelo processo de educação, determinarão ajustes e complementações aos itens apontados, sendo esses nada mais que uma contribuição aos que intentam participar da renovação da educação profissional. Ele enfatiza que:

essa renovação não se fará sem a ruptura com o modelo pedagógico tradicional, ao qual estamos histórica e fortemente vinculados, e sem uma corajosa e responsável vontade de, efetivamente, revolucionar. (LINDOSO, 2000, p.13)

Dessa forma, instalou-se a discussão a respeito da padronização das competências. As competências são classificadas na literatura em três categorias:

- competências específicas: correspondem a conhecimentos, destrezas e atitudes requeridas para o desempenho numa atividade profissional específica;
- competências genéricas: as que são comuns ao conjunto de setores, mas correspondem a uma mesma ocupação;
- competências essenciais: também chamadas habilidades, podem referir-se a resoluções de problemas, comunicação e atitudes pessoais ou competências aritméticas, uso da informação tecnológica e uso da linguagem moderna.

Segundo Dutra (2004, p.30) existe uma diversidade de conceitos sobre competências que podem ser complementares. Para entender as competências individuais, o autor sugere a análise da figura 6 a seguir, onde de um lado encontram-se as competências do conjunto de habilidades e atitudes para execução de um trabalho e de outro, as competências entendidas como a entrega da pessoa para a organização.

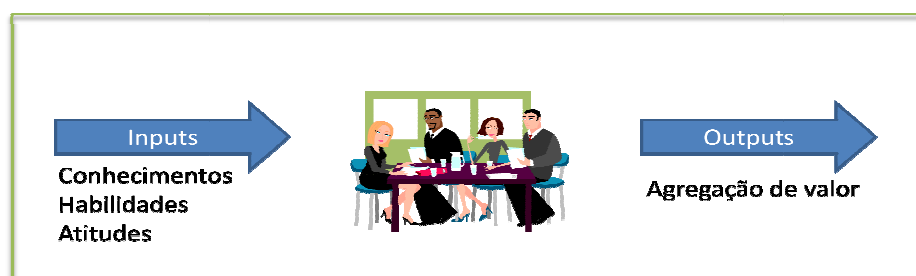


Figura 6 - Conceitos de competência.
Fonte: Adaptado de Dutra (2004, p.30)

Para Dutra (2004, p.23), a competência pode ser atribuída a diferentes atores. De um lado, a organização com as competências que “decorrem da gênese e do processo de desenvolvimento da organização e são concretizadas em seu patrimônio de conhecimentos, que estabelece as vantagens competitivas da organização no contexto em que se insere” e de outro lado, os profissionais com competências próprias, que podem ser aproveitadas ou não pela organização.

Discutidos os aspectos relacionados às competências e à formação profissional de maneira global, apresenta-se o contexto específico para o entendimento da formação e competência do bibliotecário.

4.2 Formação e competência do bibliotecário contemporâneo

A quantidade de informação transmitida nunca foi tão grande, contudo, a quantidade de instrumentos para efetuar o filtro dessas informações não cresceu proporcionalmente a sua disponibilização.

Para Wurmam (2001), os indivíduos passam por um processo de ansiedade da informação, que pode ser entendida como

o resultado da distância cada vez maior entre o que compreendemos e o que achamos que deveríamos compreender. É o buraco negro que existe entre dados e conhecimento, e ocorre quando a informação não nos diz o que queremos ou precisamos saber. (WURMAM, 2001, p.177)

O indivíduo neste contexto deve aprender a manejar a amplitude de informações, como proposto pelo relatório de Faure (1978), Delors (1998) e o Morin (2000), esse manejo envolve a tradução da gama de informações em conhecimentos úteis para o seu desenvolvimento social e no trabalho.

Segundo Silva e Cunha (2002, p.80): “a era do conhecimento demanda mentes questionadoras e imaginativas que devem ser cultivadas através de uma educação adequada e com conteúdos pertinentes e conseqüentes”.

Ao se mencionar ‘mentes questionadoras’ pode-se entender a capacidade do indivíduo em construir conhecimentos e ter visão crítica de mundo, pode-se elencar a idéia de Silva e Cunha (2002) com o vácuo na educação em relação a ‘condição planetária’ proposto por Morin (2000) onde assevera sobre a importância do entendimento do planeta e seus conflitos, e destaca a incapacidade de processar e organizar a quantidade de informação existente.

Segundo Le Coadic (2004, p.112),

a maré montante de fluxos de informação eletrônica na Internet [...] leva a que se proponham questões sobre as habilidades necessárias para aprender a se informar e aprender a informar e sobre onde adquiri-las.

Ao analisar as propostas para o sistema de educação e a discussão proposta por Le Coadic (2004), observa-se que esse tipo de aprendizagem permanece inexistente. Para Le Coadic (2004), ao invés de ‘informar-se e informar’ o que existe é ‘ingurgitar e regurgitar’, ou seja, os indivíduos engolem sofregamente grande quantidade de informação e depois a “vomitam”.

Para Jambeiro et al. (2005, p.33),

a alfabetização em informação deve criar aprendizes ao longo da vida, pessoas capazes de encontrar, avaliar e usar informação eficazmente, para resolver problemas ou tomar decisões. Uma pessoa alfabetizada em informação seria aquela capaz de identificar a necessidade de informação, organizá-la e aplicá-la na prática, integrando-a a um corpo de conhecimentos existentes e usando-a na solução de problemas.

Esse contexto exige o aprendizado sobre necessidade, busca, disponibilização, criação e transformação da informação. Exige ainda a efetividade dos fluxos informacionais em vista a tomada de decisão, práticas ligadas à formação profissional dos bibliotecários.

Os bibliotecários são ensejados a mudarem sua forma de trabalho e para tanto sua formação profissional. Passa a ser essencial a esses indivíduos não apenas a maestria na disponibilização de informações pertinentes à tomada de decisão, mas saber compartilhar seus saberes. Entender que é um mediador e comunicador entre informações e indivíduos. Assim, para Silva e Cunha (2002), a tarefa do bibliotecário influenciará “a vida de todas as

peessoas e irá requerer competências de cunho educativo, intelectual, social e tecnológico”. Ao estudar o trabalho bibliotecário com os sete saberes de Morin (2000), Silva e Cunha (2002, p.81) concluem que

a educação dos bibliotecários deverá, no século XXI, priorizar a condição humana, enfatizando princípios como o “conhecimento pertinente”, o aprender a ser, a comunicar-se e a compreender outros indivíduos. É fundamental enfatizar a necessidade de articulação do acervo cognitivo com o mundo do trabalho em paralelo ao investimento individual em treinamento e capacitação.

A *American Library Association* (ALA) e a *Library Association* há muito demonstram interesse e preocupação com os critérios dos programas de capacitação profissional dos bibliotecários. Por acompanharem constantemente as tendências tecnológicas e as transformações do mercado de trabalho, essas instituições destacam-se como órgãos competentes para a educação do bibliotecário inserido no ambiente de mudanças atual. Contudo, no Brasil ainda não se pode contar com esse tipo de associação.

Cabe aos profissionais acompanharem tais mudanças para tornarem-se capazes de atender às demandas do mercado, seguindo as tendências mundiais. Neste contexto, o esforço das universidades formadoras de bibliotecários deve ser redobrado no sentido de aprimorar e modernizar o desenvolvimento das competências de seus alunos para promover o profissional com o perfil adequado ao contexto social iminente.

Barbosa (1998) apresenta um modelo que classifica as disciplinas ou conteúdos da formação profissional do bibliotecário e do cientista da informação em duas dimensões: domínios tradicionais da biblioteconomia e domínios de outras áreas aplicados aos contextos bibliotecários. Para o autor, “visto sob este ângulo, o conhecimento profissional pode ser aplicado estritamente em bibliotecas ou em campos informacionais mais amplos”. (BARBOSA, 1998, p.57)

Na figura 7 observa-se o modelo proposto por Barbosa (1998)

como teoria da classificação, construção de tesouros, sumário e indexação, serviços de referência, organização e acesso à informação. Já no quadrante inferior encontram-se aquelas disciplinas que partem da Biblioteconomia e têm potencial alto para adequações em contextos informacionais amplos e diversos, como os estudos de usuários e o tratamento da informação para construção de contextos informacionais bem-sucedidos no ambiente organizacional.

Para Barbosa (1998, p.58),

enquanto a importação de conhecimento originado em outras áreas certamente contribui para a formação de profissionais com uma visão ampla das questões informacionais na sociedade, a exportação de conhecimento “nativo” para outros contextos informacionais constitui não apenas uma grande oportunidade para as escolas e departamentos na área e seus egressos, mas representa também uma inestimável contribuição para o gerenciamento dos recursos informacionais na sociedade como um todo.

Esta aplicação dos conhecimentos da biblioteconomia em vários contextos permite a ocupação de novos espaços para o bibliotecário remodelando seu perfil profissional, suas possibilidades de atuação e tornando-o mais ativo em uma sociedade inserida na “era da informação”.

A Universidade Federal do Espírito Santo, em um projeto de estratégia de marketing voltado para a área de Biblioteconomia, exaltou os diversos espaços e áreas de atuação do bibliotecário. No folheto intitulado “Informação: matéria prima da biblioteconomia” a universidade destaca oito áreas de atuação do bibliotecário, a saber: documentação e Informação; comunicação e informação; cultura e lazer, educação, pesquisa, tecnologia da informação, planejamento e informação e política e informação. Logo o bibliotecário pode agir em diferentes espaços, alguns deles sugeridos pelo folheto da universidade. Na área de comunicação e informação, o bibliotecário pode atuar em empresas de comunicação, jornais e revistas, emissoras de rádio e televisão entre outros. Na área de cultura e lazer, a atuação se expande para espaços como as galerias e museus de arte, centros de cultura e lazer e agências de turismo. Na tecnologia da informação e planejamento e informação encontram-se espaços como banco e bases de dados, digitalização, microfilmagem, consultorias, assessorias entre muitos outros.

Percebe-se, portanto, a variedade de espaços de atuação do bibliotecário. Não obstante, na área de educação enquadra-se a atuação do bibliotecário no desempenho do seu papel de agente social, passando a ser responsável por ensinar aos usuários como conhecer, acessar, avaliar e usar com ética a informação. Em relação a área de pesquisa para atuação do bibliotecário, é indispensável que esses profissionais conheçam as características dos usuários da informação para dessa maneira auxiliá-lo melhor na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas.

Contudo, não se exclui dessa lista o trabalho em bibliotecas, centros de documentação e de comutação bibliográfica, arquivos, editoras e publicadoras, livrarias, centros de restauração de documentos entre outros, que formam há muito tempo o núcleo central da formação do bibliotecário nas universidades brasileiras.

Essa variedade de espaços demonstra que se exige uma mudança tanto na formação do profissional bibliotecário quanto no seu perfil de atuação. Os bibliotecários devem imbuir-se das competências que lhe permitam atuar nos diversos contextos sugeridos.

4.2.1 Competências profissionais do bibliotecário contemporâneo

Para Pepulim (2001), o perfil do profissional moderno exige mudanças de conceitos e posturas dos profissionais. A abertura aos benefícios advindos dos novos dispositivos de comunicação é essencial para ter capacidade de dar uma nova abordagem aos conflitos que ocorrem. “O conhecimento e a compreensão da desigualdade gerada, entre outros fatores, pela Sociedade da Informação, faz parte da formação de um profissional da informação”. (PEPULIM, 2001, p.6).

Dada a variedade de competências profissionais dos bibliotecários que podem ser encontradas na literatura, faz-se destaque primeiramente à iniciativa da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que em 1977, teve sua estrutura básica organizada, por uma parceria do Brasil junto a Organização das Nações Unidas (ONU), por intermédio da Organização Internacional do Trabalho (OIT), no Projeto de Planejamento de Recursos

Humanos (Projeto BRA/70/550), tendo como base a Classificação Internacional Uniforme de Ocupações (CIUO) de 1968.

“A Classificação Brasileira de Ocupações é o documento normalizador do reconhecimento, da nomeação e da codificação dos títulos e conteúdos das ocupações do mercado de trabalho brasileiro.” (MINISTÉRIO DO TRABALHO E DO EMPREGO, s.D.). Na classificação de 2002, que substitui a de 1994, encontra-se a “família” dos profissionais da informação, incluindo-se os bibliotecários, documentalistas e analistas de informação, onde pode-se observar as competências profissionais destinadas aos bibliotecários.

A diversidade dessa classificação é grande e está dividida em dez classes: disponibilizar informações em qualquer suporte; gerenciar unidades, redes e sistemas de informação; tratar tecnicamente recursos informacionais; desenvolver recursos informacionais; disseminar informação; desenvolver estudos e pesquisas; prestar serviços de consultoria e assessoria; realizar difusão cultural; desenvolver ações educativas e demonstrar competências pessoais. Essas dez classes procuram abordar todas as competências necessárias para o exercício da profissão do bibliotecário em todas as suas áreas de atuação.

Para Faria et. al. (2005, p.28),

a classificação das ocupações deve conservar a parte mais estável e duradoura das competências mobilizadas, sem a pretensão de dar conta da parte mais flexível, singular e dinâmica delas. A parte mais estável é constituída pela associação entre os saberes gerais e profissionais que servem de referência a um dado universo profissional e as competências de fundo que permitem, ao mesmo tempo, adquirir e mobilizar ativamente esses saberes, competências que dependem das práticas comunicacionais, da reflexão e da civilidade.

Para Robredo (2003), as ocupações apresentadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego não condizem com as necessidades e anseios dos usuários atuais.

É impossível pensar num tipo único de profissional da informação com conhecimento universal [...] e mais impossível ainda pensar que esses perfis ocupacionais apresentados pelo Ministério correspondem, de alguma forma, aos perfis que, na realidade, a sociedade está a exigir dos verdadeiros profissionais da informação (ROBREDO, 2003, p.162-163).

Neste sentido que se faz de suma importância apontar brevemente outras características das competências profissionais do bibliotecário a fim de entender o papel que este profissional deve exercer na sociedade da informação.

As “Cinco Leis da Biblioteconomia”, de Ranganathan (1967), descritas por Campos, (1999, p.3) como a base para todas as atividades bibliotecárias, podem ser utilizadas para descrever algumas das atribuições e responsabilidades do bibliotecário. São elas, seleção e aquisição; administração de bibliotecas; recuperação de informação; classificação e indexação; e atendimento ao usuário.

House (1996) argumenta que a base de conhecimento da profissão de bibliotecário consiste das áreas de *recuperação da informação* (princípios e métodos para a organização e recuperação da informação), *intermediação* (compreensão das necessidades e comportamentos de pessoas e grupos, dos processos relacionados com a produção, fluxos, usos e os métodos de mediação entre o usuário e a informação), *tecnologia da informação e do contexto social*.

Para Barbosa (1998, p.56), além de uma base de conhecimento nessas áreas, o bibliotecário “carece de conhecimentos mais específicos, relacionados com o funcionamento da agência de informação, ou seja, suas ferramentas (catálogos, regras de catalogação, esquemas de classificação), o papel de seus agentes ou intermediários e gerência”.

Neste cenário de mudanças, além da qualificação e a adequação às constantes alterações produzidas por uma sociedade em evolução, as atitudes pró-ativas dos bibliotecários têm sido destacadas e almejadas. Assim, os bibliotecários são pressionados pela necessidade de refletir sobre o exercício de sua profissão, sobretudo porque devem ser capazes de promover a assimilação do conhecimento.

Contudo, em contrapartida às perspectivas otimistas principalmente das análises de formação profissional e da atuação do bibliotecário, a prática da profissão vem mostrando uma realidade diversa. Os cursos de Biblioteconomia e Ciência da Informação encontram claramente dificuldades em prover um currículo que tenha temas distintos o suficiente para separá-los de outros cursos que cobrem uma área grande de teoria e habilidades. Não há

dúvida que a tecnologia está forçando os profissionais a repensarem a natureza da sua profissão.

Para Eyre (1995, p.4),

no caso da Biblioteconomia e Ciência da Informação está claro que nós temos que aceitar a diminuição das áreas tradicionais consideradas o foco de expertise e exclusividade daqueles formados profissionalmente. O que descobrimos é que esta abrangência de teorias e habilidades não é exclusiva nossa, mas é adaptada aos nossos ambientes esperados.

Várias são as pesquisas que buscam definir as características deste novo profissional e enumerar as suas habilidades e competências (SANTOS, 1996; GUIMARÃES, 2000; VALENTIM, 2000; ARRUDA, 2000; CUNHA, 2000; TARGINO, 2000; CASTRO, 2000; CUNHA, et. al., 2004; entre outros).

Em 1991, a Federação Internacional de Informação e Documentação (FID), criou o *Special Interest Group on Roles, Careers and Development of the Modern Information Professional* (Grupo FID/MIP), com o objetivo de mapear as mudanças que ocorriam no ambiente de atuação profissional e verificar a forma com que ele reagia a estas mudanças. (FID, 1992). Desse grupo surgiu um estudo com abrangência continental a fim de apontar as alterações tecnológicas, sociais e econômicas ocorridas no exercício da profissão do bibliotecário. Entre os resultados da pesquisa realizada pelo grupo, destaca-se a constatação que a tecnologia foi a maior responsável pelas maiores mudanças na área de Ciência da Informação, seguida pelo aumento da responsabilidade individual e influência do mercado internacional e da competitividade.

No Brasil, estudo correlato foi realizado por Tarapanoff (1997) junto às bibliotecas universitárias, instituições de pesquisa e unidades de informação e documentação, que faziam parte do cadastro de unidades informacionais do sistema COMUT. Teve como resultado a identificação de um perfil do bibliotecário caracterizado por funções tradicionais, apesar de um início de reconhecimento, por parte dos entrevistados do aumento de demanda por tecnologias e a necessidade de conhecer processos gerenciais e administrativos. Nesse estudo, a formação dos profissionais da informação é criticada com relação à sua rigidez e inadequação aos novos papéis exigidos pela sociedade.

Segundo Eyre (1995), os educadores, portanto, devem selecionar um conjunto de atividades que ofereçam exclusividade suficiente para satisfazer os profissionais atuais e futuros, proporcionando um caráter distinto que diferencie um currículo dos demais na academia.

Essa é uma tarefa cada vez mais difícil. Tópicos computacionais como: modelagem de dados, bancos de dados, hipertexto, inteligência artificial, sistemas especialistas, realidade virtual e assim por diante constituem a própria essência da manipulação da informação e ainda encontramos estudantes de vários contextos pesquisando sobre o mesmo tema. Enquanto temos de cobrir estas áreas, não podemos reclamá-las como exclusivas da Biblioteconomia e a Ciência da Informação. (EYRE, 1995, p.4)

Lancaster (1994, p.23) afirma:

embora seja verdade que desenvolvimentos tecnológicos colocaram algumas ferramentas novas dentro das bibliotecas e nas mãos dos bibliotecários, estas ferramentas não têm sido necessariamente usadas de forma sábia ou com imaginação dentro da nossa profissão.

Assim, os bibliotecários devem participar ativamente do fluxo internacional de informações através da prestação de serviços a usuários virtuais, utilizando diversas ferramentas comuns às mais diversas áreas do conhecimento. Em contrapartida, estes mesmos profissionais se beneficiariam, utilizando esses serviços provenientes do fluxo de informação. Neste sentido é vital que estes profissionais sejam formados, minimamente, no sentido de compartilhar serviços, colaborando desta forma com o sistema global de informações.

Para Cunha, M. et al. (2004, p.184), nesse contexto de mudanças,

o profissional da informação vem se diversificando a cada dia com novas atividades acrescidas ao seu processo de trabalho, atividades estas que demandam maior envolvimento intelectual. Estes profissionais têm à sua frente o desafio de colocar uma nova dimensão ao problema informacional. Isto significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando novos métodos e novas formas de trabalho.

Para Pepulim (2001, p.5),

a informação ficou um artigo muito caro e necessário para não ser muito bem gerenciado. Se conseguirmos enxergar isto com clareza teremos certeza quanto ao papel do bibliotecário na sociedade hoje, e eliminaremos o dilema relacionado ao espaço que o bibliotecário ocupa dentro deste contexto.

Segundo Teixeira Filho (1998, p.1), o profissional da informação, “é o protótipo hoje do trabalhador do conhecimento de amanhã”. Algumas pessoas têm dificuldade de entender essa mudança, porque não há muita analogia com o processo industrial tradicional. Em uma empresa de serviços cujo principal ativo seja o conhecimento coletivo sobre os clientes, os processos de negócio e a concorrência, as informações são a matéria-prima do trabalho de cada indivíduo na organização.

Existe, portanto, uma mudança no perfil do bibliotecário: a ampliação do seu campo de atuação, não estando estes profissionais mais restritos a bibliotecas ou centros de documentação e informação, mas atuando em qualquer instituição que faça uso da informação como, jornais, estações de televisão, museus, livrarias, editoras, escritórios de contabilidade e advocacia e Internet, entre outros; as funções técnicas sofrem várias alterações, principalmente no que diz respeito a sua forma de execução, pois passam a contar com o uso do computador.

O atendimento ao usuário por sua vez sofre modificações em função do acesso à informação pela Internet e pelo uso de ferramentas como correio eletrônico, que o colocam em contato virtual com a unidade de informação.

Diante desta realidade, o bibliotecário deixa de ser um profissional de apoio e de intermediação e passa a ocupar uma posição onde a análise da informação é fundamental. Ao profissional da informação caberá a função de conhecedor de seu potencial e capaz de atuar em equipes multidisciplinares dentro da sua instituição. Dentre as novas competências deste profissional, descritas na literatura da área de Ciência da Informação no Brasil, temos:

(a) a necessidade de ser flexível a mudanças; (b) a adaptabilidade; (c) a capacidade de trabalhar em grupo; (d) a orientação para o usuário; (e) a criatividade; (f) a agilidade; (g) as habilidades de comunicação; (h) a liderança; (i) a interdisciplinaridade, ou seja, a necessidade de trabalhar com profissionais de outras áreas do conhecimento. (GUIMARÃES, 1997 e 1998, ARRUDA, 1998; CUNHA, 2000).

Além destas competências, de acordo com a *Special Library Association*, o bibliotecário especializado:

- (1) possui conhecimento especializado do contexto dos recursos informacionais, inclusive a competência para fazer avaliação crítica e triagem;
- (2) possui conhecimento especializado do negócio de sua organização ou cliente;
- (3) desenvolve e gerencia serviços de informação eficazes e eficientes em termos de custo que se encontram alinhados com a direção estratégica de sua organização;
- (4) oferece apoio e treinamento de excelência para os usuários de sua biblioteca ou serviço de informação;
- (5) avalia necessidades de informação, projeta e comercializa serviços e serviços de informação de alto valor agregado de forma a atender às necessidades identificadas;
- (6) utiliza a tecnologia de informação apropriada para adquirir, organizar e disseminar a informação;
- (7) utiliza abordagens gerenciais apropriadas para comunicar a importância dos serviços de informação para a alta administração;
- (8) desenvolve produtos de informação especializados para uso interno ou externo à organização ou por clientes individuais (por exemplo, desenvolve bases de dados, cria *home pages*, arquivos de texto integral etc.);
- (9) avalia as conseqüências do uso da informação e conduz estudos voltados para a solução dos problemas de gestão da informação;
- (10) aprimora continuamente os serviços de informação em função de novas exigências;
- (11) é um membro integrante da equipe gerencial e um consultor da organização em assuntos relativos à informação. (BARBOSA, 1998, p.56)

As competências dos profissionais europeus estão descritas no *Guide to Competencies for European Professionals in Library and Information Services* e contemplam a adaptabilidade, habilidade analítica, prever ameaças e oportunidades, comunicação, habilidade crítica, mente investigativa, tomada de decisão, saber ouvir, trabalhar em equipe, iniciativa, habilidade organizacional, sensibilidade didática, perseverança, padronização e habilidade de síntese (ASLIB CONSULTANCY PUBLICATIONS, 2004).

Esta mudança de postura do bibliotecário começou a ser delineada, segundo Barbalho et al.(2000), entre as décadas de 1950 e 1980, quando os bibliotecários passaram a trocar experiências e apresentar teses e debates. Segundo os autores:

Vivenciando novas experiências, o bibliotecário começou a ver a biblioteca muito mais como agência capaz de promover a transformação da sociedade, tendo em vista ser dela a função de disseminar artefatos de cultura a fim de favorecer a integração social dos cidadãos. (BARBALHO et al. 2000, p. 9)

A idéia de que os bibliotecários precisam se atualizar constantemente, não simplesmente para se manterem em dia com o que acontece, mas sim para poderem competir no mercado de trabalho é a realidade da Sociedade da Informação. Para Teixeira Filho (1999, p.1) “a vida atual depende totalmente dos indivíduos serem providos de informação o tempo todo: notícias, fatos, instruções, padrões, regras de procedimento, normas, estatísticas etc...”

Neste sentido, Moore (1999, p.97) define a dita sociedade da informação como “uma sociedade na qual a informação é utilizada intensivamente como elemento da vida econômica, social, cultural e política”. Logo, atualização constante e dependência de provisão de informação não se refere apenas à formação acadêmica, mas sim, a postura de aprender a aprender e viver.

Para Córdoba Gonzáles (1998, p.64),

São observadas algumas variações nas práticas profissionais. – É possível observar uma nova perspectiva para o profissional da informação, não somente por causa das variações das percepções dos usuários, mas até mesmo pelas observações dos profissionais sobre si mesmos. Estes agentes sociais que vão se construindo por suas experiências [...] são reforçados a ter um papel participativo nos diferentes níveis em que atuam.

Em pesquisa realizada na Nigéria, Idiodi (2005) afirma que todos os estudantes devem poder obter e utilizar efetivamente as informações que lhes são necessárias. Para o autor, para que isto seja possível, “estudantes devem ser ensinados como o conhecimento é estruturado e organizado por bibliotecários, que são os especialistas de organização e recuperação da informação mais adequados para o papel de guias”. (IDIODI, 2005, p.229)

Esse papel de educador do bibliotecário também é destacado por Rader (1999) ao discutir o programa da Universidade de Eastern Michigan que tinha como objetivo, já na década de 1970, encorajar os bibliotecários a participarem ativamente no mundo educacional. Nesse programa os bibliotecários deveriam aprender a:

- ser flexível e diversificado para se comunicar com o corpo docente e estudantes de maneira bem-sucedida;
 - desenvolver boas e diversas habilidades de ensino;
 - preparar adequadamente materiais educacionais e guias para os estudantes;
 - avaliar os resultados de suas instruções;
 - integrar instruções bibliotecárias nos seus programas curriculares.
- (RADER, 1999, p.219)

O mesmo programa visava facilitar três grandes responsabilidades dos bibliotecários acadêmicos: “(1) serem professores das habilidades bibliotecárias; (2) serem sensíveis às necessidades educacionais dos estudantes; (3) participarem ativamente das atividades da comunidade acadêmica.” (RADER, 1999, p.219)

Em sua área de atuação, cada profissional tem necessidades e perfis diferentes. Cabe ao bibliotecário para exercer seu **papel de agente social** saber ensinar a competência de lidar com a informação para que cada indivíduo, usuário de sua biblioteca, saiba identificar suas necessidades, acessá-las, utilizá-las, avaliá-las e com ética agregar valor a si e ao seu trabalho, ou seja, que cada usuário da biblioteca seja competente em informação para realizar suas atividades profissionais e acadêmicas.

4.2.2 Competências em Informação

As competências em informação diferenciam-se das competências profissionais. Enquanto as competências profissionais se referem ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes do indivíduo visando agregar valor ao seu trabalho, as competências em informação são um conjunto de habilidades requeridas ao indivíduo para reconhecer quando uma informação é necessária e poder localizá-las, avaliá-las e usá-las efetivamente.

Moore (1999, p.105) afirma que

a lista de fatores que podem reduzir o acesso à informação é muito grande. Teme-se cada vez mais que a criação das sociedades de informação desemboque em uma divisão suplementar da sociedade, entre aqueles que têm acesso à informação e são capazes de utilizá-la e aqueles que são incapazes disso.

Para Pepulim (2001), esses obstáculos no acesso à informação necessitam ser reconhecidos e ultrapassados. Para a autora, as mudanças que existiram na medida em que a Sociedade da Informação se fortalecia ocorreram a revelia dos bibliotecários e dos indivíduos. Agora, é necessário que o bibliotecário “assuma a posição que lhe é reservada, a fim de lutar pela hegemonia da Sociedade da Informação”. (PEPULIM, 2001, p.5).

Essa posição da autora refere-se ao papel de agente social do bibliotecário. O desempenho desse papel para Silva e Cunha (2002, p. 81) inclui:

princípios como ética, solidariedade humana, capacidade crítica e de questionamento pode fazer o diferencial necessário na construção de uma sociedade mais justa e equilibrada.

Para tanto, ensinar as competências em informação aos indivíduos é indispensável. A competência em informação é a base para realizar a aprendizagem ao longo da vida. Para Pinto e Sales (2007, p.535) a competência em informação

é comum a todas as disciplinas, para todos os ambientes educativos e para todos os níveis de educação. Ela permite que os aprendizes dominem conteúdos, estendam suas investigações, tornem-se mais auto dirigidos e assumam um maior controle de sua própria aprendizagem.

Para Idiodi (2005), a competência em informação é “uma habilidade amplamente relevante e se estende além das paredes de salas de aula até a responsabilidade social no mundo.”

Dentre as diversas definições de competência em informação, existentes na literatura a definição da *American Library Association* (ALA), parece ser a que abrange um maior número de aspectos. Para a ALA, competência em informação é definida como a habilidade de saber quando existe uma necessidade de informação, de ser capaz de identificar, localizar, avaliar e usar efetivamente essa informação para solução do problema ou questão que se apresenta.

Contudo, a competência em informação é um conceito em construção. Algumas iniciativas no tema surgiram há pouco na literatura brasileira, enquanto na literatura

estrangeira tem-se desde a década de 1970 seu desenvolvimento. Portanto, faz-se importante relatar brevemente o histórico sobre competência em informação, ou *Information Literacy*, como conhecida no exterior. O estudo de Dudziak (2001) delinea a origem e desenvolvimento da *Information Literacy* na literatura estrangeira, bem como seus traços na literatura nacional. Do histórico detalhado da dissertação da autora, buscou-se sintetizar nas figuras que se seguem, a fim de contextualizar a discussão. A figura 8, a seguir, destaca o histórico dos anos de 1970.

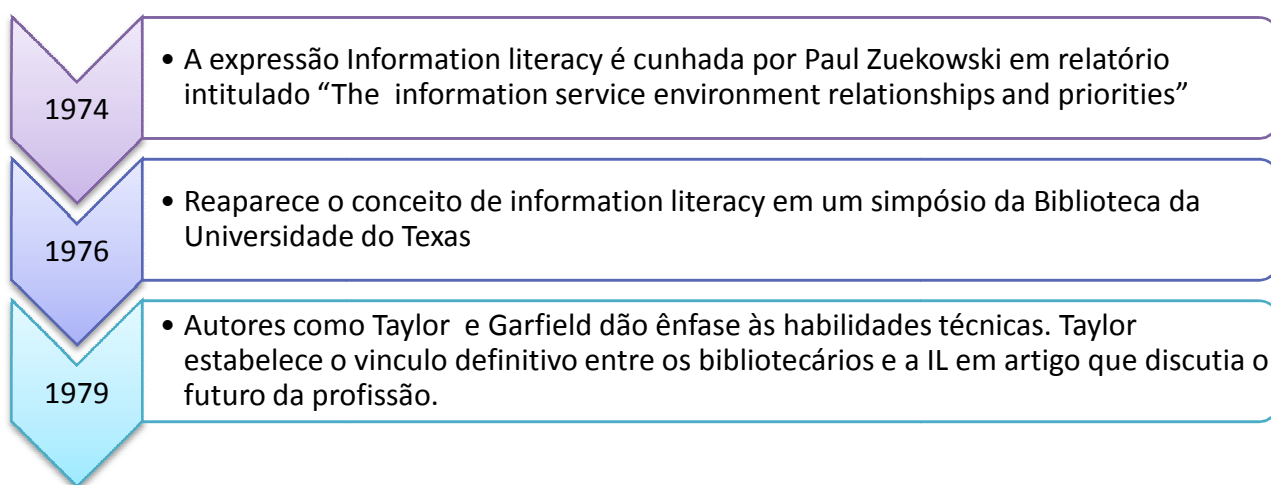


Figura 8 - Histórico 1970

Fonte: Adaptado de Dudziak (2001)

Na década de 1970 surgiram as primeiras discussões a respeito do tema competência em informação. Neste momento, segundo Dudziak (2001), os pensamentos sobre cidadania elevaram a discussão para novos conceitos, já que ser competente em informação não se referia tão somente em adquirir as habilidades e conhecimentos com vistas a lidar com a informação, mas saber utilizar as informações para se tornar um indivíduo mais cidadão.

Contudo, apesar desse novo conceito de abrangência relevante, os domínios das técnicas no uso das ferramentas de acesso a informação não foram esquecidas principalmente no contexto de abertura para a sociedade da informação que ocorria naquele momento histórico.

Desta maneira, o quadro que dá destaque ao desenvolvimento do conceito de competência em informação na década de 1970 é o aumento sem proporções do número de informações disponíveis.

Na década de 1980 a ascensão e difusão das tecnologias de informação segundo Dudziak (2001, p.25)

Alterou as bases de produção, controle, guarda, disseminação e acesso a informação, colocando o computador em foco e alternando definitivamente as bases dos sistemas de informação: banco de dados online, comunicações via satélite, serviços de indexação e resumos, implantação de complexos sistemas de informação governamentais, serviços de alerta, redes de bibliotecas, as chamadas novas tecnologias como microcomputadores, TV a cabo, CD-ROM, etc.

Na Figura 9 a seguir, destacam-se os principais momentos históricos da evolução do tema, competência em informação, ocorridos na década de 1980.

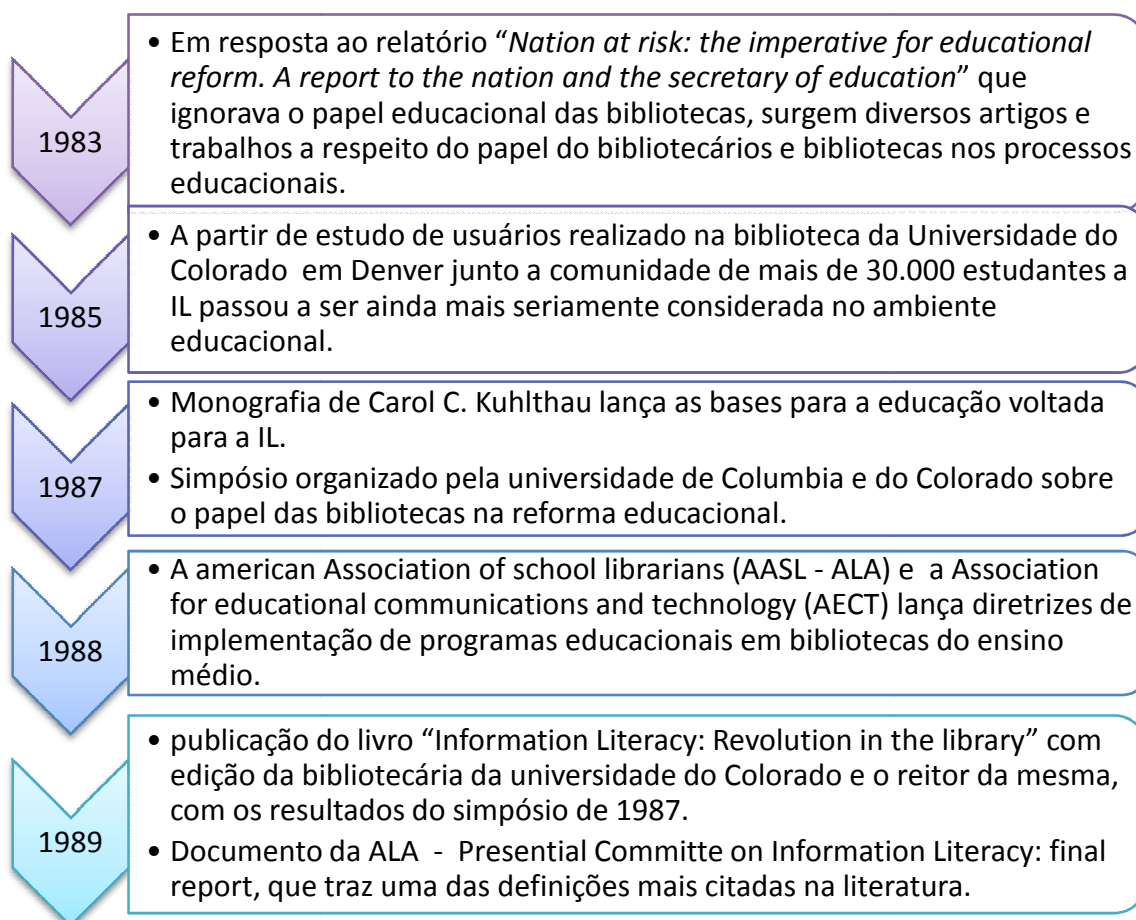


Figura 9 - Histórico 1980

Fonte: Adaptado de Dudziak (2001)

A década de 1980 se caracterizou pelo aparecimentos de conceitos relacionados à competência em informação como: aprender a aprender, pensamento crítico, integração curricular, etc. Segundo Dudziak (2001) é nesse momento que a biblioteca passa a ser vista como um local de aprendizado.

Na década de 1990, a definição de competência em informação foi amplamente aceita.

Os profissionais da informação, conscientes da necessidade de possibilitar o acesso rápido e fácil ao novo universo informacional, de maneira eficaz e eficiente, voltaram-se para a *Information Literacy*. Objetivam então tornar os usuários (agora usuários da informação) aprendizes independentes, enfatizando a integração curricular e a cooperação com a comunidade.

Na figura 10, os principais eventos da década de 1990, são ressaltados.

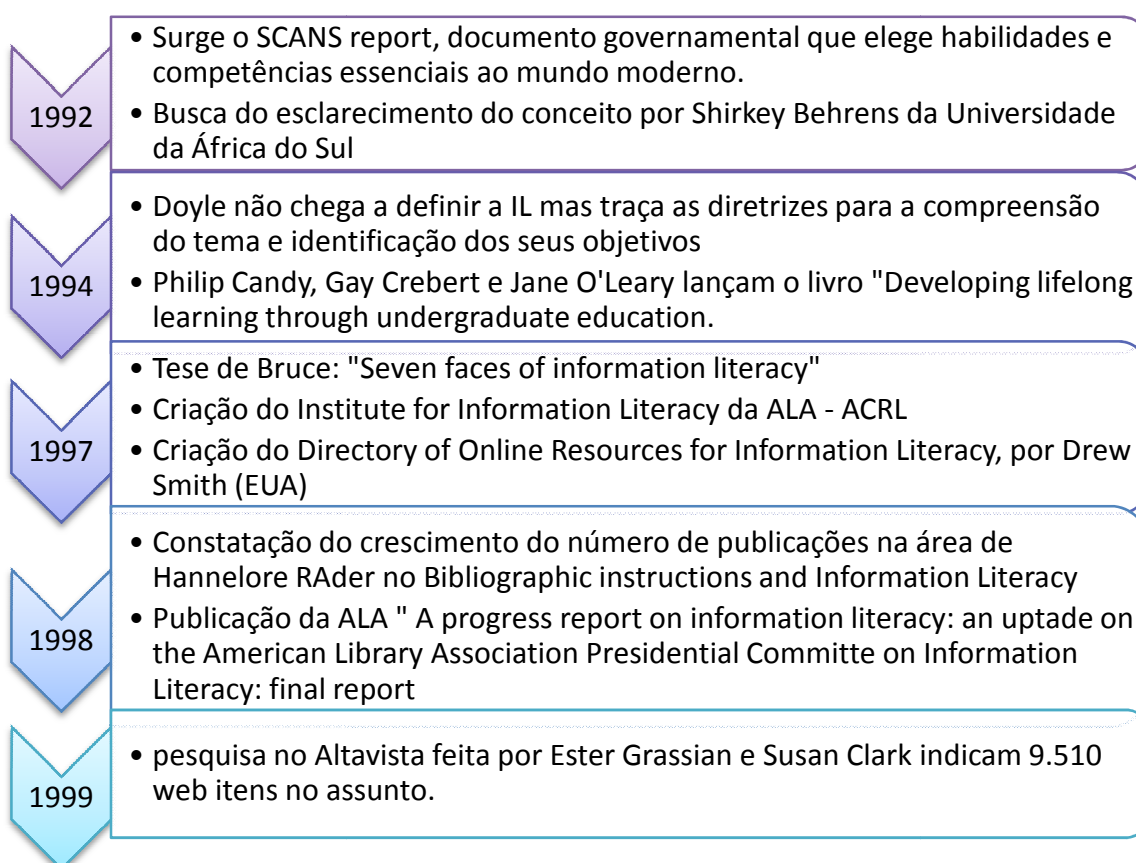


Figura 10 - Histórico 1990
Fonte: Adaptado de Dudziak (2001)

Iniciativas como o relatório “Information literacy: an international state-of-the-art” feito pela UNESCO/IFLA (2007) buscam contribuir para a evolução do conceito e integrar interessados na discussão do tema.

No Brasil, desde 1955 pesquisadores trabalham o tema da educação dos usuários, estudos considerados por Dudziak como as sementes da competência em Informação no país. Dudziak (2001) em seu trabalho demonstrou o crescente interesse dos bibliotecários no tema. Ela destacou o ano de 1998 como aquele em que a produção científica sobre o tema mais cresceu. Este crescimento, segundo a autora, pode ter sido consequência dos eventos em biblioteconomia e publicações da ALA (*Progress Report on Information Literacy - 1998*).

Os “Padrões de competência em informação para educação superior”, também desenvolvidos pela *American Library Association* (2000), detalham o exercício do bibliotecário perante os usuários de bibliotecas, a partir dos padrões e dos indicadores com os quais o bibliotecário pode desempenhar seu papel de agente social, responsável pela educação das competências em informação. A figura 11 a seguir, mostra os padrões das competências em informação e os indicadores dessas competências, que os usuários devem demonstrar.

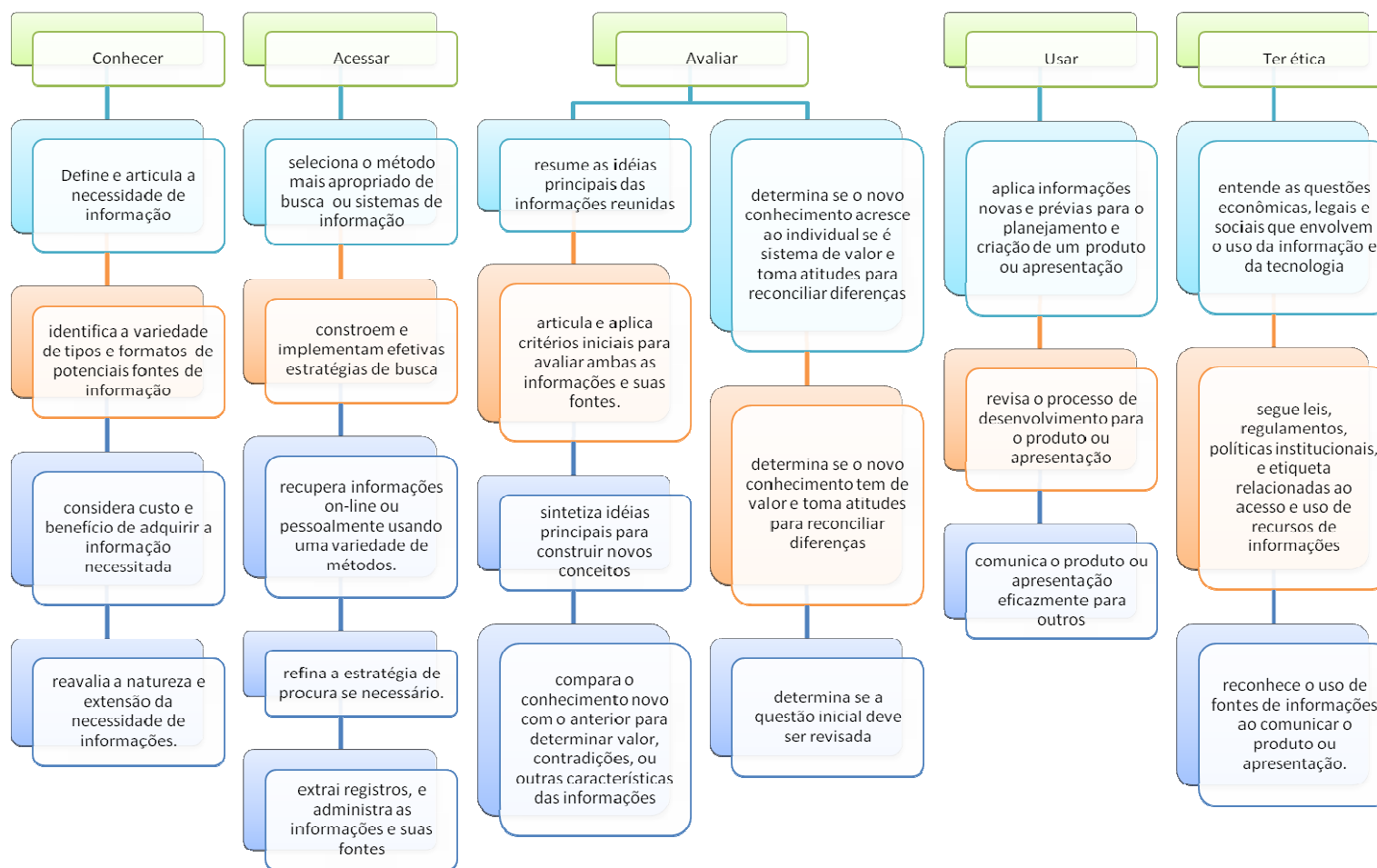


Figura 11 - Padrões e indicadores das competências em informação
 Fonte: Adaptado de ALA

No primeiro padrão, relativo a conhecer, o usuário da informação para ser competente em informação deve ser capaz de determinar a extensão e a natureza da informação necessária. Para tanto, segundo a ALA, os usuários devem saber responder a perguntas como: o que você quer saber? Que tipo de informação você precisa? Quanta informação você precisa? Para demonstrar que adquiriu esta competência o usuário deve:

- a) deliberar [...] para identificar um tópico de pesquisa ou outra necessidade de informação;
- b) desenvolver teses e formular questões baseadas na necessidade de informação;
- c) explorar fontes gerais de informação para aumentar a familiaridade com o tópico;
- d) definir ou modificar a necessidade de informação para atingir o foco;
- e) identificar conceitos chave e termos que descrevam a necessidade de informação;
- f) reconhecer que informações existentes podem ser combinadas com pensamentos originais, experimentos e ou análise para produzir uma nova informação;
- g) saber como informações são formal e informalmente produzidas, organizadas e disseminadas;
- h) reconhecer que conhecimento pode ser organizado em disciplinas que influenciam a maneira como a informação é acessada;
- i) identificar o valor e diferenças de fontes potenciais em uma variedade de formatos;
- j) identificar o propósito e o público das fontes;
- k) diferenciar entre fontes primárias e secundárias, reconhecer como o seu uso e importância varia em cada disciplina;
- l) entender que informação pode ser construída com dados de fontes primárias;
- m) determinar a disponibilidade das informações necessitadas e toma decisões em alargar as informações, buscando outros recursos
- n) considerar a viabilidade de adquirir um novo idioma ou habilidade a fim de juntar informações precisas e entender seu contexto;
- o) definir um plano e linha secular global realista para adquirir as informações necessitadas;
- p) revisar as informações iniciais para clarificar, revisar ou refinar a pergunta;
- q) descrever critérios usados para tomar decisões de informações e escolhas (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000).

No padrão referente a acessar, o usuário competente em informação acessa a informação necessitada eficaz e eficientemente. Os usuários devem ser capazes de

responder a perguntas como: Qual é a melhor maneira de conseguir a informação? Eu estou usando o melhor termo para a pesquisa? Qual fonte de informação ou outro recurso vai me dar essa informação? Um exemplo de ambiente que precisa de interferência do bibliotecário neste caso é, se os usuários ao pesquisarem informações para suas tarefas dizem não estar encontrando nada. Isso pode ser porque eles estão utilizando a terminologia errada ou porque são necessárias estratégias particulares para a busca específica. Neste padrão também existem vários indicadores de resultados que podem ser verificados na publicação da ALA.

No padrão correspondente a, avaliar, o usuário competente em informação avalia a informação e suas fontes criticamente e incorpora informações selecionadas na sua base de conhecimento e sistema de valores. As perguntas para essa competência são: essa é uma fonte crível de informação? Existe uma outra interpretação ou ponto de vista? Como essa nova informação muda o que eu sei? O contexto que permite a atuação do bibliotecário revela que os usuários estão acreditando cada vez mais em informações rapidamente encontradas na *Internet* e não estão recorrendo às fontes de informações mais tradicionais encontradas na biblioteca. Nesse caso, o bibliotecário deve fazer com que os usuários saibam a diferença entre os vários tipos de informação, para que sejam capazes de julgar a credibilidade da informação encontrada.

No padrão 'Usar', o usuário deve, individualmente ou como membro de um grupo, usar a informação efetivamente para alcançar um propósito específico. Dentre as perguntas encontram-se: qual é o melhor método para apresentar essa informação? Essa imagem expressa a mensagem que eu quero? Essas citações apóiam a minha idéia? A atuação do bibliotecário nesse contexto deve focar a habilidade de manipular textos, imagens e dados.

O quinto e último padrão diz respeito a ter ética. O usuário competente em informação entende as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso da informação, o acesso e uso legal e ético da informação. As perguntas incluem: eu posso fazer uma cópia deste material? Quais são as questões de censura? Existem políticas da universidade sobre reunião de informação, uso ou reprodução e disseminação? Um contexto muito característico deste padrão de competência em informação é a utilização indiscriminada de trabalhos de outros autores, caracterizando o plágio.

Como pode ser observado, a atuação do bibliotecário expandiu-se fortemente principalmente em relação aos serviços prestados aos usuários. Desde a definição de Richardson (1930) destacada por Martins e Ribeiro (1972, p.11) onde serviços de referência se resumiam “a parte da atividade da biblioteca que diz respeito ao uso dos livros no recinto do edifício, e que difere do uso do livro em casa”, até a responsabilidade pela educação aos usuários no ensino das competências em informação destacadas pela ALA, muito progresso ocorreu.

Entender as mudanças conceituais que levaram a essa evolução é indispensável. Para Martins e Ribeiro (1972), o objetivo dos serviços de referência é recuperar informações enquanto o fim da biblioteca é servir a seu usuário. Contudo, “nem todas as bibliotecas realizam seus objetivos, nem atingem suas finalidades e isto depende da teoria adotada pela direção, ou pelo próprio bibliotecário do serviço de referência” (MARTINS e RIBEIRO 1972, p.27). A teoria adotada pela direção, ressaltada pelos autores, reflete as mudanças administrativas e as políticas da biblioteca que tiveram forte papel nessa evolução.

Para Martins e Ribeiro (1972), as políticas adotadas pelas bibliotecas refletem em seu sucesso no atendimento aos usuários. Os autores observam três tipos de teorias a serem adotadas: conservadora, moderada e liberal. De acordo com a teoria conservadora, o bibliotecário deve

dispor e organizar o material de referência eficientemente, de modo a possibilitar resultados positivos à pesquisa e, ainda, **orientar o leitor de modo a ele se desincumbir da sua tarefa por si mesmo**, tornando-o auto-suficiente para o estudo e a pesquisa” (MARTINS e RIBEIRO 1972, p.28, grifo nosso).

Nessa política, já não é tarefa do bibliotecário encontrar as respostas para as consultas dos usuários que devem ser independentes. Para essa independência do usuário, torna-se indispensável a educação do mesmo nas competências em informação. Ou seja, esse usuário deve ser capaz de, sem o auxílio dos bibliotecários, reconhecer suas necessidades de informação, acessar as informações em diversas fontes e meios eficientemente, além de avaliá-las e usá-las eticamente.

Já na teoria moderada, o bibliotecário deve propiciar uma assistência melhor aos usuários. Essa assistência é no sentido de “promover através dos recursos locais, o

atendimento dos serviços, os quais poderão ser feitos mediante o pagamento de taxas de serviços pelos interessados” (MARTINS e RIBEIRO 1972, p.29). Nesse momento já se admite que a biblioteca deve prestar serviços por telefone, correspondências e outros meios de comunicação.

A teoria liberal considera que “a biblioteca deve prestar ilimitada ajuda” (MARTINS e RIBEIRO 1972, p.30) aos usuários. Segundo Martins e Ribeiro (1972, p.30),

no Brasil este trabalho já é realizado por alguns bibliotecários, quase que exclusivamente para empresas particulares da indústria ou de serviços, e vai desde a localização e coleta das obras à compilação dos dados, análise e exposição dos resultados.

Nesse momento histórico começam a se delinear as primeiras reflexões sobre a atuação do bibliotecário perante os usuários de informação, bem como se preocupar com os espaços em que esse profissional pode atuar. A atuação dos bibliotecários em bibliotecas universitárias é um dos espaços profissionais incluído no núcleo central da formação do bibliotecário, além de ser o local onde a relação entre bibliotecários e usuários é mais discutida.

A biblioteca universitária, enquanto organização produtora de variados serviços, e inserida em um ambiente de constante de aprendizado e usuários múltiplos, torna-se um espaço profissional desafiante na busca pelo sucesso do objetivo fim da biblioteca. Para o atendimento de uma clientela tão vasta, professores, alunos de graduação e pós-graduação e funcionários da instituição de ensino, maior deve ser a preocupação em conhecer esses usuários.

Alguns estudos sobre competências em informação realizados por bibliotecários pelo mundo podem ser destacados. A pesquisa de Idiodi (2005) realizada na Nigéria traz alguns pontos importantes. Para o autor, na Nigéria havia uma necessidade expressa por orientação bibliotecária e bibliográfica, como o objetivo de treinar o usuário da biblioteca a identificar, selecionar, localizar e recuperar informações relevantes para que se garantisse não apenas a criação de coleções, mas o uso efetivo dessas.

Na universidade de Chongqing na China, segundo Li (2006) os cursos de competência em informação obtiveram bons resultados. Para o autor em geral os alunos consideram o curso como extremamente válido para a conclusão dos seus projetos de final de curso, além

de afirmarem ganhar informações relevantes para o seu futuro como profissional e melhorar seu potencial de criatividade. O estudo de Li (2006) revela que a implementação do curso de competência em informação aumentou a utilização dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Esses estudos nos mostram que não basta, contudo, conhecer o usuário. O bibliotecário contemporâneo, preocupado com o papel social que deve desempenhar perante a sociedade também deve preocupar-se em ensinar a esses usuários a conhecer as suas necessidades de informação, ser capaz de acessar essas informações, avaliá-las criticamente e usá-las com a devida ética e de maneira bem sucedida. É nesse sentido que o estudo e a educação de usuários tomam forma e se mostram indispensáveis.

4.3 Estudos e educação de usuários em bibliotecas universitárias

A educação de usuários tem demonstrado, de acordo com Córdoba González (1998), ser valiosa para o desenvolvimento de uma comunidade de usuários da informação, ensinando-os a serem mais produtivos, reflexivos e capazes de explorar mais eficientemente os recursos informacionais colocados à sua disposição.

Contudo, o relacionamento entre os planos de educação de usuários e suas reais necessidades ainda deixam muito a desejar na maioria dos casos. Para Wilson (1995) “que nós deveríamos entender as necessidades de nossos clientes antes de oferecer serviços de informação eficientes, é uma declaração tão óbvia que é quase embaraçoso fazê-la”. No entanto, apesar de julgado embaraçoso fazer esta declaração é essencial no momento em que se julga indispensável entender as necessidades e comportamentos de uso da informação dos usuários para promover a esses a educação das competências necessárias.

Pinto e Sales (2007) afirmam que os estudos focados em necessidades de informação dos usuários, promovem uma base para o desenvolvimento didático da educação das competências em informação, levando em conta o contexto informacional do usuário. Segundo as autoras “dever-se-ia aprender sem surpresa que desenvolver educação de competências em informação sem incorporar a perspectiva do estudante leva ao que

Webber e Johnson chamam de ‘estratégia pedagógica inapropriada’” (PINTO E SALES, 2007, p.532).

Na realização da pesquisa de Pinto e Sales (2007) a respeito da comunidade de tradutores essas autoras julgaram indispensável, para promover uma educação sólida das competências em informação, entenderem as concepções de necessidades, buscas e uso da informação dos pesquisados, além de saber os pontos de vista da comunidade pesquisada, ou seja, realizar estudos de usuários.

Para Korobili e Tilikidou (2005, p.520),

O desenvolvimento de uma educação das competências em informação eficiente necessita inicialmente de um profundo entendimento da situação corrente bem como das expectativas futuras. Quais são as necessidades de informação dos estudantes e quais habilidades eles têm na exploração de fontes disponíveis? Quais são suas preferências ao considerar suas necessidades futuras? Qual é a percepção da universidade sobre a educação das competências em informação?

Para Maybee (2007), um ingrediente importante para a educação efetiva das competências em informação é entender os usuários e como eles se relacionam com a informação. Segundo a autora, “saber como os aprendizes [da competência em informação] entendem e lidam com a informação [...] permite que o bibliotecário focalize seus ensinamentos de maneira mais relevante e significativa para os aprendizes” (MAYBEE, 2007, p.452)

Os estudos de usuários representam um potencial de pesquisa, desde a escolha de livros por um usuário em uma biblioteca universitária, as reações às buscas on-line e as demandas de informações aos bibliotecários até o conhecimento das necessidades de informação dos indivíduos.

A inexistência de uma estrutura conceitual consolidada na área de Estudos de Usuários e Necessidade de Informação, apontada por diversos autores como Menzel (1966), Allen (1969), Lipetz (1970), Schleyer (1982), Dervin e Nilan (1986), entre outros, torna difícil a escolha de métodos adequados a pesquisa, a abordagem correta dos problemas e das variáveis e, portanto a sistematização de uma metodologia única ou ao menos similar para as diversas pesquisas nessa temática. Esta dificuldade justifica-se pelo fato de os Estudos de Usuários tratarem de um assunto complexo em si mesmo, já que tratam do ser humano e sua interação com a informação.

Contudo, Baptista e Cunha (2007), em sua análise sobre os métodos de coletas de dados indicaram que os métodos mais utilizados para a realização de Estudos de usuários em uma pesquisa quantitativa é o questionário, já na pesquisa qualitativa, utiliza-se mais comumente a entrevista e observações.

De acordo com Silva (1990), os Estudos de Usuários têm por objetivo caracterizar os interesses, necessidades e hábitos de uso da informação. Concomitantemente, Oniki e Monteiro (1981) afirmam que com os Estudos de Usuários se pode detectar o 'por quê', o 'como' e 'para quais fins' a informação é utilizada e que fatores interagem nesse processo.

A maior parte dos estudos de usuários foi realizada a partir da segunda metade da década de 1940. As primeiras reflexões sobre estudos orientados às necessidades de usuários surgiram em 1948, na Conferência de Informação Científica da Royal Society, realizada nos Estados Unidos, e em 1958, na Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington. (FIGUEIREDO, 1994, p.7)

Estudos dessa natureza passaram por várias e diferentes fases. No final de 1940, tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas; em 1950, intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos; nos anos de 1960, o comportamento dos usuários foi enfatizado, surgindo estudos de fluxo da informação e canais formais e informais, momento em que começaram a surgir as primeiras manifestações de insatisfação com a superficialidade da estrutura conceitual e a falta de modelos teóricos; em 1970, a preocupação passa a ser a satisfação das necessidades de informação dos indivíduos em 1980, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho; a partir de 1990, temos os modelos comportamentais e de satisfação dos usuários.

No período de 1948 a 1965, para a realização de tais estudos utilizavam-se as técnicas de questionário e entrevistas, visando planejar serviços mais adequados aos usuários, mas percebeu-se que esse objetivo era remoto de ser atingido.

Somente a partir de 1965, com o uso de métodos sociológicos começou-se a conhecer melhor como a informação é obtida e usada. Contudo, os planejadores de sistemas permaneciam mais preocupados com a capacidade técnica dos sistemas do que com as necessidades dos usuários.

A partir de 1970, a necessidade de ajustar o sistema ao usuário passou a influenciar as investigações, tomando preocupações sobre como e para quais fins os indivíduos usam a informação, como foco de diversos estudos.

Após 1980, os estudos de usuários são norteados pelo novo paradigma, centrado nos usuários, que passam a ser encarados como: "... pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas, atuando em um ambiente com influências sociológicas, culturais, políticas e econômicas" (FIGUEIREDO, 1999, p.14).

O que se retrata é uma ausência de linhas de pesquisa pré-estabelecidas, que segundo Scheleyer (1982), reflete na incompatibilidade dos resultados de pesquisas e deixa lacunas que dificultam a formação de um corpo de conhecimento. Segundo a autora, incorreções na amostragem, falhas nas variáveis, ausência de testes estatísticos significativos, o número reduzido de experiências e a baixa percentagem de respostas estão entre os pontos metodológicos mais criticados.

A existência de uma linha de pesquisa pré-estabelecida traria aos estudos de usuários, medições independentes de um mesmo fenômeno, com diferentes instrumentos e a reutilização de métodos reforçaria a confiabilidade nas pesquisas. Em contrapartida, e em benefício dos pesquisadores da área, nota-se um esforço dos autores em construir uma linha de pesquisa consolidada para tais estudos. Há uma forte mudança de enfoque desde os primeiros passos para a realização de tais estudos, o que é refletido nas revisões publicadas pela *American Society for Information Science (ASIS)* através do *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*.

O contexto da informação que se desenha passa a ter o indivíduo como ponto de partida do desencadeamento de todo o processo informacional. A partir daí saber quais informações os indivíduos necessitam passa a ser uma exigência oriunda da vida social e nela estabelecida.

Este cenário de mudança de paradigmas desenha novas possibilidades nos Estudos de Usuários. Dervin e Nilan (1986) caracterizam estas mudanças, lançando mão de duas linhas distintas de enfoque de pesquisa:

- abordagem tradicional: os requisitos dos sistemas são o foco principal de seus estudos, além de destacar a satisfação com os serviços e as demandas pelos sistemas de informação. Seu objetivo principal era identificar as necessidades e usos da informação de um subgrupo de uma população para projetar sistemas de informação mais efetivos;
- abordagem alternativa: estudos direcionados sob a ótica do usuário.

A abordagem alternativa estuda as características e perspectivas dos usuários (REIS, 1999). Posiciona a informação como um objeto construído pelo indivíduo, visualizando-o em um constante processo de construção, e por isso, capaz de criar e recriar o que desejar junto aos sistemas de informação ou às situações. Essa abordagem preocupa-se em entender como as pessoas interagem com a informação, identificando o processo de uso da informação em suas diversas situações.

Para Dervin e Nilan (1986), as abordagens alternativas também são conhecidas como ‘abordagens centradas no usuário’ ou ‘abordagem da percepção do usuário’, caracterizadas por:

- observar o ser humano como construtivo e ativo;
- considerar o indivíduo como orientado situacionalmente;
- visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; e
- empregar maior orientação qualitativa.

Segundo Dervin (1997), as bases dessa nova abordagem são: o processo de buscar a compreensão do que sejam “necessidades de informação”, devendo ser analisada a individualidade do sujeito, objeto de estudo, a informação a ele necessária e o esforço gasto na sua obtenção, devendo estes ser contextualizados na situação real de onde a necessidade emergiu.

Todas essas características sinalizam a abrangência das pesquisas de necessidades de informação, que passam, para a sua completude, a abordar temas como fontes e uso de informação, comportamento de busca, ambiente organizacional e o próprio indivíduo.

A necessidade de informação é uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara, mais eficiente de uma realidade surgida no meio ambiente sócio-político-cultural que afeta o indivíduo. (BETTIOL 1990).

Pesquisas a respeito das necessidades de informação tiveram seu início por volta de 1960, como indicam os trabalhos de Hogeweg-De (1984) e Wood (1971), citados por Bettiol em sua revisão sobre necessidades de informação de 1990.

As décadas de 1960 e 1970 foram marcadas pela abordagem tradicional. Naquele momento, a literatura dos estudos de necessidade de informação, como os de Estudos de Usuários, mostrava que os conceitos que embasavam a área eram difíceis de definir, isolar e medir (CRAWFORD, 1978; FORD, 1977; HANSON, 1964; JARVELIN e REPO, 1982; MARTYN, 1974). Autores como Line (1974) buscaram definir alguns termos, da área de estudo.

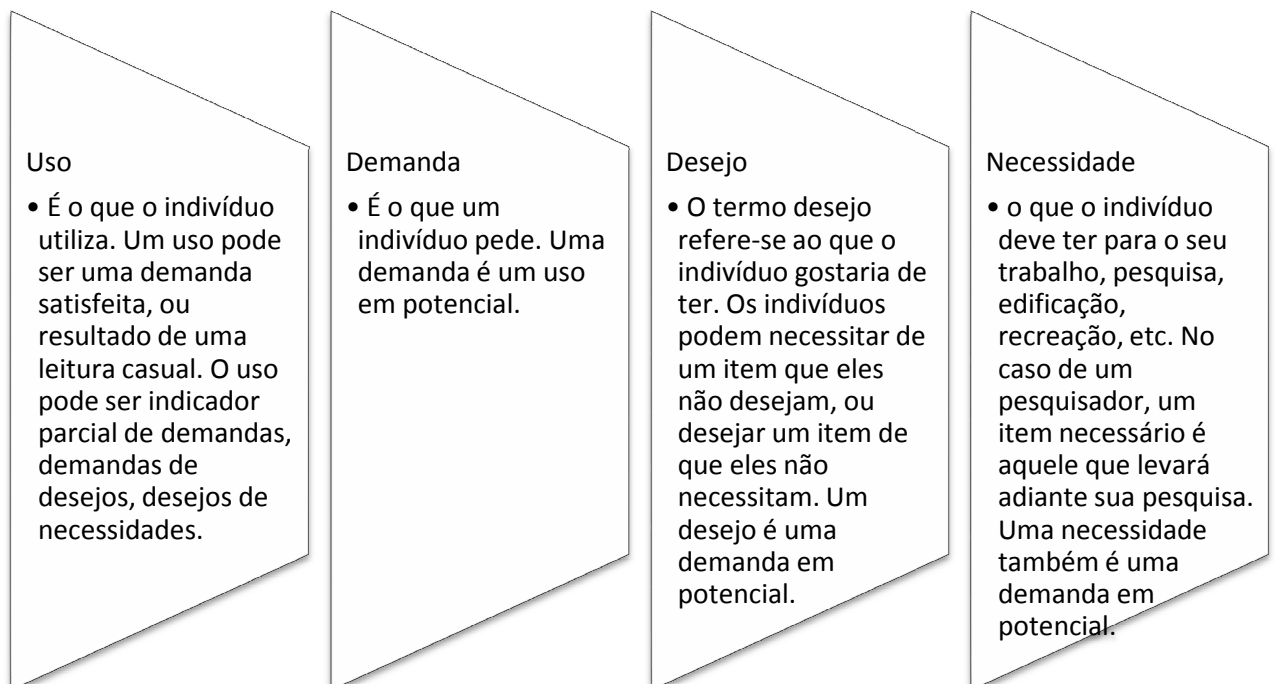


Figura 12 - Definições de Line
Fonte: Adaptado de Line (1974)

Brittain (1975, apud BETTIOL, 1990) se referia ao conceito de necessidade como abstrato, sendo um convênio entre as seguintes necessidades:

- a) necessidades expressas pelos usuários,
- b) aquelas que os usuários não podem expressar;
- c) as presentes, expressas ou não e
- d) necessidades futuras e potenciais.

A realização de estudos da necessidade de informação é um dos tópicos mais complexos na área de Estudos de usuários. A partir da abordagem alternativa tornou-se necessário relacionar uma série de aspectos significativos de diferentes áreas do conhecimento, dentre os quais temos: os mecanismos de busca, os bancos/sistemas de informações, padrões de busca, coleta, fluxo e uso da informação. Além disso, fez com que tomassem forma variáveis como padrões de coleta de informação, o fluxo da informação nas organizações e as necessidades e demandas de informação de cientistas, tecnólogos, psicólogos, sociólogos, economistas, administradores da área governamental e outros (FIGUEIREDO, 1994).

Isto sinaliza que não se deve utilizar apenas um modelo para o processo de pesquisa, e sim uma mistura homogênea de modelos e métodos que ao se complementarem possam ter como resultados a massa de conhecimento necessária para o entendimento das interações do indivíduo com a informação e as necessidades de informação do mesmo.

Segundo Wilson (2000), métodos de pesquisa social quantitativos são poderosos dispositivos de coleta de dados, mas são regularmente mal utilizados, pela possibilidade de coletar dados que não fazem sentido por não terem uma teia conceitual que se alinhe a eles, ou pela falha dos bibliotecários na execução das pesquisas sociais por falta de integração de disciplinas de pesquisa em ciências sociais em sua formação. Desta maneira métodos qualitativos são propostos como maneira de confrontar diretamente o problema da falta de estrutura conceitual nos Estudos de Usuários.

Para Wilson (2000), os métodos empregados em pesquisa qualitativa sobrepõem até certo ponto os da pesquisa tradicional quantitativa. Mesmo naqueles que usam entrevistas, os pesquisadores qualitativos usam estruturas e procedimentos menos formais, além de se valer de métodos como observação, livre-discussão corrente e a análise de documentos.

Dervin e Nilan (1986), a partir da pesquisa alternativa, propõem três abordagens para o estudo de necessidades de informação:

- a) abordagem do **valor adicionado**: procura parâmetros de valor trazidos pelos usuários no uso de informação técnica e científica, ligando situações problema descritas cognitivamente e situacionalmente a traços informacionais;
- b) abordagem de **construção de sentido**: investiga as formas pelas quais as pessoas atribuem sentido ao mundo ao seu redor, por meio de uma situação de lacunas de informação, e qual o papel da informação nesse processo; e
- c) abordagem dos **estados de conhecimento anômalos**: focaliza os processos pelos quais as pessoas buscam informação sobre assuntos em que seu conhecimento é incompleto.

Wilson (1981) afirma que os processos mentais de entendimento e integração de dados são importantes, pois fazem parte da perspectiva cognitiva dos usuários. Além disso, destaca a importância dos ambientes sociais e organizacionais, que afetam a motivação individual, os usos da informação e seus fluxos.

Le Coadic (2000) nos mostra que a “questão” ou a lacuna de informação do usuário é o que define as suas necessidades de informação. Choo (1999) traz o seu conceito de necessidades de informação, ligado ao ambiente organizacional. Ele propõe o modelo de necessidade de informação conforme representado na Figura 13 a seguir.

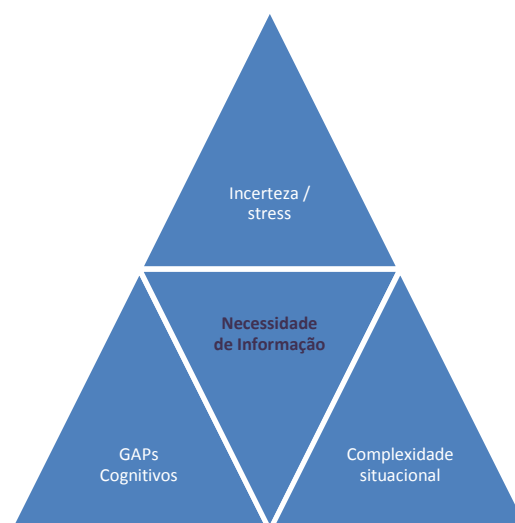


Figura 13 - Variáveis da necessidade de informação
Fonte: Adaptado de Choo (1999, p. 2)

Segundo Choo (1999),

as necessidades de informação estão determinadas pela percepção de lacunas no conhecimento e na capacidade de dar sentido ao lidar com problemas ou tarefas; por fatores emocionais inerentes à incerteza, nível de *stress* e dificuldade existentes ao perceber essas lacunas e por fatores situacionais específicos: clareza e consenso quanto aos objetivos; restrição de recursos; magnitude de riscos; formas de controle; normas profissionais e sociais; tempo etc.

Uma necessidade de informação não pode ser separada do indivíduo que a percebeu, da lacuna da informação (situação que criou a necessidade), das fontes de informação disponíveis para o indivíduo e do comportamento de busca por informação que o indivíduo adota. A Figura 14 consolida as variáveis e características deste primeiro modelo de pesquisa em necessidade de informação.

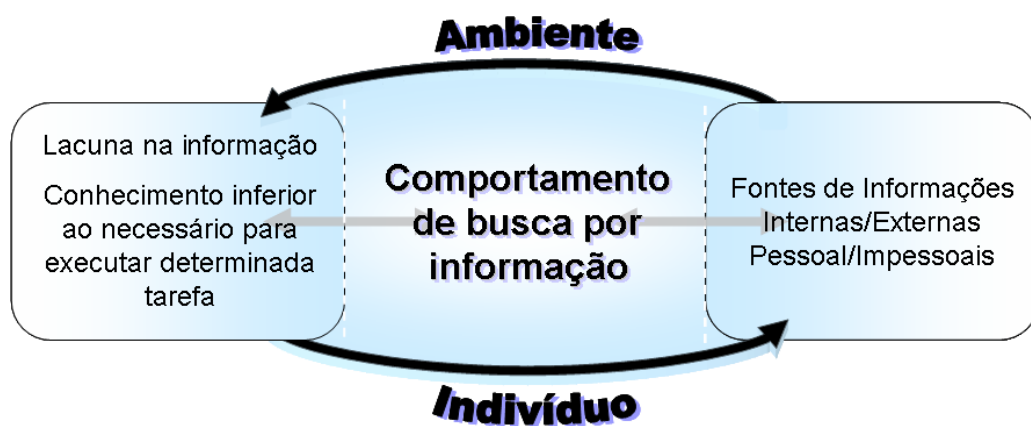


Figura 14 - Modelo inicial de pesquisa em necessidade de informação
Fonte: Carvalho (2005)

Wilson (2000) apresenta um modelo para o desenvolvimento de pesquisas em necessidades de informação e afirma que:

um modelo de usuário deve começar com um modelo de organização em que ele trabalha e com o entendimento de como isso afeta o comportamento individual de busca de informação. A estrutura, as tarefas, a tecnologia e as pessoas consideradas em uma constante inter-relação (mudando um fator alteram-se os outros).

Na figura a seguir visualiza-se o modelo proposto por Wilson (2000).

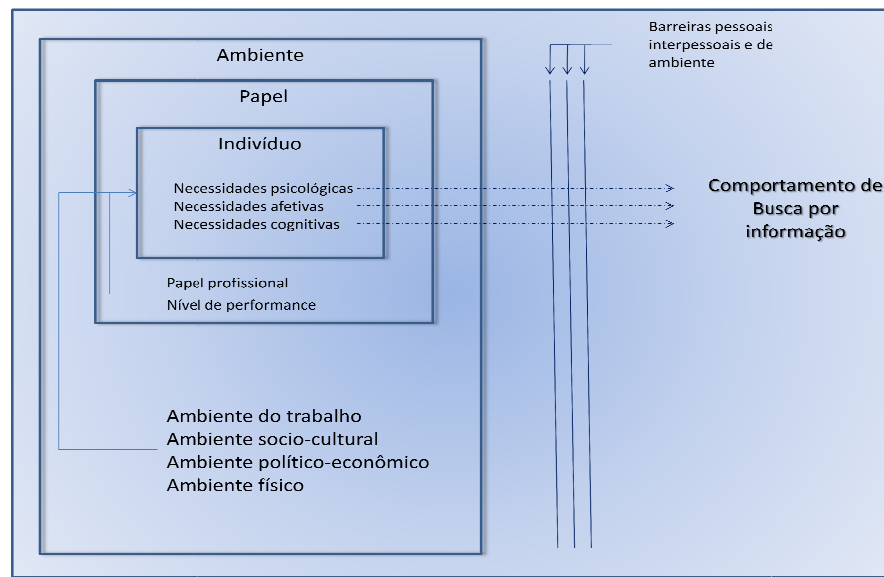


Figura 15 - Modelo Wilson (2000)

Calva González (2004) apresenta um modelo teórico das necessidades de informação que inclui a satisfação do usuário como ponto fundamental do fenômeno, conforme apresentado na figura seguinte.

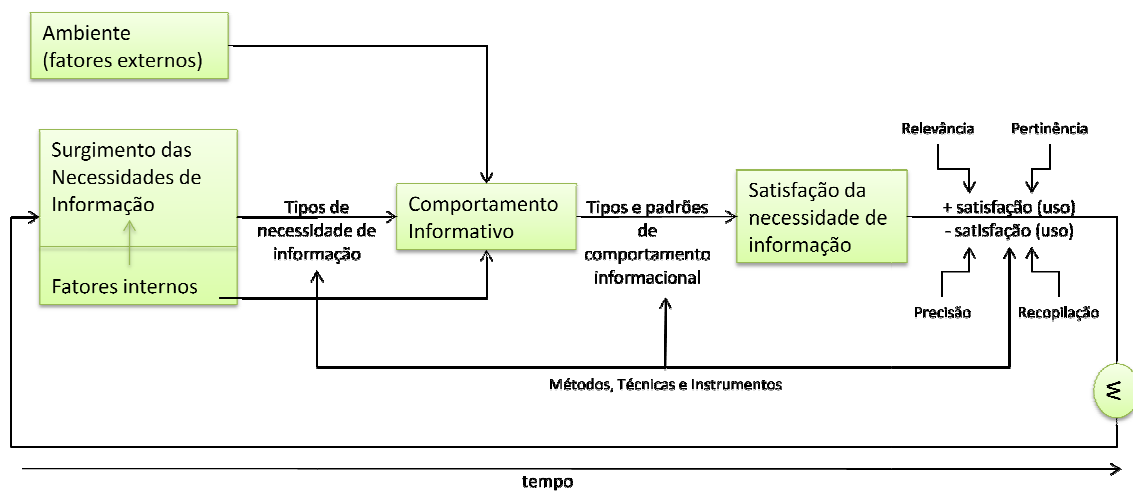


Figura 16 - Modelo González (2004)

O modelo apresentado por Calva González (2004) tem como pretensão que as unidades de informação compreendam o processo no qual aparecem, se manifestam e se satisfazem as necessidades de informação, para que possam ser atendidas essas necessidades dos seus usuários.

O autor apresenta seu modelo sistematicamente. O Primeiro fator discutido são as fases que intervêm no fenômeno da necessidade de informação:

1. *Surgimento das necessidades de informação*, a compreensão do momento de surgimento da necessidade fará com que o bibliotecário responda com as informações que satisfazem o usuário;

2. *Comportamento informativo*, é a manifestação da necessidade; e

3. *Satisfação das necessidades de informação*, é a fase final da necessidade de informação. Nesta fase pode-se observar o uso que o usuário faz da informação, dependendo do uso que o sujeito tem em mente se sentirá satisfeito ou insatisfeito. O sujeito não satisfazerá sua necessidade se não puder usar a informação da forma que lhe convém.

Logo após, procura-se esclarecer os fatores que intervêm no processo:

(1) fatores externos: são as pressões que o ambiente externo exerce sobre o sujeito como os aspectos sociais, políticos, econômicos, educativos etc.;

(2) fatores internos: esses fatores correspondem às características particulares dos sujeitos como conhecimento, experiência, habilidades, capacidades etc., bem como os fatores psicológicos e emocionais.

Consideram-se ainda os tipos de necessidades de informação, que é um fator estabelecido entre a primeira e a segunda fase. Para Calva Gonzalez (2004a), a combinação das influências e impactos externos e internos no indivíduo faz surgir diferentes tipos de necessidade.

Em relação aos tipos e padrões de comportamento, o autor considera que também são resultantes da combinação dos fatores internos e externos. Apesar de reconhecer a variedade de estudos, modelos e instrumentos para essa abordagem da pesquisa do usuário, para Calva Gonzáles (2004a), estudos restritos a esse comportamento darão as unidades de informação respostas parciais e o não conhecimento da natureza do comportamento, pois respondem apenas às demandas do usuário no momento que as manifesta perante a biblioteca ou centro de informação.

No entanto, o foco de Calva González (2004a) está na satisfação, que para ele é a parte mais valiosa do fenômeno, pois ressalta que as unidades de informação estão

avaliando a satisfação de suas comunidades de usuários de forma restrita, já que as abordam de maneira independente, o que acarreta a não compreensão global do fenômeno. Sabe-se que a satisfação ou insatisfação da necessidade do indivíduo acarretará a possibilidade de um novo ciclo de necessidade de informação.

A existência de vários modelos para estas pesquisas não divergem entre si, mas podem se complementar. Assim, o conceito de necessidade de informação pode englobar as três abordagens dos estudos de usuários e tentar circular entre os modelos apresentados, para uma proposta de pesquisa mais completa para a realização desses estudos, a fim de entender os usuários seus usos, buscas e necessidades de informação para educá-los solidamente nas competências em informação necessárias.

Saber como selecionar, dar sentido e utilizar a informação a fim de resolver problemas promove novos contextos para os estudos de usuários. A aprendizagem contínua é uma questão fundamental no cenário contemporâneo. Neste sentido, considerar a necessidade de aprender ao longo da vida vai além da educação e dos estudos de usuários tradicionais.

Contudo, apesar desta mudança de abordagem, o ritmo de transformação de bibliotecas e serviços de informação tem sido lento, o que provoca insatisfações por parte não só dos usuários como também dos próprios profissionais da área. (SCHLEYER 1982).

Isso se deve a pouca utilização dos Estudos de Usuários como ferramentas de planejamento bibliotecário e de sistemas de informação. Ao refletir com Almeida (2005, p.5), que afirma que “os objetivos das bibliotecas e centros de documentação devem ser sempre pensados em relação à instituição a que pertencem e à comunidade a que devem servir”, os Estudos de Usuário são no mínimo instrumentos do planejamento bibliotecário, pois se justifica fortemente o estudo extensivo da comunidade a ser servida.

Contudo, a maior parte das pesquisas realizadas até a década de 1990, como afirma Figueiredo (1994), continua a constituir-se de estudos acadêmicos, conduzidos sem a participação dos administradores das bibliotecas. Isso acontece apesar do saber que os usuários, suas expectativas e opiniões são fundamentais para o sucesso de qualquer serviço de informação, biblioteca ou centro de documentação.

Existem profissionais por demasiado voltados para a informação convencional, desenvolvendo ações ineficazes, como o desenvolvimento de grandes acervos, acreditando que desta maneira vão suprir toda a demanda de seus usuários. Segundo Almeida (2005),

existem dois passos para a solução desse problema: conhecer os usuários, sabendo como utilizam a informação e capacitá-los para o uso eficiente da biblioteca ou centro de informação.

Esses profissionais, por não conhecerem as necessidades de informação dos seus usuários, tomam diversas decisões sobre os serviços, atividades e produtos a serem desenvolvidos sem conhecimento abalizado, o que consome tempo e recursos em atividades muitas vezes julgadas desnecessárias ou secundárias por seu público alvo, ou no desenvolvimento de produtos e serviços sem o nível de qualidade desejado e necessário à sua eficácia.

Para mudança desse contexto, há que se planejar, minuciosamente, como se realizar um Estudo de Usuários, já que é através dele que se retirarão as respostas e *feedbacks* que orientarão o planejamento bibliotecário. A preocupação de Schleyer (1982) sobre o fato de que as pesquisas da área dificilmente poderiam produzir respostas definitivas, verdades fixas e eternas torna-se diminuta ao entender que o caráter humano influencia muito nesta questão. Portanto, não há como fixar uma necessidade já que o que o usuário precisa hoje não necessariamente será o que precisará amanhã. No entanto, não há dúvida que estes estudos são a diretriz para o desenvolvimento de melhores serviços, produtos e atividades.

Para tanto, é indispensável definir o que a biblioteca universitária deseja descobrir quanto ao uso do seu acervo e serviços de informação e aos seus usuários; quais são os dados necessários para tanto; a extensão da pesquisa e seu custo. (FIGUEIREDO, 1994). A coleta de dados pressupõe a consulta a principalmente dois atores: usuários e funcionários da unidade de informação. (ALMEIDA, 2005).

Como o papel do bibliotecário mudou para acompanhar as necessidades dos novos usuários, pois o papel deste profissional passa a ser o do educador, aquele que ensina os usuários a se tornarem capazes de lidar com a informação de maneira efetiva. Uma vez que os bibliotecários fazem os estudos de usuários e a partir deles conhecem os seus usuários, é necessário que estes usuários sejam por fim educados com o ensino das competências em informação.

Como nos estudos de usuários há muito os bibliotecários realizam os treinamentos para usuários. A maioria das bibliotecas universitárias oferecem este serviço, tanto a pedido de professores, no início do ano letivo, como através de visitas orientadas no recinto da própria biblioteca. Seus objetivos costumam ser facilitar o uso dos recursos bibliográficos e

computacionais das bibliotecas, demonstrar os serviços disponíveis, tais como levantamentos bibliográficos, localização de documentos e orientação para normalização dos trabalhos monográficos, bem como treinamentos em bases de dados on-line.

Para Cuenca (1999, p.30):

com as novas tecnologias de acesso à informação, as bibliotecas, principalmente as acadêmicas, tiveram de introduzir em seus serviços a capacitação de usuários, para que essas tecnologias fossem rapidamente aceitas e utilizadas.

Para Córdoba González (1998, p.62), “se deve educar os usuários nas etapas iniciais de sua vida para desenvolver um adulto consciente da importância do uso da informação e conseqüentemente torná-lo capaz de promovê-la e gerá-la”. O conceito de educação ou capacitação de usuários, portanto, é o de prover esses usuários de conceitos e ferramentas que lhe serão úteis, não somente às suas necessidades imediatas, mas também através de toda sua vida.

Para Oliveira (2000, p.2),

a formação de usuários trata de processos educativos que propiciam um melhor conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades na utilização dos recursos, dos serviços e das fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, ou em meios eletrônicos, integrando-os para empregá-los em benefício próprio e logicamente da sua empresa.

Como pode ser observado, o estudo e a educação dos usuários, cabe ao bibliotecário. Os estudos de usuários e as atividades de educação do usuário, portanto, são peças-chave na atuação dos bibliotecários conscientes do papel de agente social que lhes é atribuído nesta “era da informação”.

5 METODOLOGIA

A pesquisa é um processo de construção do conhecimento que tem como metas principais gerar novos conhecimentos e/ou corroborar ou refutar algum conhecimento pré-existente. É um processo de aprendizagem tanto do indivíduo que a realiza quanto da sociedade na qual esta se desenvolve.

Assim, segundo o critério proposto por Cervo e Bervian (1996), a pesquisa a ser realizada será do tipo descritiva e exploratória. A pesquisa será descritiva porque pretende fazer uma descrição da forma pela qual os itens apresentados descrevem a atuação dos bibliotecários em relação aos estudos de usuários e às atividades de educação dos usuários. Será exploratória, na medida em que não há pesquisa que demonstre se essa atuação está ocorrendo e como está ocorrendo nas bibliotecas universitárias brasileiras.

A pesquisa descritiva usa padrões textuais como, por exemplo, questionários para identificação do conhecimento. Este tipo de pesquisa tem por finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos sem, entretanto, entrar no mérito de seu conteúdo. Na pesquisa descritiva não há interferência do investigador, que apenas procura perceber, com o necessário cuidado, a frequência com que o fenômeno acontece. (GIL, 1999)

Na pesquisa exploratória estuda-se um fenômeno atual, ainda pouco examinado entre as comunidades. As investigações desta natureza objetivam aproximar o pesquisador do fenômeno para que este se familiarize com as características e peculiaridades do tema a ser explorado. A análise de caráter exploratório, de acordo com Richardson (1999, p.17), visa descobrir as semelhanças entre fenômenos, “os pressupostos teóricos não estão claros, ou são difíceis de encontrar. Nessa situação, faz-se uma pesquisa não apenas para conhecer o tipo de relação existente, mas, sobretudo para determinar a existência de relação.”

Devido a esse contexto, a revisão da literatura sobre o fenômeno estudado abrange diversos níveis e perspectivas de análise. Para isto, o pesquisador, baseado na experiência adquirida na interação com o objeto de estudo, busca suporte teóricos, muitas vezes multidisciplinares. Para fazer uma síntese e reflexão de forma mais assertiva sobre o tema em foco, resultante das ligações entre as partes sondadas e decompostas na análise, muitas

vezes o estudo é dividido em etapas distintas, procurando determinar relações existentes entre elas, que no final são reconstituídas, não perdendo a lógica estrutural do pensamento base.

5.1 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa será constituído pelos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras. Para a identificação das bibliotecas universitárias brasileiras, foram selecionadas 53 universidades federais e 35 universidades estaduais constantes do cadastro do Ministério da Educação (<http://portal.mec.gov.br/>), totalizando 88 universidades.

No total, foram identificadas 176 bibliotecas universitárias, entre bibliotecas centrais e setoriais das universidades federais e estaduais. Em cada uma das bibliotecas foram identificados os bibliotecários que compunham o quadro de recursos humanos das bibliotecas universitárias brasileiras e recolhidos os *e-mails* dos gestores responsáveis pelas bibliotecas, fossem elas centrais ou setoriais, totalizando 122 bibliotecas com e-mails habilitados.

5.2 Coleta de dados

A estratégia de investigação utilizada na pesquisa reuniu distintas técnicas de coleta de dados, em fases sucessivas: 1) *Questionário eletrônico* distribuído aos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras selecionadas e 2) *Entrevista* com o gestor da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

Os procedimentos metodológicos serão descritos em seguida.

5.2.1 Questionário distribuído por meio eletrônico aos gestores

Do final dos anos 1980 ao início de 1990, antes da utilização generalizada da *Web*, o correio eletrônico era explorado como uma ferramenta de investigação. Tal como acontece com a *Web* em 2007, o *e-mail* oferecia a possibilidade de transmissão quase instantânea de investigações por pouco ou nenhum custo.

Para Schonlau et al.(2002), as investigações por correio eletrônico tendiam a lembrar a estrutura linear de uma investigação tradicional, devido a essas investigações serem essencialmente com base em texto, deixando a formatação do documento rudimentar, na melhor das hipóteses. A única vantagem significativa sobre as investigações tradicionais era a potencial diminuição no tempo de entrega da resposta e o custo, embora alguns observadores como Parker (1992) e Zhang (2000) também considerarem a hipótese de que a novidade da nova mídia poderia reforçar as taxas de resposta.

A *Web* começou a se tornar amplamente disponível no início dos anos de 1990 e rapidamente substituiu o *e-mail* como canal de investigação. Enquanto o correio eletrônico foi baseado em textos estáticos, a *Web*, ao utilizar recursos como o *php*, oferece a possibilidade de investigações multimídia, contendo áudio e vídeo, bem como o reforço da interface do usuário além de proporcionar um maior número de recursos interativos.

Nesse sentido, desenvolveu-se um questionário (Apêndice A) a ser enviado por *e-mail*, aos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras que compunham o universo da pesquisa. O encaminhamento foi realizado por uma mensagem (Apêndice B) 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. Bastava o respondente clicar no ícone “enviar”, ao final do questionário respondido, para que este fosse enviado automaticamente por *e-mail* à pesquisadora.

O questionário foi composto por 15 questões, sendo 12 fechadas e três abertas. Os gestores das bibliotecas por sua vez, poderiam além de responder ao questionário, encaminhá-lo aos profissionais responsáveis pelo desenvolvimento dos estudos de usuários

e das atividades de educação na biblioteca. Nesse caso de encaminhamento aos responsáveis os gestores não responderiam à pesquisa para não haver duplicidade de informação.

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.

5.2.2 Entrevista com o gestor da Biblioteca Central da Universidade de Brasília

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 detalhada a seguir.

A entrevista caracteriza-se como um instrumento importante por possibilitar a produção de conteúdos fornecidos diretamente pelos sujeitos envolvidos no processo. O entrevistador pretende com esse instrumento elucidar as informações pertinentes ao seu objeto. Dessa forma, a entrevista como fonte de informações pode fornecer dados primários e secundários que podem ser estruturados de formas diversas, tais como: a sondagem de opinião com questionário fechado, a entrevista semi-estruturada, a entrevista aberta, a entrevista não diretiva, a entrevista centrada (MINAYO, 1996).

Segundo Minayo (1996, p.109):

o que torna a entrevista instrumento privilegiado de coleta de informações é a possibilidade de a fala ser reveladora de condições estruturais, de sistemas de valores, normas e símbolos (sendo ela mesma um deles) e ao mesmo tempo ter a magia de transmitir, através de um porta-voz, as representações de grupos determinados, em condições históricas, sócio-econômicas e culturais específicas.

Nesta investigação utilizou-se a forma 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. Como Minayo (1996) propôs, a entrevista realizada visava elucidar as informações obtidas pela tabulação das respostas questionários. A entrevista, portanto, foi realizada após a análise de dados dos questionários aplicados, já que além de traçar o perfil da biblioteca estudada, buscava-se, principalmente, analisar juntamente com a gestora entrevistada os dados referentes às bibliotecas do país.

5.3 Variáveis

O desenvolvimento dos instrumentos de coleta de dados necessários para a realização das técnicas utilizadas na pesquisa, entrevista e questionário, realizou-se segundo as variáveis apresentadas no quadro 2. O quadro mostra a relação entre os objetivos, as variáveis estudadas e a distribuição destas nos instrumentos de coleta utilizados.

Em relação ao objetivo específico (a), 'identificar o perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras' as variáveis consideradas pretendiam, além de mostrar as características das bibliotecas universitárias brasileiras, possibilitarem o entendimento e relação das demais variáveis. Por isso a presença das variáveis 'número e tipologia de usuários' e 'número e tipologia de recursos humanos'. No questionário essas variáveis podem ser avaliadas nas questões de 1 a 4.

Nas variáveis do objetivo específico (b), 'identificar o perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras', destacam-se as variáveis 'nível acadêmico', que avaliou a formação dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras, questionando não apenas a graduação como cursos de pós-graduação, mestrado, doutorado e pós-doutorados realizados; e a variável 'tempo de gerência', que buscou identificar o tempo em que o gestor da biblioteca esta no referido cargo. Essas variáveis possibilitaram relações relevantes no desenrolar da análise de dados. No questionário essas variáveis podem ser avaliadas nas questões de 5 a 7.

	Objetivos específicos	Variáveis	Questões
O objetivo geral é verificar como são exercidas, pelo bibliotecário, as atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, em relação às competências em informação necessárias para os usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas	identificar o perfil das bibliotecas universitárias brasileiras	<ul style="list-style-type: none"> • Âmbito <ul style="list-style-type: none"> ○ Federal / Estadual • Centralização • Número e tipologia de usuários • Número e tipologia de Recursos Humanos 	1 2 3 4
	identificar o perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras	<ul style="list-style-type: none"> • Nível acadêmico • Ano de formatura • Denominação do cargo • Tempo de gerência 	5 6 7
	analisar a realização dos estudos de usuários e das atividades de educação dos usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras	<ul style="list-style-type: none"> • Teoria da prestação de serviço • Realização dos Estudos de usuários <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnicas e frequência de estudos de usuários ○ Responsável por estudos de usuários ○ Dificuldades • Realização da Educação de usuários <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnicas, frequência e público da educação de usuários ○ Dificuldades • Relação entre estudos de usuários e competência em informação 	8 9 10 11 12 11 14a
	identificar as 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	<ul style="list-style-type: none"> • Competências em informação necessárias aos usuários 	13
	mapear o papel desempenhado pelos bibliotecários como agentes sociais na realização dos estudos de usuários e das atividades de educação de usuários, segundo o ponto de vista dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades de Educação de usuários nas competências em informação promovidas • Ponto de vista do bibliotecário sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estudos de usuários ○ Educação de usuários 	13, 14a, 14b

Quadro 2 - Variáveis e suas relações

A variável 'teoria da prestação de serviço' do objetivo específico (c), 'analisar a realização dos estudos de usuários e das atividades de educação de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras', parte dos pressupostos apontados por Martins e Ribeiro (1972), sobre a teoria dos serviços de referência. Destaca-se que para a análise das variáveis concernentes à realização dos estudos de usuários e às atividades de educação de usuários desenvolveu-se um quociente quantitativo a ser descrito posteriormente na análise de dados. No questionário essas variáveis podem ser avaliadas nas questões de 8 a 12.

O objetivo específico (d), 'identificar as 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', pode ser avaliado pela variável 'competências em informação a serem aprendidas pelos usuários' que objetivava identificar os indicadores da *American Library Association* (ALA) que segundo os gestores deveriam ser aprendidos pelos usuários da biblioteca.

A ALA desenvolveu um "guia" de padrões da competência em informação. Para a ALA um indivíduo seria competente em informação na medida em que tivesse domínio dos padrões descritos por ela. Cada padrão tem indicadores que foram distribuídos pela questão 13, dessa maneira a junção de certos indicadores forma um padrão. No caso de se considerar que a competência em informação, para fins didáticos possa ser dividida em competências distintas, cada padrão proposto pela ALA seria uma competência. Assim pretendeu-se identificar as competências em informação ditas necessárias pelos gestores.

O objetivo específico (e), 'mapear o papel desempenhado pelos bibliotecários como agentes sociais na realização de estudos de usuários e das atividades de educação de usuários, segundo o ponto de vista dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras', buscava primordialmente verificar a atuação desses profissionais como agentes sociais, educadores das competências em informação. Para tanto, ações como identificar a realização real das atividades de educação de usuários nas competências em informação e verificar a opinião dos gestores sobre a relação entre a educação das competências em informação e os estudos de usuários foi fundamental.

6 ANÁLISE DE DADOS

Para a realização da presente análise de dados optou-se por analisar conjuntamente as informações coletadas pelo questionário e pela entrevista. Essa análise de dados visa apresentar e discutir os resultados conforme a ordem dos objetivos específicos.

6.1 Perfil das bibliotecas universitárias brasileiras

O questionário foi encaminhado para os gestores de 122 bibliotecas das quais se obteve resposta de 63. Entre as bibliotecas que responderam ao questionário, 43 (68%) eram centrais e 20 (32%) setoriais. Contudo, observou-se que 3 bibliotecas centrais responderam por todas as bibliotecas setoriais da universidade, logo houve diminuição de 26 bibliotecas. Dessa maneira o universo da pesquisa passa a ser composto por gestores de 96 bibliotecas. Sendo que 31 (49%) bibliotecas eram vinculadas às universidades federais, enquanto 32 (51%) às universidades estaduais. Segundo a fórmula de cálculo de tamanho de amostra e nível de confiança apresentadas por Barbetta (1999, p.58 e 169), tem-se margem de erro de 7,3% e grau de confiança de 95%.

Os usuários potenciais dessas bibliotecas estão representados na tabela 1. Pode-se observar entre elas a tendência de maior número de alunos de graduação. Em duas das 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.

Tabela 1 - Usuários potenciais

Usuários potenciais da biblioteca					
		Professores	Alunos de Graduação	Alunos de Pós-grad.	Funcionários
N	Valid	54	54	54	54
	Missing	9	9	9	9
Média		500,60	6599,66	1239,96	932,80
Mínimo		20	20	0	0
Máximo		3500	45000	11000	9000

Se for considerado a tendência do maior segmento da comunidade universitária ser a dos alunos e dentre eles os alunos de graduação. Pode-se classificar o porte das bibliotecas em relação a esse quantitativo. Até porque mesmo nas universidades em que há cursos de pós-graduação o número de alunos da pós-graduação é inferior aos da graduação. Assim, as bibliotecas foram classificadas em cinco categorias a cada 10.000 alunos de graduação.

Quanto aos recursos humanos das bibliotecas, na tabela 2 destaca-se que, apesar de a média ser de 9,60 bibliotecários, observa-se que 13 bibliotecas possuem apenas um bibliotecário, o diretor(a), na seu quadro de recursos humanos e 42 bibliotecas não possuem nenhum estagiário de biblioteconomia. Os valores apresentados no item 'Máximo' da tabela se devem as respostas de bibliotecas centrais que optaram por responder por todas as bibliotecas setoriais de suas instituições.

Tabela 2 - Recursos humanos da biblioteca

Recursos Humanos da Biblioteca							
		Bibliotecários	Outros graduados	Estagiários de Biblioteconomia	Outros Estagiários	Auxiliares de Biblioteca	Demais funcionários
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Média	9,60	5,83	1,73	5,30	10,27	3,62
	Mínimo	1	0	0	0	0	0
	Máximo	160	190	50	65	76	35

Ao considerar a classificação das bibliotecas por porte e o número de bibliotecários, observado na tabela 3, obteve-se que na categoria de bibliotecas com no máximo 10.000 alunos se tem uma média de 4 bibliotecários. Em contrapartida, a biblioteca que contava com maior número de alunos de graduação tinha apenas dois bibliotecários. Sendo assim, realizou-se uma análise buscando-se correlações entre as variáveis estudadas. Optou-se pela correlação de Pearson, que mede o grau da correlação (e a direção dessa correlação - se positiva ou negativa) entre as variáveis relacionadas.

Tabela 3 - Classificação das bibliotecas

Alunos de Graduação	Número de bibliotecas	Média de bibliotecários por biblioteca
0 a 10000	44	4,1
10001 a 20000	5	20,2
20001 a 30000	2	31
30001 a 40000	2	96,5
40001 a 50000	1	2

Observa-se que há um aumento do número de bibliotecários na medida em que o número de alunos de graduação aumenta. Ao analisar a relação dessas variáveis, utilizando a Correlação de Pearson (bi-caudal, erro de 1%), esses valores são relacionados em uma razão de 61,9%.

Outro dado relevante ao se observar os recursos humanos das bibliotecas universitárias brasileiras é que, como mostrado na tabela 4, utilizando-se a Correlação de Pearson (bi-caudal, erro de 1%) infere-se que o número de bibliotecários atuantes influencia o número de estagiários em Biblioteconomia numa razão de aproximadamente 92,5%.

Tabela 4 - RH correlação de Pearson

		Bibliotecário	Outros graduados	Estagiários de Biblio.	Outros Estagiários	Auxiliares	Demais funcionários
Bibliotecário	Pearson Correlation	1	,903(**)	,925(**)	,670(**)	,144	,200
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,287	,136
Outros graduados	Pearson Correlation	,903(**)	1	,919(**)	,509(**)	-,054	-,039
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,692	,773
Estagiários Biblio	Pearson Correlation	,925(**)	,919(**)	1	,521(**)	-,102	-,009
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,451	,946
Outros estagiários	Pearson Correlation	,670(**)	,509(**)	,521(**)	1	,288(*)	,308(*)
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,030	,020
Auxiliares	Pearson Correlation	,144	-,054	-,102	,288(*)	1	,300(*)
	Sig. (2-tailed)	,287	,692	,451	,030		,023
Demais funcionários	Pearson Correlation	,200	-,039	-,009	,308(*)	,300(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,136	,773	,946	,020	,023	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Isto significa que o número de estagiários na biblioteca varia 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, pode ser observada uma variação diretamente proporcional de 91,9% entre a quantidade de estagiários de Biblioteconomia e de profissionais formados em outras áreas do conhecimento.

6.2 Perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras

A análise desse objetivo específico contará com as informações de 57 questionários, tendo em vista que 6 gestores optaram por deixar as respostas a cargo dos responsáveis pela área de estudos e educação de usuários nas bibliotecas.

Em relação aos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras, constata-se que todos os respondentes (100%) eram formados em Biblioteconomia. Doze gestores possuem mestrado e apenas dois declaram possuir doutorado. Destes, 41 (65%) possuem pós-graduação em diversas áreas, que podem ser observadas na tabela 5. Dos 41 gestores que realizaram pós-graduação, oito não especificaram o curso de pós-graduação realizado.

Tabela 5 - Áreas de Pós-graduação

Áreas de Pós-graduação	Freqüência
Biblioteca Universitária	7
Ciência da informação	1
Economia Financeira	1
Educação	3
Estudos de usuário	1
Gestão do conhecimento e da Informação	2
Gestão pública	1
Indexação	1
Marketing	2
Recursos humanos	3
Saúde Pública	1
Sistema de Informação	9
Total	33

Embora a realização de cursos de pós-graduação na área de estudos de usuários tenha sido indicada por apenas um gestor, destaca-se que essa temática também pode ser abordada em outras áreas assinaladas pelos gestores. Este dado pode sinalizar para a falta de foco no usuário por parte dos gestores das bibliotecas universitárias.

A preocupação dos bibliotecários em realizar cursos de pós-graduação, sinaliza o interesse dos bibliotecários em conhecer outras áreas do conhecimento. Isto pode refletir também a necessidade do bibliotecário se adequar as exigências do mercado como destacado por Barbosa (1998), Delors (1998), Silva e Cunha (2002), Werthein e Cunha (2005), 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.

Para melhor entender a influência da evolução tecnológica na formação profissional dos gestores, decidiu-se analisar os anos de formatura a partir das décadas. Isso porque a partir do ano 2000, principalmente pelo uso da Internet, os cursos de Biblioteconomia deveriam considerar as ferramentas tecnológicas nos seus currículos, ainda que enfrentassem problemas para dar oportunidades de práticas nessas tecnologias em laboratórios. O gestor que se formou primeiro o fez em 1974, enquanto o que se formou mais recentemente, o fez em 2007. O gráfico 1, apresenta os anos de formatura dos gestores por década.

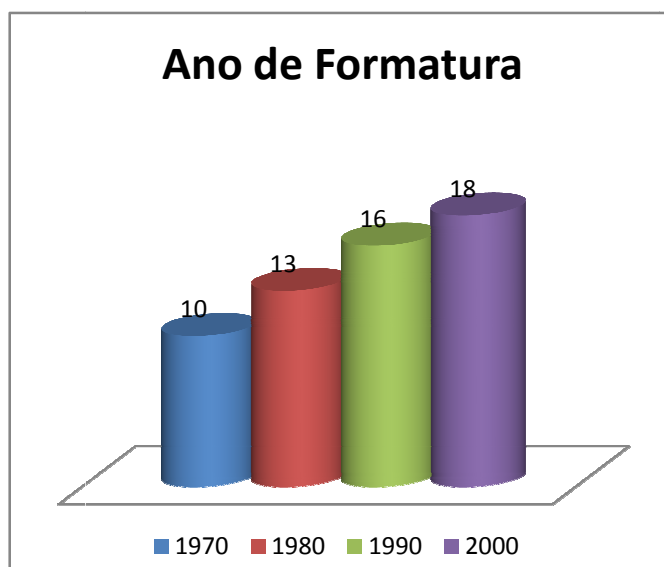


Gráfico 1 - Ano de formatura

Ao analisar os anos de formatura dos gestores, segundo as décadas, percebe-se que embora a frequência de formaturas possa indicar um número maior de gestores recém formados, já que 18 gestores se formaram na década de 2000, contata-se que 39 gestores se formaram até a década de 1990, quando a Internet ainda não havia se tornado popular. Percebe-se ainda um aumento gradativo por década do número de gestores formados nas décadas de 1970, 1980 e 1990 acompanhando a inserção da tecnologia nas rotinas das bibliotecas.

Em relação à denominação do cargo ocupado pelos gestores das bibliotecas pesquisadas, percebeu-se uma variação, conforme pode ser observada na tabela 6. A denominação do cargo ocupado predominante nas bibliotecas universitárias brasileiras é a de Diretor(a), com 47% das respostas.

Tabela 6 - Denominação de cargo

Denominação do cargo	Frequência
Chefe	19
Coordenador(a)	8
Diretor(a)	27
Superintendente	1
Supervisor(a)	2
Total	57

A variável 'tempo de gerência' pode ser observada na tabela 7. Entre os gestores, 46% ocupavam há mais de 5 anos o cargo de gerência.

Tabela 7 - Tempo de gerência

Tempo de gerência			
	Freqüência	Percentual	Percentual acumulado
até 1 ano	3	5,56	5,56
de 1 a 5 anos	28	48,15	53,71
de 5 a 10 anos	17	29,63	83,34
de 10 a 20 anos	3	5,56	88,89
mais de 21 anos	6	11,11	100,00
Total	57	100	

Ao relacionar o tempo de gerência com a realização de pós-graduação no gráfico 2, constatou-se que 8 entre os 9 gestores, que estão 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 gestores nos cursos de pós-graduação.

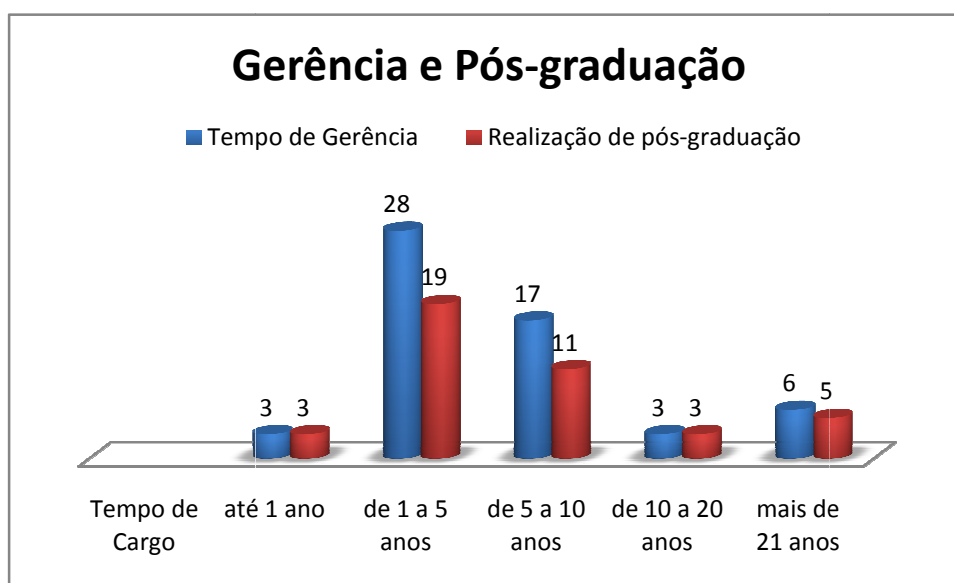


Gráfico 2 - Gerência e pós-graduação

Esse fato corrobora a idéia de empregabilidade preconizados por Brígido, 2001; Silva e Cunha, 2002; Bastos, 2006 em que o trabalhador para suprir as necessidades da organização deve se formar e aperfeiçoar continuamente.

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

A variável 'teoria da prestação de serviço' se refere às teorias de serviços de referência apresentadas por Martins e Ribeiro (1972). Segundo essa teoria a biblioteca que adota a teoria 'conservadora' é 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, educar o usuário a ser competente em informação.

A biblioteca adota a teoria 'moderada' quando considera a educação ao usuário desde que não altere os demais serviços prestados pela biblioteca. Na teoria 'liberal', a biblioteca presta ajuda ilimitada aos usuários, sendo a resposta ao usuário a ocupação mais importante do bibliotecário. Portanto, nas bibliotecas que adotam 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 adota é relevante, pois ela se reflete nas atividades realizadas pelos bibliotecários. Dessa maneira, para compreender o papel desempenhado pelo bibliotecário, há que se entender as competências da biblioteca. Por essa razão, Dutra (2004) afirma que a competência é atribuída de um lado pela organização e de outro por seus funcionários, ou seja, a realização das atividades de uma biblioteca depende de suas competências e objetivos próprios e da competência dos bibliotecários nela empregados.

O que se observou com a coleta de dados foi que 47% das bibliotecas se declaravam conservadoras, 6% moderadas e 47% liberais, conforme o gráfico 3. Percebe-se uma tendência a alteração dessa realidade na medida em que os resultados da pesquisa mostram

a preocupação com as atividades de educação de usuários. O que pode ser observado a partir dessa divisão igualitária entre aqueles gestores que indicaram adotar as teorias conservadoras e liberais.

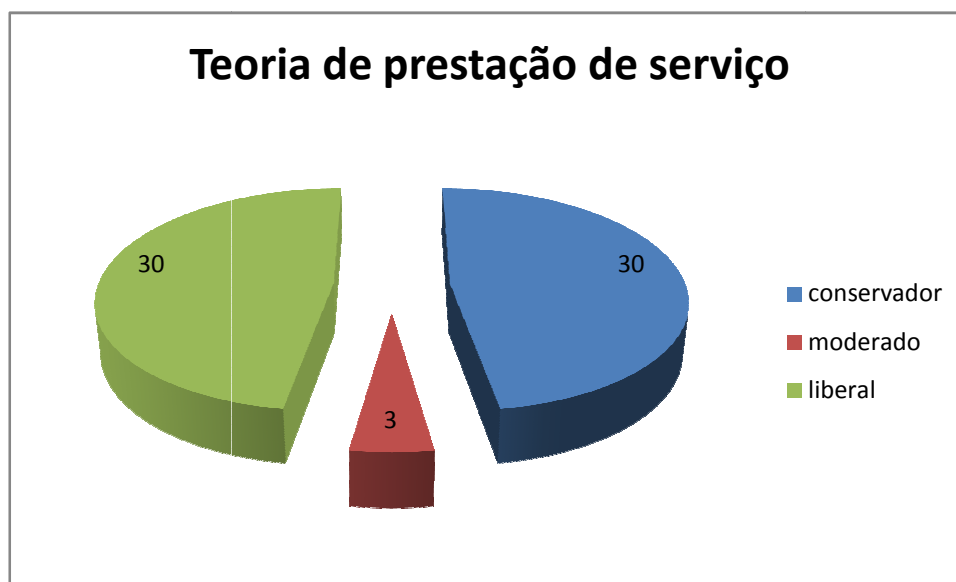


Gráfico 3 - Teoria de prestação de serviço

Na teoria liberal defendida por Wyer (1930), o serviço que o bibliotecário deve prestar se refere a um “serviço total e não mera sugestão” (MARTINS e RIBEIRO, 1972, p.30). Enquanto a teoria conservadora não considera que achar respostas aos usuários seja atribuição do serviço de referência.

A gestora entrevistada justifica sua adoção pela teoria conservadora explicitando a importância da autonomia dos usuários tanto no que se refere ao lidar com a informação quanto a própria insuficiência de profissionais na biblioteca para atender ilimitadamente os usuários.

Um dos gestores que se declarou liberal explicitou essa adoção quando em uma das perguntas abertas comentou que: “É importante identificar o que meu usuário precisa, para que ele não perca tempo procurando, e nem fique perdido em meio a tanta informação”.

6.3.1 Estudos de usuários

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 e quantificação das técnicas utilizadas pela biblioteca com essa finalidade.

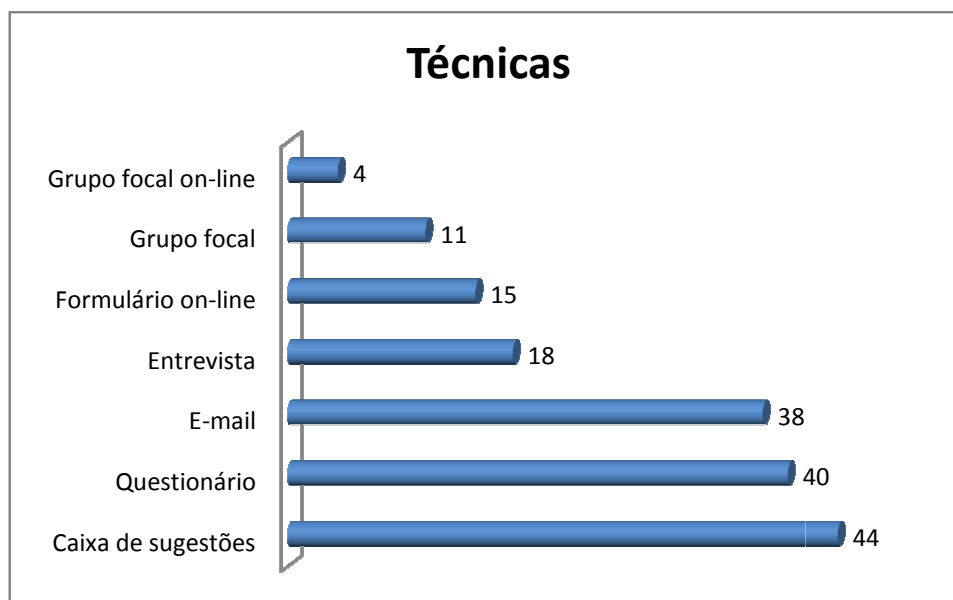


Gráfico 4 - Técnicas

Observou-se que apenas 4 (6,66%) das bibliotecas declararam não realizar estudos de usuários. Nas bibliotecas que realizavam estudos de usuários, as técnicas mais utilizadas foram: a caixa de sugestões (75%), o questionário (68%) e o *e-mail* (64%).

As técnicas utilizadas pela biblioteca na realização de estudos de usuários são administradas primordialmente pelos bibliotecários de referência como pôde ser verificado tanto pela entrevista como pelos destaques apresentados no campo 'outros meios' do questionário.

Embora a caixa de sugestão esteja presente na maior parte das bibliotecas pesquisadas e ter 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.

Nas respostas indicadas no item do questionário sobre ‘outros meios’ de realização de estudos de usuários constataram-se outras inadequações na realização de estudos de usuários, o que pode ser observado em afirmativas tais como: “Diretamente com o bibliotecário de referência”; “Sugestões de forma informal no atendimento do dia-a-dia”; “Conversa informal”.

As respostas ao item referem-se à ações importantes para entender os usuários, suas necessidades e interesses nas rotinas de atendimento, mas não se configuram como formas de realização dos estudos de usuários como pesquisas apropriadas para subsidiar a gestão da biblioteca.

A utilização do questionário pode indicar que a maior parte das bibliotecas realiza pesquisas quantitativas para a realização de estudos de usuários, pois para Baptista e Cunha (2007) o questionário é o instrumento mais comum para a realização das pesquisas quantitativas.

Sobre a utilização de pesquisas quantitativas, Wilson (2000), ressalta que os questionários, regularmente são mal utilizados, o que prejudica os resultados das pesquisas. O autor observa que uma formação contínua é indispensável para que os bibliotecários possam realizar eficientemente tais estudos.

Ao analisar outras afirmativas nas respostas dos gestores ao item ‘outros meios’ de realização de estudos de usuários, tais como: “Sistema da Faculdade de Avaliação”; “Avaliação institucional”; “Link de sugestões do *pergamum*”. Pode-se entender que os gestores estão delegando a responsabilidade da realização dos estudos de usuários para outros setores das universidades.

Para se analisar a frequência da realização de estudo de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, optou-se por fazer uma série de testes estatísticos na tentativa de explicar as variáveis.

Um dos testes realizados foi o de correlação de Pearson para buscar relações entre o número de usuários potenciais da biblioteca e o meio utilizado por ela ao realizar os estudos de usuários. Contudo, nesse caso não se obteve correlação significativa. Relacionando-se

apenas as técnicas utilizadas, indicadas na tabela 8, os dados apresentam aspectos relevantes. Observa-se que há correlação de 78% entre a realização de grupo focal e grupo focal on-line e 71% entre grupo focal on-line e entrevista.

Tabela 8 - Técnicas

		Correlations						
		meio_quest	meio_entrev	meio_focal	meio_caixa	meio_online	meio_mail	meio_focalonline
meio_quest	Pearson Correlation	1	-,046	-,090	-,035	,076	,067	-,142
	Sig. (2-tailed)		,730	,498	,792	,570	,616	,282
	N	59	59	59	59	59	59	59
meio_entrev	Pearson Correlation	-,046	1	,651**	,065	,047	,320*	,716**
	Sig. (2-tailed)	,730		,000	,623	,722	,013	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59
meio_focal	Pearson Correlation	-,090	,651**	1	-,053	-,003	,308*	,784**
	Sig. (2-tailed)	,498	,000		,688	,984	,018	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59
meio_caixa	Pearson Correlation	-,035	,065	-,053	1	,229	,410**	-,134
	Sig. (2-tailed)	,792	,623	,688		,081	,001	,310
	N	59	59	59	59	59	59	59
meio_online	Pearson Correlation	,076	,047	-,003	,229	1	,331*	-,051
	Sig. (2-tailed)	,570	,722	,984	,081		,011	,699
	N	59	59	59	59	59	59	59
meio_mail	Pearson Correlation	,067	,320*	,308*	,410**	,331*	1	,235
	Sig. (2-tailed)	,616	,013	,018	,001	,011		,073
	N	59	59	59	59	59	59	59
meio_focalonline	Pearson Correlation	-,142	,716**	,784**	-,134	-,051	,235	1
	Sig. (2-tailed)	,282	,000	,000	,310	,699	,073	
	N	59	59	59	59	59	59	59

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Essa relação implica na postura de algumas bibliotecas perante os estudos de usuários. É de fácil compreensão que uma biblioteca que utilize um grupo focal realize mais freqüentemente entrevistas aos seus usuários do que, por exemplo, a utilização de formulários on-line.

A partir da análise das técnicas utilizadas para a realização de estudos de usuários foi criado um quociente de realização de estudos de usuários ao qual se deu o nome de QUEU. O QUEU foi proposto para poder-se quantificar a realização de estudos de usuários em cada biblioteca estudada. Para o cálculo do QUEU, empregou-se, além da análise das técnicas utilizadas pelas bibliotecas que realizam estudo de usuários a freqüência de utilização dos mesmos.

Utilizou-se uma escala ordinal para mensurar a freqüência, 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. A escala encontra-se no Apêndice C. Aplica-se, também, valor de importância para cada meio, denominado Peso do Meio.

Atribuiu-se peso 1 para todos os técnicas, uma vez que de acordo com os objetivos desta pesquisa todos eles possuem a mesma relevância. Contudo, acredita-se que o QUEU possa ser mais bem explorado em estudos futuros. A necessidade de estudar um quociente para quantificação de estudos de usuários retoma a preocupação de Scheleyer que, desde 1982, aponta a falta de testes e análises estatísticas nos estudos de usuários. Portanto, o quociente pode ser representado pela fórmula:

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

Com esse quociente, que varia entre os valores 0 (zero) e 5, é possível relacionar uma série de variáveis em busca de correlações consistentes. Inquirida a respeito da validade do quociente sugerido, a gestora entrevistada confirmou que para quantificar os estudos de usuários o quociente se mostrava relevante.

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 freqüência, como demonstrado no gráfico 4, ainda que entre as quatro bibliotecas que declararam não realizar estudos de usuários encontrem-se duas no grupo das que adotavam a teoria conservadora e duas adeptas da teoria liberal de prestação de serviço.

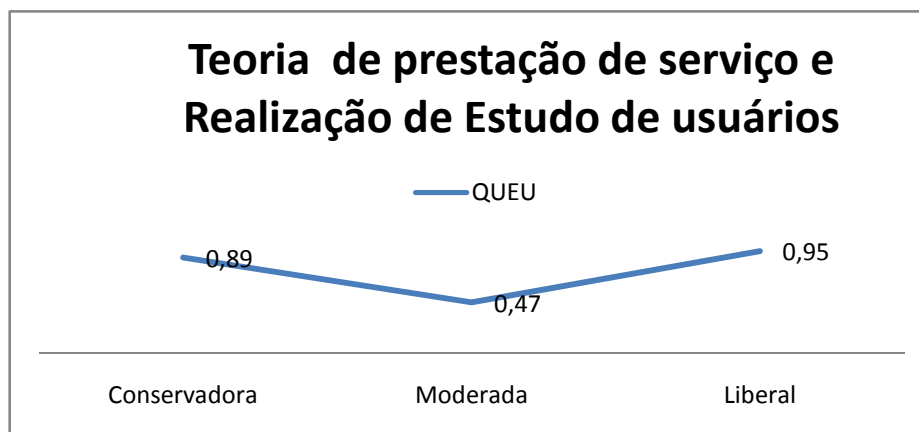


Gráfico 5 - Teoria X Estudo de usuários

Outra relação possível de se realizar com o QUEU é a relação entre esse quociente e a quantidade de recursos humanos na biblioteca, conforme indicado na tabela 9. Aplicando-se a correlação de Pearson (bi-caudal com um erro de 5%), pode-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.

Tabela 9 - QUEU x RH

Correlations		QUEU
QUEU	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
RhgradBiblio	Pearson Correlation	0,278*
	Sig. (2-tailed)	0,033
RHgradOutro	Pearson Correlation	0,236
	Sig. (2-tailed)	0,072
RHestBiblio	Pearson Correlation	0,206
	Sig. (2-tailed)	0,118
RHestOutro	Pearson Correlation	0,255
	Sig. (2-tailed)	0,052
RHaux	Pearson Correlation	0,128
	Sig. (2-tailed)	0,334
RHdemais	Pearson Correlation	0,104
	Sig. (2-tailed)	0,433
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

Em relação aos responsáveis pela realização dos estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras representados no gráfico 6, analisaram-se 59 questionários, já que quatro bibliotecas não poderiam ser analisadas, pois não realizavam estudos de usuários. Dentre as estudadas, observa-se que 95% dos estudos contam com a participação do bibliotecário para sua realização, demonstrando a importância da presença desse profissional nesses estudos.

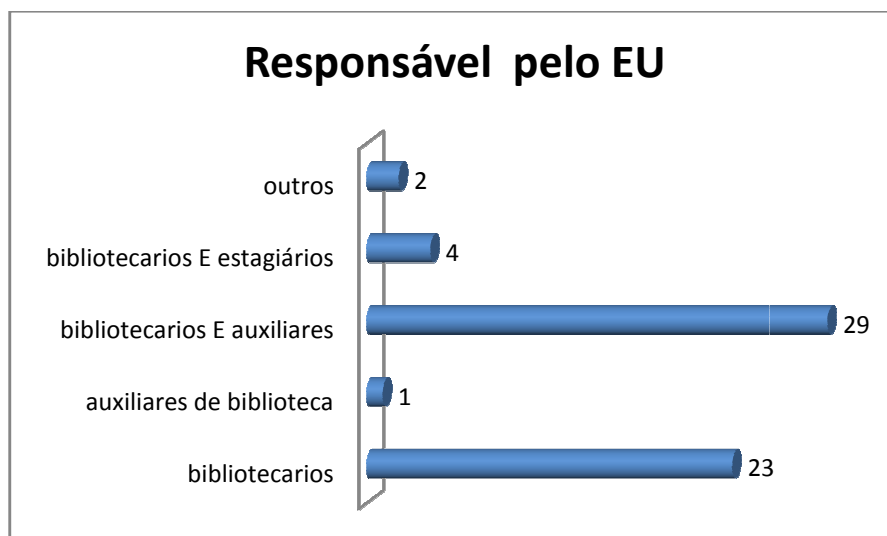


Gráfico 6 - Responsáveis EU

A relação entre o número de bibliotecários e a quantidade de estudos de usuários realizados pode 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 encontrada nas atividades de educação de usuários com 55% das respostas. Mais detalhes sobre as dificuldades na realização de estudos de usuários apresentadas serão discutidos posteriormente.

Na análise dos 'outros responsáveis' pela realização de estudos de usuários os gestores das bibliotecas se reportaram à realização dos estudos por parte da universidade ao qual é vinculada. Sobre esse assunto um dos gestores fez o seguinte comentário:

Infelizmente não contamos com um número suficiente de Bibliotecários para fazê-lo. Utilizamos a parceria com a Ouvidoria da [...], para diminuir esta carência e criar um canal de comunicação com o usuário. A caixa de sugestões disponível na Biblioteca é da Ouvidoria. Temos consciência que tal procedimento não se configura como estudos de usuários.

A respeito da responsabilidade da realização dos estudos de usuários, ressalta-se a importância dos bibliotecários de referência, uma vez que para os gestores o serviço de referência é: “elo da biblioteca com os usuários”; “cartão de visitas da biblioteca”; “são eles (os bibliotecários de referência) que os usuários vêm ao entrar”.

6.3.2 Educação de usuários

Buscou-se observar se há realização de educação de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras. Parte-se primeiramente das atividades educativas mais conservadoras, para em seguida começar a análise da educação das competências em informação.

Como afirmado por Córdoba González (1998) a educação de usuários é valiosa para ensinar uma comunidade de usuários a serem mais produtivos, reflexivos e capazes de explorar mais eficientemente a informação. Córdoba González (1988) faz referência indireta a educação das competências em informação que tornam os usuários auto-suficientes.

Para entender a realização da educação de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras parte-se da análise da frequência das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas estudadas. No gráfico 7, observa-se a quantidade de bibliotecas que realizam determinada atividade.

Atividades de educação de usuários desenvolvidas



Gráfico 7 - Atividades desenvolvidas

De todas as bibliotecas que responderam ao questionário, apenas duas não realizam nenhum tipo de atividade de educação de usuários. Apenas uma biblioteca ressaltou atividade diversa àquelas sugeridas no questionário. A atividade ressaltada é um exemplo do que uma biblioteca inserida nas atividades institucionais pode realizar na busca pela educação das competências em informação. O gestor dessa biblioteca informou 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

Contudo, percebe-se, que muitas atividades de educação de usuários ficam em desuso por falta de conhecimento dos usuários da biblioteca. Dessa maneira alguns serviços só são 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 o que desestimula a criação e realização de novas atividades e gera um ciclo vicioso.

A partir dos dados colhidos, pode-se propor também em um quociente de realização de atividades o qual 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 utilizou-se além das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas as frequências de desenvolvimento das mesmas. A forma de cálculo é análoga a do QUEU. O quociente, portanto, pode ser representado pela fórmula:

$$QUEDU = \frac{\sum_{atividade\ 1}^{atividade\ n} (Peso\ da\ Atividade \times Valor\ da\ Frequência)}{\sum Pesos\ das\ Atividades}$$

Com esse quociente é possível relacionar a quantidade de atividades 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.

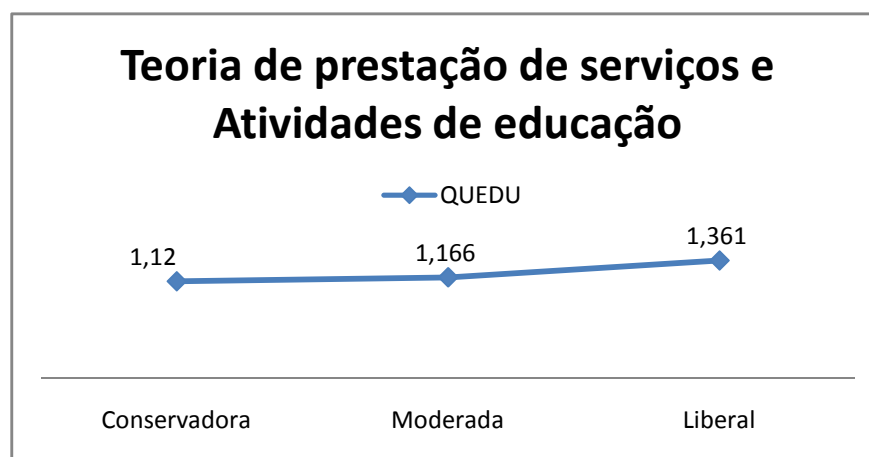


Gráfico 8 - Teoria X Atividades

Observa-se ligeiro aumento de atividades de educação de usuários nas bibliotecas que alegam adotar a teoria 'liberal'. Segundo a teoria defendida por Wyer 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.

Observa-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 instituição.

Vale destacar que o valor máximo do QUEDU encontrado nas bibliotecas foi de 2,94 (o mesmo que 58,75% do valor máximo possível) e em apenas duas bibliotecas. Dessa maneira, verifica-se que as atividades de educação de usuários estão abaixo da metade do que poderia ser realizado pelas bibliotecas que obtiveram uma média de realização de 1,24, o que significa 25% de atividades de educação de usuários desenvolvidas.

A taxa de maior ocorrência foi de 10% de atividades desenvolvidas. Portanto, cada biblioteca realizava em média 7 atividades de educação de usuários, contudo com uma frequência muito baixa, na maior parte das vezes esporadicamente.

Para cada atividade desenvolvida calculou-se a porcentagem de público alvo, conforme apresentada na tabela 10. Observa-se que 93% das atividades de educação de usuários são realizadas para o aluno de graduação.

Tabela 10 - Público alvo

% de realização de atividades de educação de usuários pelas bibliotecas	Alunos Graduação		Alunos pós-graduação		Professores		Funcionários	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Visitas orientadas	96	4	74	26	43	57	21	79
Treinamentos para realização de buscas on-line	88	12	83	17	55	45	36	64
Treinamentos para a utilização de serviços disponíveis	79	21	76	24	59	41	40	60
Orientação sobre normalização de trabalhos científicos	78	22	78	22	57	43	40	60
Palestras na biblioteca	65	35	59	41	33	67	24	76
Exibição de cartazes	62	31	64	36	57	43	50	50
Palestras em sala de aula	60	40	55	45	26	74	10	90
Apresentação de transparências, slides ou fotografias	52	48	43	57	22	78	10	84
Assistência remota	43	57	41	59	43	57	33	67
Sessões informais de perguntas e respostas	40	60	38	62	35	65	22	78
Instrução programada	28	72	28	72	17	83	12	88
Tutoriais na Internet	26	74	26	74	25	76	19	81
Exercícios práticos	24	76	22	78	12	88	7	93
Apresentação de filmes	17	83	12	88	5	95	5	95
Circuito fechado de televisão	12	88	9	91	9	91	9	91

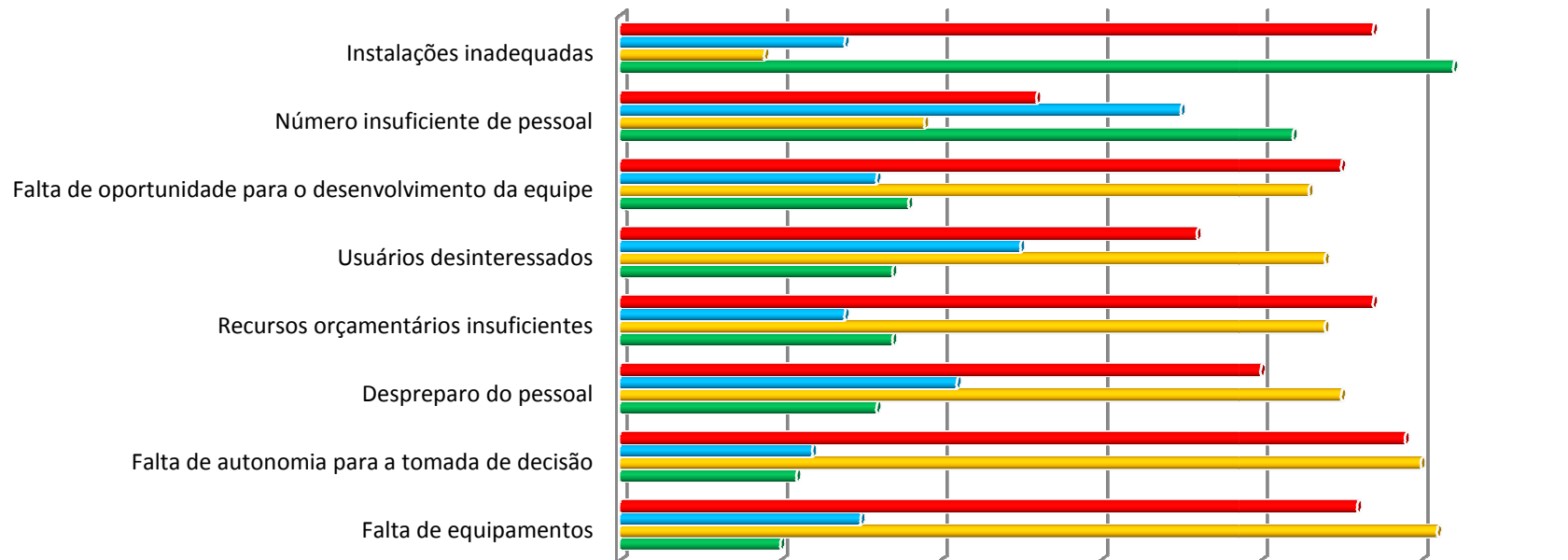
Verifica-se que o aluno de graduação é sempre o segmento que mais tem atividades de educação de usuários desenvolvidas. Seguido pelos alunos de pós-graduação, os professores e finalmente os funcionários da universidade à qual a biblioteca é vinculada, sendo que esses últimos formam o público alvo menos valorizado.

O número de usuários potenciais da biblioteca explica parte dessa realidade, pois em todas as universidades existem mais alunos de graduação do que qualquer outro segmento de usuários potenciais. Essa mesma análise não pode ser feita em relação ao número de funcionários, pois existem mais funcionários do que professores e ainda assim os professores possuem mais atividades de educação desenvolvidas.

6.3.3 Dificuldades das bibliotecas na realização de Estudos e educação de usuários

Em relação às dificuldades apresentadas na realização do estudo de usuários e no desenvolvimento de atividades de educação de usuários apresenta-se o gráfico 9.

Dificuldades Estudo de usuários X Educação de usuários



	Falta de equipamentos	Falta de autonomia para a tomada de decisão	Despreparo do pessoal	Recursos orçamentários insuficientes	Usuários desinteressados	Falta de oportunidade para o desenvolvimento da equipe	Número insuficiente de pessoal	Instalações inadequadas
■ Educação de usuários Não	46	49	40	47	36	45	26	47
■ Educação de usuários Sim	15	12	21	14	25	16	35	14
■ Estudos de usuários Não	51	50	45	44	44	43	19	9
■ Estudos de usuários Sim	10	11	16	17	17	18	42	52

Gráfico 9 - Dificuldades

Percebe-se que os dois fatores indicados como maiores dificuldades na realização de estudos de usuários são as instalações inadequadas 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 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 comenta: “temos o serviço de educação de usuários implantado, mas nós não realizamos estudos de usuários por causa da carência de pessoal”.

Ao questionar a gestora entrevistada a respeito da prevalência dessa dificuldade pode-se constatar que o número insuficiente de pessoal é um problema discutido, em congressos e encontros da área de biblioteca universitária, o que ratifica a relevância que o número de pessoal tem na realização de estudos e educação de usuários.

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 afirma:

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. Dos 14 gestores que responderam a essa questão, que era opcional, todos destacaram o tempo como dificuldade. Um dos gestores afirmou: “[...]Tudo é para ontem”.

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

Quanto a 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 permaneceram inúteis para os usuários.

Observa-se que a ‘falta de autonomia para tomada de decisão’ é a opção que os gestores indicaram menor dificuldade. Esse indicativo leva a crer que na maior parte das bibliotecas os gestores têm autonomia em relação aos processos burocráticos das universidades no que se refere a realização de estudos de usuários e atividades de educação de usuários.

Nota-se também que algumas atividades de educação de usuários realizadas nas bibliotecas partem da demanda dos usuários. As atividades destacadas por essa demanda à biblioteca foram instruções programadas e orientação sobre normalização de trabalhos científicos. Um dos gestores das bibliotecas estudadas comentou:

Os treinamentos levados para sala de aula e/ou laboratórios de informática são direcionados de acordo com as necessidades do curso, da disciplina e do nível dos alunos. Informações essas fornecidas pelo professor que solicita os treinamentos.

Essa afirmação leva a crer que há por parte dos professores das universidades, preocupação com a educação das competências em informação. A respeito das competências em informação analisar-se-á os objetivos específicos a seguir.

6.3.4 Relação entre Estudos de usuários e Educação de usuários nas competências em informação

Foi com a perspectiva de que o desenvolvimento da educação das competências em informação parte de uma boa realização de estudos de usuários, preconizada por autores

como Pinto e Sales (2007) e Maybee (2007), que se buscou observar a opinião dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras a respeito da responsabilidade da biblioteca em realizar estudos de usuários com a finalidade de contribuir para que os usuários sejam capazes de conhecer, acessar, avaliar e usar eticamente a informação ao realizar suas atividades acadêmicas.

Verificou-se que 96% concordaram com a interligação entre os estudos de usuários e a educação das competências em informação embora 4% tenham 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 será possível realizar atividades que dão autonomia aos usuários, ou seja, torná-los competentes em informação.

A afirmativa de um dos gestores resume bem 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”.

Outras finalidades foram atribuídas aos estudos de usuários, tais como:

“melhor adequação de cabeçalho de assuntos”
“melhor recuperação da informação”
“melhor discussão, implantação e divulgação de políticas de formação de acervo”, entre outras.

Muitas das finalidades apontadas pelos gestores refletem a relação entre estudos de usuários e a educação de usuários nas competências em informação, essa importância foi destacada por diversos autores como Wilson (1995), Korobili e Tilikidou (2005), Maybee (2007), Pinto e Sales (2007), entre outros. Entre as respostas dos gestores que confirmam essa relação destacam-se aqueles que afirmam que o estudo de usuário deve ser realizado para:

oferecer serviços que vão efetivamente ao encontro das necessidades dos usuários para que façam melhor uso dos recursos disponíveis e agilizem o processo de formação e produção de conhecimento .

conhecer o usuário e suas necessidades reais de informação representa um grande benefício não somente para o usuário, mas principalmente para a biblioteca em termos de credibilidade e reconhecimento acadêmico.

para instruir os usuários sobre recursos disponíveis para o desenvolvimento da pesquisa, além de abordar as questões éticas relacionadas ao trabalho acadêmico.

Entre os 4% de gestores que afirmaram não ser dever da biblioteca realizar estudos de usuários para identificar as suas necessidades de informação, a fim de contribuir para que esses usuários sejam capazes de conhecer, acessar, avaliar e usar a informação com ética ao realizar suas atividades acadêmicas, destaca-se que, de maneira geral, na opinião dos gestores:

Sempre foi papel da biblioteca realizar estudos de usuários e, independente deles, as bibliotecas vem desempenhando seu papel de orientadora no acesso e uso da informação na sua área de atuação.

Percebe-se que, mesmo os gestores, que indicaram não haver correlação entre os estudos de usuários e a educação das competências em informação, realizavam estudos de usuários e atividades de educação de usuários. Contudo, aparentemente, ainda não se deram conta da complementaridade dessas.

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

futuro. Assim, o gráfico 10 ordena de forma sistematizada os indicadores que refletem as competências em informação apontadas pelos gestores.

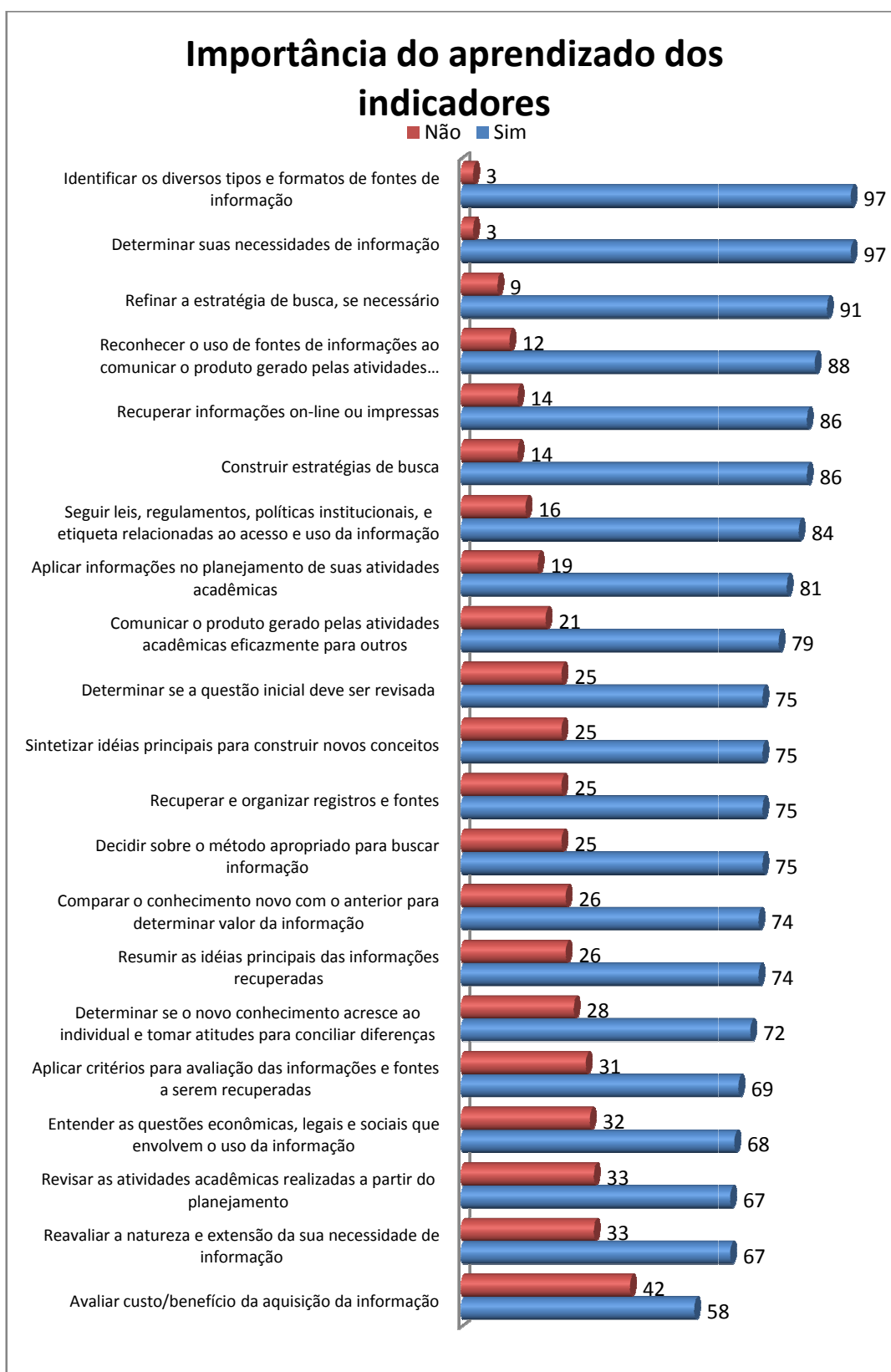


Gráfico 10 - Indicadores

A importância que os gestores deram à educação de cada competência em informação é essencial para observar a consciência que os mesmos têm a respeito do seu papel como agente social, bem como verificar quais competências os gestores julgavam importantes para que os usuários das bibliotecas universitárias brasileiras aprendam.

Observa-se que, de maneira geral, todos os indicadores foram considerados, pelos gestores, como importantes para os usuários aprenderem. Isto porque o menor índice de importância obtido pelos indicadores foi 58%.

Portanto, a educação dos usuários, a fim de torná-los capazes de lidar com a informação de maneira hábil, ou seja, com competência em informação foi destacado como importante pelos gestores, importância já preconizada por autores como Le Coadic (2004), Jambeiro (2005), entre outros. Os bibliotecários, portanto, 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 às competências em informação os indicadores foram agrupados conforme indicado no gráfico 11. Para o agrupamento desses indicadores, empregou-se a mesma disposição de indicadores sugerida pela ALA (2000).

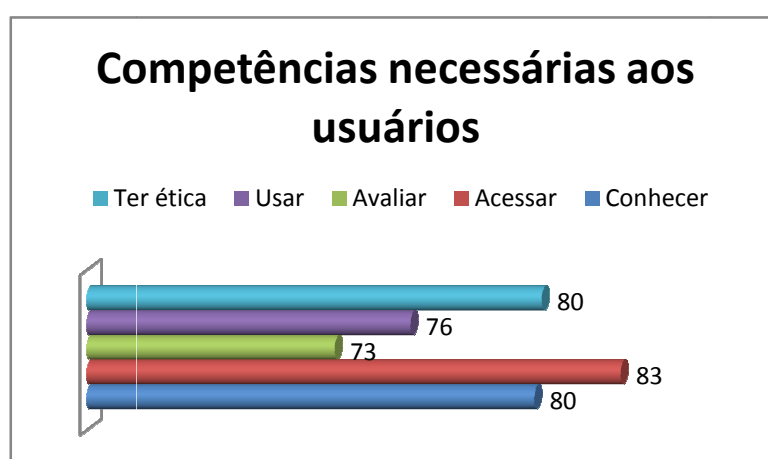


Gráfico 11 - Competências necessárias aos usuários

Segundo os gestores, a competência em informação mais importante para os usuários aprenderem é a competência 'Acessar' que se refere primordialmente aos métodos e estratégias de busca, competência essa ressaltada por Le Coadic (2004), ao discutir a maré de fluxos de informações eletrônicas; Lancaster (1994), ao discutir as ferramentas tecnológicas disponíveis; IDIODI (2005), ao debater o que deve ser ensinado aos usuários.

A competência considerada menos importante foi 'Avaliar', onde, segundo a ALA (2000), o usuário deve avaliar as informações e suas fontes criticamente, incorporando conhecimentos e valores. Essa competência é a mais complexa do processo educativo, haja vista que, aprender a avaliar criticamente as informações, segundo Morin (s.d), não é considerada em nenhum programa educativo escolar ou universitário.

6.5 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

A realização de atividades de educação de usuários nas bibliotecas universitárias que tenham por fim educá-los nas competências em informação e a relação dessas atividades com a importância dada aos indicadores das competências pelos gestores foi analisada a seguir.

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, conforme indica o gráfico 12.

Indicadores com atividades de educação realizadas nas bibliotecas

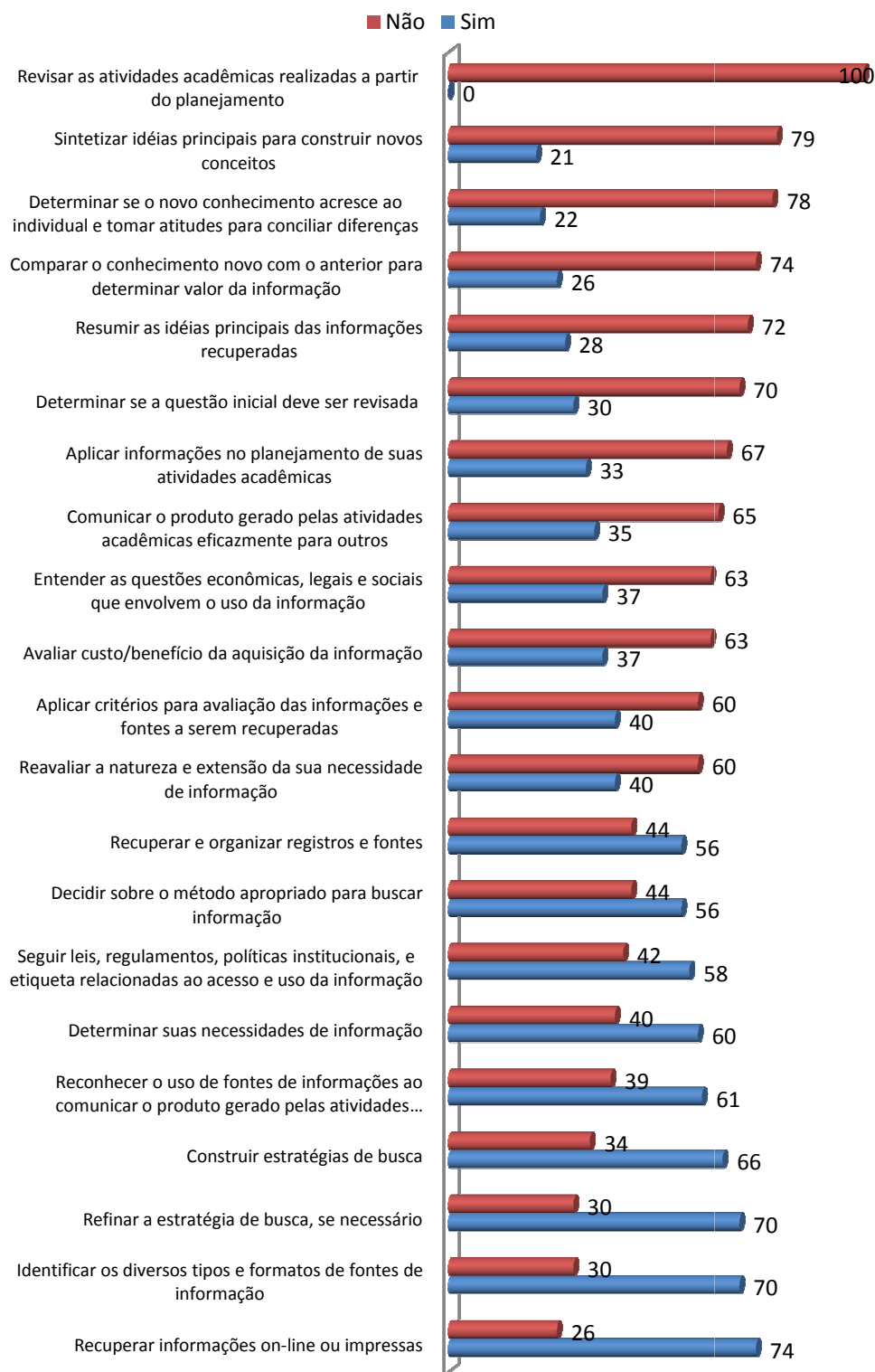


Gráfico 12 - indicadores com atividades de educação de usuários realizadas

Observou-se que os indicadores que o maior número de bibliotecas 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 do bibliotecário está intimamente ligado a saber mobilizar, integrar e **transferir** conhecimentos e habilidades (FLEURY, 2000) que agreguem valor social aos usuários das bibliotecas universitárias brasileiras. Portanto, a partir dos resultados visualizados no gráfico 12, foram identificadas as competências com maior e menor grau de conversão, ao considerar que a conversão é a razão entre a de educação de usuários e a importância de determinada competência. Por realização de atividades, entende-se a prática de ações educativas relacionadas aos indicadores e por importância, o ponto de vista dos gestores a respeito da necessidade dos usuários aprenderem as competências em informação.

Calculada a taxa de conversão, foram identificados os indicadores que possuem atividades de educação de usuários de maior frequência nas bibliotecas, a partir do seu índice de importância. Obteve-se a realização das atividades educativas consideradas importantes pelos gestores que são apresentadas no gráfico 13.

Realização das atividades educativas consideradas importantes



Gráfico 13 – Realização das atividades educativas importantes

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'. Significa dizer que esses indicadores são os que apresentam os maiores índices de realização quando relacionados à importância atribuída pelos gestores a eles.

O indicador 'revisar as atividades acadêmicas realizadas a partir do planejamento' apesar de ser considerado importante por 67% dos gestores nenhuma das bibliotecas realizava atividade educativa para promovê-lo. O indicador 'sintetizar idéias principais para construir novos conceitos' foi o que obteve o menor índice de desenvolvimento percentual.

A análise das taxas de conversão das atividades educativas consideradas importantes levou a seguinte reflexão: "quais indicadores de baixa convergência necessitam 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. Os resultados estão apresentados no gráfico 14.

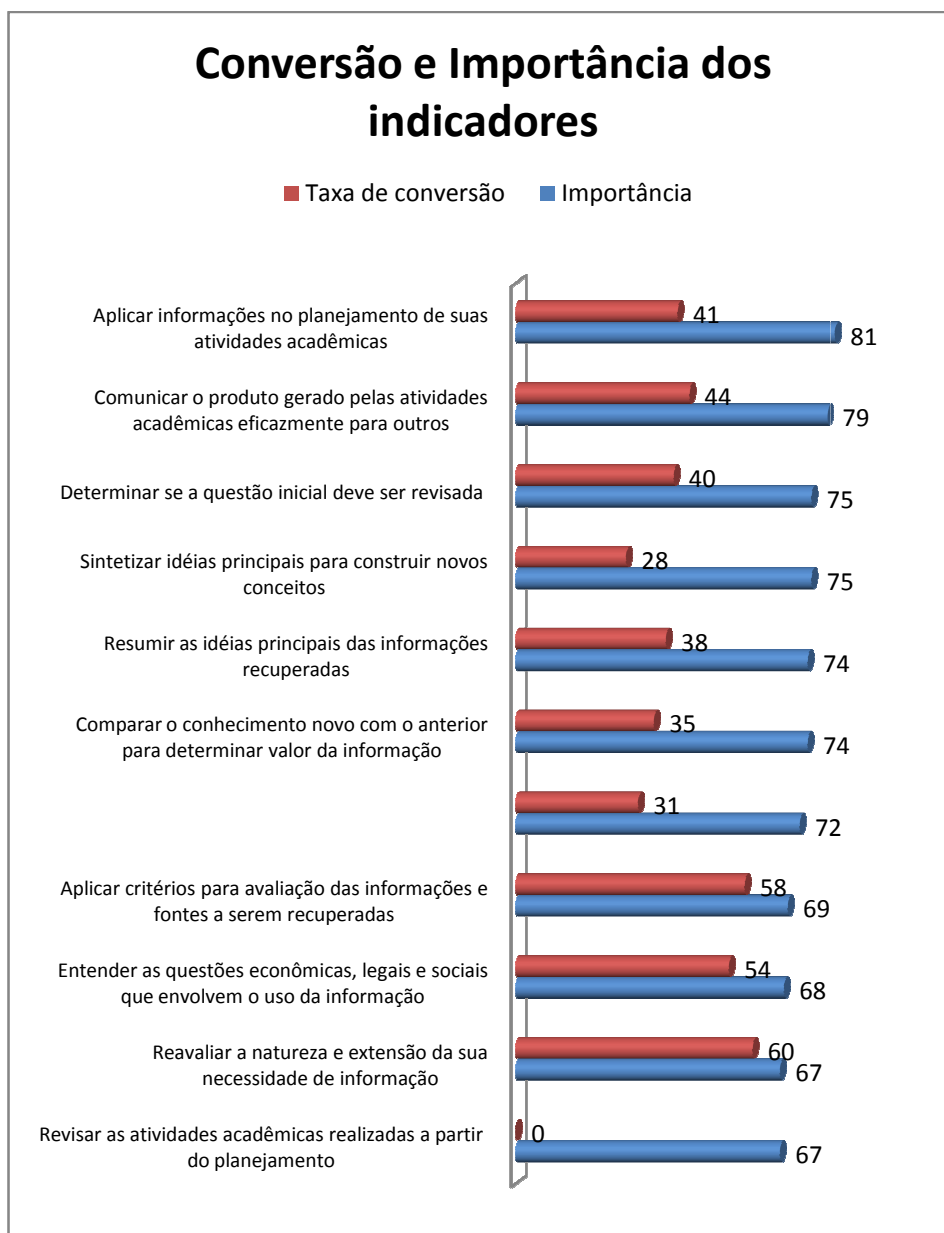


Gráfico 14 - Conversão e Importância

Observou-se que a realização de atividades de educação do indicador ‘Aplicar informações no planejamento de suas atividades acadêmicas’ seria aquela mais valorizada pelos gestores, pois dentre os indicadores estudados este foi o que obteve maior índice de importância, entre os que apresentaram índice de convergência insatisfatório, caracterizando a necessidade de realização de atividades de educação.

O gráfico 14 também indica que uma proposta para ensinar o indicador ‘Revisar as atividades acadêmicas realizadas a partir do planejamento’ pode não ser tão bem recebida na prática pelos gestores. Apesar de não ser implementado, o que teoricamente caracterizaria o desenvolvimento de atividade de educação como urgente, o indicador em questão possui o menor valor de importância, da mesma forma que ‘reavaliar a natureza e extensão de sua necessidade de informação’.

Assim como, na verificação de necessidade de aprendizagem pelos usuários, agruparam-se os indicadores de competência em informação, o mesmo se fez para verificar se a média de desenvolvimento dos indicadores que fazem parte de um padrão é superior a 60%, considerando que esse valor é indicativo de satisfação no desenvolvimento de atividades de educação de usuários nas competências em informação.

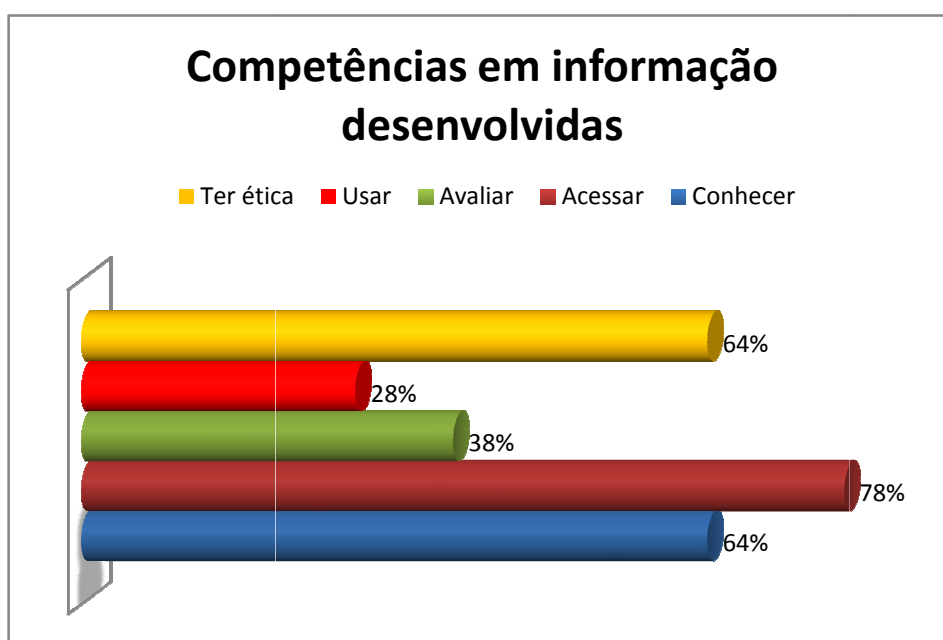


Gráfico 15 – Competências em informação desenvolvidas

As competências com valores abaixo de 60% eram os menos desenvolvidos pelas bibliotecas universitárias brasileiras. Observou-se que as competências ‘usar’ e ‘avaliar’ as informações eram 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 educativas relacionadas às competências em informação refletiu a opinião dos gestores a respeito do papel do bibliotecário. Percebeu-se que o papel do bibliotecário como educador dos usuários nas

competências em informação é bastante difundido entre as bibliotecas universitárias brasileiras, o que pode ser observado pela importância dada aos indicadores de competência e em comentários como o de um gestor ao afirmar que:

O usuário, principalmente o aluno, tem na universidade, uma escola de cidadania e as bibliotecas universitárias que trabalham ao lado deles, apoiando o ensino, a pesquisa e a extensão, também cumprem o papel de educadoras, contribuindo com o ensinamento de ética, democracia, liberdade com responsabilidade e autonomia de pesquisa.

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 4% discordavam.

A respeito da percepção dos gestores referente à importância do bibliotecário perante os usuários das bibliotecas e a importância da educação dos usuários destacam-se as seguintes assertivas dos gestores:

os usuários devem estar habilitados para consultarem bases de qualquer biblioteca do mundo, aprender junto com o bibliotecário o uso de novas tecnologias, e hoje em dia está sendo necessário, mais do que nunca, antecipar-se ao outro, e os profissionais que querem vencer, têm que se posicionar individualmente no meio social, muito mais pelo conhecimento e pela informação que detenham do que por quaisquer outras habilidades.

Um bom trabalho educacional continuado e orientado contribui para melhorar a consciência moral de futuros profissionais através do esclarecimento.

Quanto mais oportunidades surgirem para dotarmos nosso usuário de conhecimentos e informações, isso os ajudará como a nós, servidores da biblioteca. É uma via de mão dupla, todos ficaram satisfeitos.

A respeito da opinião dos gestores sobre as atividades educativas para o desenvolvimento das competências em informação e a preocupação particular com a competência 'ética na informação', registram-se os seguintes comentários:

A educação do usuário não se restringe apenas às técnicas de pesquisa, mas também oferece a oportunidade de transmissão de valores referentes a questões como respeito aos direitos autorais, ética na utilização de dados coletados por outros pesquisadores, etc.

O uso adequado dos recursos de informação disponíveis além de agilizar o cumprimento das atividades de ensino e pesquisa, orienta o usuário a usufruir dos recursos sem infringir os direitos autorais, respeitando os colegas e a instituição. E acima de tudo, orienta a orientar o uso aos seus alunos atuais e/ou futuros. É um ensinamento para a vida pessoal e profissional.

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, vários gestores destacaram as bases de dados e a *Internet* como ferramentas utilizadas com esse fim. Um dos gestores afirmou:

Com a democratização do uso da informação, através da informatização do acervo informacional e do acesso às bases de dados nacionais e internacionais; como também a realização sistemática de treinamento do uso desses serviços, os usuários estão aptos a recorrer a fontes científicas de informação para obter as melhores respostas para suas buscas.

Outro dado relevante foi o destaque que os gestores fizeram 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.

Com as respostas e estudos de usuários poderemos planejar melhor nossas atividades e ter melhores resultados para a Instituição como um todo.

Muitas pessoas desconhecem o papel do bibliotecário, que este já não é mais aquela figura estática e passiva, e sim um profissional dinâmico e mediador da informação que sabe investigar, orientar o usuário, tem habilidades especiais em relação ao ensino/aprendizagem, atuando com postura pró-ativa, buscando sempre a satisfação e educação centrada nos usuários.

Dessa maneira pode-se afirmar que os gestores reconheciam que o seu papel perante a sociedade havia mudado. Contudo, é necessário ao bibliotecário maior capacitação para a promoção de atividades de educação de usuários nas competências em informação, pois se observou que o índice de realização de atividades dessa natureza nas bibliotecas era baixo e vários gestores destacaram a necessidade de melhoria na formação profissional. 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.

As afirmativas a respeito da formação dos bibliotecários ressaltam a preocupação desses profissionais, em adquirir conhecimentos que os auxiliem tanto no desenvolvimento de trabalhos melhores quanto no lidar com os usuários, como sugerido por Eyre(1995), Tarapanoff (1997) e Bastos (1998).

7 CONCLUSÃO

Verificou-se que as bibliotecas universitárias brasileiras são democráticas no que se refere ao atendimento dos seus usuários, pois, apesar de os alunos de graduação representarem a maior parte de usuários potenciais, eram desenvolvidas atividades para todos os segmentos.

A maior parte das bibliotecas tem no máximo 10.000 alunos de graduação e em média quatro bibliotecários para a realização das atividades de educação e estudos de usuários, número considerado insuficiente pelos gestores. O número de bibliotecas com apenas um bibliotecário é preocupante, na medida em que esses se sobrecarregam de atividades, dificultando ainda mais a realização dos estudos de usuários e das atividades de educação das competências em informação.

Os recursos humanos da biblioteca também revelaram características relevantes no que diz respeito à relação entre o número de bibliotecários e o número de estagiários existentes nas bibliotecas. Observou-se uma alteração proporcional entre essas variáveis. O maior número de gestores formados a partir de 1990 pode ser um fator positivo, considerando que a formação profissional a partir dessa década deveria estar mais atualizada a respeito da inserção da tecnologia nas rotinas das bibliotecas.

Em relação ao perfil dos gestores das bibliotecas universitárias brasileiras, destaca-se que todos eram bibliotecários por formação e que se preocupavam com a formação profissional continuada. A preocupação com a formação profissional caracteriza a sociedade atual em que a informação é utilizada intensivamente como elemento da vida econômica, social, cultural e política. Logo, atualização constante e dependência de provisão de informação não se referem apenas à formação acadêmica, mas também, à postura de aprender a aprender e aprender a viver.

Nessa perspectiva, a importância de os usuários aprenderem a serem competentes em informação se torna mais evidente. No que concerne à preocupação dos gestores com os usuários e à teoria de prestação de serviços adotada pela biblioteca no atendimento desses, apesar da divisão entre a teoria de prestação de serviços conservadora e a liberal, ressalta-se que as idéias de dar independência e autonomia aos usuários eram predominantes.

As técnicas utilizadas pelas bibliotecas para realizar os estudos de usuários eram, de modo geral, as caixas de sugestões, os questionários e o *e-mail*. As vantagens do uso desses recursos são limitadas. Além disso, o uso de pesquisas de abordagem quantitativa restringe a obtenção de informações sobre os usuários, para subsidiar os bibliotecários a entender as necessidades, comportamentos, hábitos e percepções desses usuários no contexto acadêmico e profissional em que eles atuam.

Com o Quociente de Estudos de Usuários (QUEU), pôde-se relacionar uma série de variáveis em busca de correlações consistentes. Dentre as descobertas relevantes destacaram-se a relação dos estudos de usuários com as teorias de prestação de serviços adotadas pelas bibliotecas, onde o grupo de bibliotecas moderadas foi o que menos realizou estudos de usuários. Verificou-se a similaridade ocorrida entre as bibliotecas que declaravam adotar a teoria liberal e a conservadora. Portanto, no que se refere à adoção da teoria de prestação de serviços liberal ou conservadora, essa não influi no número de estudos de usuários realizados.

Quanto à relação do quociente com o número de bibliotecários existentes na biblioteca, observa-se que a quantidade de estudos de usuários aumenta com a presença de mais bibliotecários. Essa análise é corroborada pela indicada necessidade da presença de pelo menos um bibliotecário na realização dos estudos de usuários.

Em relação às atividades de educação de usuários, observou-se que eram realizadas diversas atividades. Contudo, essas iniciativas não eram divulgadas, fazendo com que os usuários por não conhecê-las, não as procurassem, e os bibliotecários por não terem incentivo em prosseguir com suas atividades desusadas não se estimulavam a criar novas.

Isso gerou um ciclo vicioso em que as atividades de educação não são desenvolvidas não pelas dificuldades apresentadas ou pela falta de interesse dos bibliotecários e dos usuários, mas por falta de uma política de divulgação que promova a biblioteca e seus serviços.

Como ocorreu com o uso do QUEU, o Quociente de Educação de Usuários (QUEDU) também permitiu a análise de variáveis relevantes. Em relação à teoria de prestação de serviços adotada e à quantidade de atividades de educação de usuários realizadas, percebeu-se que, o grupo de bibliotecas conservadoras que deveriam, ao menos

teoricamente, realizar com maior índice de frequência as atividades de educação de usuários, o faziam com o menor índice.

A preocupação com a educação de usuários era constante, independentemente da teoria de prestação de serviços adotada, já que a preocupação em capacitar os usuários nas competências em informação era uma realidade em todas as bibliotecas pesquisadas.

Conhecer os usuários, sabendo como utilizam a informação e capacitá-los para o uso eficiente da biblioteca foi, portanto, uma realidade em teoria mas, na prática, ainda não se pode afirmar que as bibliotecas universitárias brasileiras estão desenvolvendo ações que eduquem os usuários nas competências em informação.

Os gestores reconheciam a importância de realizar estudos de usuários com diversos fins para a biblioteca, como: oferecer serviços mais adequados de educação nas competências em informação; adequar os cabeçalhos de assuntos adotados para recuperar informação de modo efetivo; oferecer serviços que vão ao encontro das necessidades dos usuários, entre outros.

Contudo, para tanto seria indispensável aperfeiçoar a realização dos estudos de usuários pelos bibliotecários, embora os gestores alegassem que dificuldades como: número insuficiente de pessoal e falta de oportunidade para o desenvolvimento da equipe de trabalho que, segundo os gestores, se dá pela alta rotatividade de funcionários das bibliotecas universitárias brasileiras, os impedissem de adotar procedimentos mais complexos.

Os gestores, em quase totalidade, consideravam relevante que os objetivos dos estudos de usuários, seriam subsidiar à 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 dos 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.

Em relação às competências em informação consideradas mais importantes de serem aprendidas pelos usuários, destaca-se que 'acessar' a informação foi a competência reconhecida como mais importante pela maior parte dos gestores. Contudo, competências

como 'avaliar' a informação, julgada como menos necessária pelos gestores, podem significar que o bibliotecário, ainda não está preparado para desenvolver a educação de todas as competências em informação.

Portanto, 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 demonstrem efetivamente o desempenho do bibliotecário como agente social deixam a desejar. Para a mudança desse contexto, há que se planejar, minuciosamente, como realizar estudos de usuários, já que é por meio desses estudos que poderão ser obtidas as respostas, como *feedback* para orientar o planejamento bibliotecário.

As respostas devem ser analisadas cautelosamente, para que as iniciativas de educação dos usuários nas competências em informação sejam adequadas e válidas, evitando que ocorra a repetição de erros como vem acontecendo na rotina bibliotecária, quando não há demanda para as atividades desenvolvidas, os usuários não conhecem a oferta dos serviços prestados e os bibliotecários se sentem desmotivados a desempenhar seu papel de agente social e modificar o *status quo* das bibliotecas universitárias brasileiras.

Apesar de os gestores terem demonstrado entender que 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.

Em estudos futuros, recomenda-se que não apenas os gestores e bibliotecários sejam inquiridos a respeito da educação das competências em informação, mas também os usuários que são os mais interessados nessa aprendizagem.

Apesar da utilização dos quocientes de estudos de usuários e de educação de usuários terem demonstrado sua relevância para o desenvolvimento da pesquisa, alguns aprimoramentos podem 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 de todas as bibliotecas ou por cada biblioteca em particular interessada em estudar a realização de estudos de usuários e das atividades de educação de usuários.

Sugere-se que a metodologia utilizada nesse estudo seja aplicada em diferentes contextos, como bibliotecas públicas, escolares, especializadas, jurídicas, entre outras.

8 REFERÊNCIAS

ALLEN, T. J. Information needs and uses. **ARIST**, 1969, 3-29

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

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.

ARAÚJO, V. M. R. H. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995.

ARRUDA, M. C. C. Educação, trabalho e delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, set./dez, v.29, n. 3, p.14-24, 2000.

ASLIB CONSULTANCY PUBLICATIONS. association for information management. Consultancy publications: the guide to competencies for European professionals in library and information services. **European Union News**. 2004. Disponível em: <<http://www.aslib.com/ecia/views/17/member-news.html>>. Acessado em: 14 de Novembro de 2007.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em ciência da informação**, Minas Gerais, v.12, n.2, p.168-184, 2007.

BARBALHO, R. S. e S.; SILVA, C. M. T.; FREITAS, K. A. Gestão de bibliotecas: um estudo sobre o perfil do bibliotecário-gestor na cidade de Manaus. **XIX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e documentação**. Rio Grande do Sul: PUCRS, 2000.

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.; LIMA, A.A.B. **Trabalho e educação**: bases conceituais. vol. 1. Brasília: SESI, 2002.

BASTOS, A. V. B. Trabalho e qualificação: questões conceituais e desafios postos pelo 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.

BETTIOL, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, ABDF, Brasília, v. 18, n.1, p.59-60, 1990.

BORGES, L. O.; YAMAMOTO, O. H. O mundo do trabalho. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ZANELLI, J. C.; BASTOS, A.V. **Psicologia, organizações e trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2004. 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, 2004a.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. Las necesidades y comportamientos de los investigadores como usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior en America Latina. **Documentación de las ciencias de la information**, v. 27, p.94-116, 2004b.

CAMPOS, M.L. A. As cinco leis da biblioteconomia e o exercício profissional. **Conexão Rio**. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bitl/mluiza/index.htm>>. Acessado em: 12 de novembro de 2007.

CARVALHO, F. C. **Necessidades de infomração do profissional de cultura do SESI**. Brasília: Universidade de Brasília. Trabalho de conclusão do curso, 2005.

CASTRO, C.A. Profissional da informação: perfil e atitudes desejadas. **Informação e Sociedade**. João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 142-156, 2000.

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

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. Metodologia Científica. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

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.

CUENCA, A. M. B. **O usuário da busca informatizada**: avaliação do curso MEDLINE e LILACS no contexto acadêmico. São Paulo: Faculdade de saúde pública da USP. Dissertação de mestrado, 1997.

CUNHA, M. V. O profissional da informação: formação e mercado de trabalho. **APB**. São Paulo, n.82, p.1-15, 2000.

CUNHA, M. V.; PEREIRA, M. C.; GUIMARÃES, C.; SILVA, S.C.M. O bibliotecário formado pela Universidade Federal de Santa Catarina: perfil profissional. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v.9, n.2, p.182-195, jul./dez., 2004.

CRAWFORD, S. Information needs and uses. **ARIST**, 13, 61-81, 1978.

CYBIS, W.A. **Ergonomia de Interfaces Homem-Computador**. São Paulo: UFSC, 2000.

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

DERVIN, B. **Design de bibliotecas virtuais centradas no usuário: a abordagem do "sense-making" para estudo de necessidades e comportamento de busca e uso da informação**. São Paulo: FAPESP, 1997.

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.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2001.

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

EYRE, J. Some views on the development of professional library education in Brasil. **Ciência da Informação**, v.24, n.1, 1995.

FARIA, S.; OLIVEIRA, V.F.; FORNER, L.; D'ASTUTO, F. Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 34, n.2, p. 26-33, maio/ ago. 2005.

FAURE, E. **Aprender a ser**. Lisboa: Bertrand, Difusão Européia do Livro, 1974.

FID. **State of the modern information professional: 1992-1993: an international view of the state of the information professional and the information profession in 1992-1993**. The Hague: FID, 1992.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

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

FORD, G. User Studies: an Introductory Guide and Select Bibliography. **CRUS Occasional Paper**, Sheffield, n. 1, 1977.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARAES, J. A. C. . Moderno profissional da informação. *Transinformação*, Campinas, v. 9, n. 1, p. 124-140, 1997.

_____. -- . Moderno profissional da informação: a formação, o mercado de trabalho e o exercício profissional. **CFB Informa**, Brasília, v. 3, n. 2, p. 6-7, 1998.

GUIMARAES, J. A. C. ; SMIT, J. W. ; VALENTIM, M. L. P. . Diretrizes curriculares em Ciência da Informação / Biblioteconomia e Documentação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 96-103, 2000.

HOUSE, V. N. The panda syndrome: an ecology of LIS education. **Journal of Education for Library and Information Science**, v.37 n.2, Spring 1996 p.131-147.

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>>. Acesso em: 27 maio 2007.

JAMBEIRO, O. et al. Inclusão digita 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.

LI, X. Course building and implementation of information literacy instruction for Chongqing University library. **Library Management**, v. 27, n. 6/7, p. 362-369, 2006.

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

LIPETZ, B-A. Information needs and uses. **ARIST**, 3-32, 1970.

MALVEZZI, S. O psicólogo organizacional, peregrinação na sociedade e a formação do agente econômico reflexivo. *Sociedade Brasileira de psicologia (org.) XXX reunião anual de psicologia*. Brasília, 2000.

MARQUETIS, E. M. **Avaliação do programa de capacitação de usuários do sistema de bibliotecas da UNICAMP**, 2002. Disponível em: <<http://libdigi.unicamp.br/document/?view=1195>>. Acessado em: 18 de novembro de 2007.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: edições URGs, 1972.

MARTYN, J. Information needs and uses. **ARIST**, 3–23, 1974.

MARX, K. **O capital**. São Paulo: abril Cultural, 1983, v.1.

MAYBEE, C. Understanding our student learners: a phenomenographic study revealing the ways that undergraduate women at Mills College understand using information. **Reference services review**, v. 35, n. 3, p.452-462, 2007.

MENZEL, H. Information needs and uses in science and technology. **ARIST**, 1966, 41-70.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **SETEC**: Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/index.php?option=com_content&task=view&id=69&Itemid=198>. Acessado em 14 de outubro de 2007.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 4. ed. São Paulo: HUCITEC; Rio de Janeiro: ABRASCO, 1996.

MOORE, N. Partners in the information society. **Library Record**, v. 101, n. 12, Dec. 1999.

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.

NONAKA, I. & TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OLIVEIRA, S. F. J. de. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre : ARB, 2000.

ONIKI, K.; MONTEIRO, V. S. O estudo do usuário: uma revisão de idéias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e documentação**, v.14, n.1/2, p.65-72, jan/jun 1981.

PARKER, L. Collecting Data the E-Mail Way. **Training and Development**, p. 52-54, Julho 1992.

PEPULIM, M.E. H. O bibliotecário e a sociedade da informação. **Revista Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n.12, 2001.

PEREIRA, E.A. J. **O perfil do bibliotecário da área de ciência da saúde em Santa Catarina**. Florianópolis: Dissertação do programa de pós-graduação do centro de ciências da educação da Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

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.

PONJÚAN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Santiago de Chile: Centro de capacitación en Información, 1998.

RADER, H.B. The learning environment - then, now and later: 30 years of teaching information skills. **Reference services review**, v. 27, n. 3, p.219-224, 1999.

REIS, A. S. Retórica-ideologia-informação: questões pertinentes ao cientista da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 4, n. 2, p. 145-160, 1999.

RICHARDSON, R. J. et. al. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBREDO, J. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus, 2003.

SANTOS, J. P. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação & Informação**. Londrina, v.1, n.1, p. 5-13, 1996.

SCHLEYER, J. Estudos de usuários: introdução a problemática e a metodologia. *In*: _____. **Estudos avançados em Biblioteconomia e Documentação**. Brasília: ABDF, 1982.

SCHONLAU, M.; FRICKER, R. D.; ELLIOT, M. N. **Conducting Research Surveys via E-mail and the Web**, 2002. Disponível em: <http://www.rand.org/pubs/monograph_reports/MR1480/index.html>. Acessado em : 17 de novembro de 2007.

SHERMAN, W. 33 reasons why libraries and librarians are still extremely important. **Information outlook**, jun. de 2007: v. 11, n. 6. Disponível em: <<http://www.sla.org/ebrary/index.cfm?docID=10171357&page=68>>. Acessado em: 10 de junho de 2007.

SILVA, E.L. Sistemas de informação e mensuração da demanda de informação: análise de citação, volume de uso e estudos de usuários: revista de literatura. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, ABDF, v.18, n.1, p.71-91, jan./jun., 1990.

SILVA, E. L.; CUNHA, M.V. A formação profissional no séc. XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, v.31, n. 3, p.77-82, set./dez. 2002.

TAPARANOFF, K. **Perfil do profissional da informação do Brasil**: diagnóstico de necessidade de treinamento e educação continuada. Brasília: IEL/DF, 1997.

TAPARANOFF, K. (org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

TARGINO, M. G. Quem é o profissional da informação? **Transinfomação**. *Campinas*, v.12, n,2, p.61-69, jul./dez. 2000.

TEIXEIRA FILHO, J. **Qual é o futuro dos profissionais da informação**, 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/a20091999001.html>>. Acessado em: 16 de agosto de 2007.

UNESCO. **Unesco e a educação profissional**. Disponível em: <http://www.unesco.org.br/areas/educacao/areastematicas/edprofissional/edprofleiamais/mostra_documento>. Acessado em: 1º de setembro de 2007.

VALENTIM, M. L. P. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Florianópolis, jun. 2000. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/bibliote/encontro>>. Acessado em: 24 de setembro de 2007.

WERTHEIN, J.; CUNHA, C. **Fundamentos da nova educação**. Brasília: UNESCO, 2000.

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

----. 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>>. Acessado em: 4 de novembro de 2007.

----. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v. 5, n.3, 2000.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

ZHANG, Y. Using the Internet for Survey Research: A Case Study. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 5, p. 57–68, 2000.

Apêndice A - Questionário



O presente questionário pretende coletar dados para minha dissertação de mestrado, orientada pela Prof^a Dr^a Sueli Angélica do Amaral, a ser defendida da Universidade de Brasília. **Seu nome e suas respostas serão mantidos em sigilo.** Os dados serão analisados estatisticamente e utilizados exclusivamente para fins acadêmicos.

1. Nome da universidade à qual a sua biblioteca está vinculada

2. Nome da biblioteca _____

3. Número de usuários potenciais da biblioteca

Professores _____ Alunos de pós-graduação _____
Alunos de graduação _____ Funcionários da universidade _____

4. Quantifique o pessoal que trabalha na biblioteca.

Graduandos em Biblioteconomia _____
Graduandos em outras áreas _____
Estagiários de Biblioteconomia _____
Estagiários de outras áreas _____
Auxiliares administrativos _____
Outros _____
TOTAL DE FUNCIONÁRIOS _____

5. Sua formação profissional é na área de _____

Ano de formatura _____

Pós-graduação em _____

Mestrado em _____

Doutorado em _____

Pós-Doutorado em _____

6. Qual o seu cargo na biblioteca?

7. Há quanto tempo exerce esse cargo na biblioteca?

() até 1 ano () de 2 a 5 anos () de 5 a 10 anos () de 15 a 20 anos () mais de 21 anos

8. Assinale a alternativa que corresponde a forma de prestação de serviços na sua biblioteca.
- () O trabalho do bibliotecário deve se concentrar em organizar e disponibilizar os recursos informacionais de modo que os usuários da biblioteca possam realizar suas buscas por informação de maneira independente.
- () A biblioteca pode considerar a oportunidade de educação ao usuário desde que não altere os demais serviços da biblioteca
- () A biblioteca deve prestar ajuda ilimitada aos usuários, sendo a resposta ao usuário a ocupação mais importante do bibliotecário
9. Indique os meios e a frequência utilizados pela biblioteca para realizar estudos de usuários.

Meios	não utiliza	Utiliza com frequência				
		Esporádica	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal
Questionário						
Entrevista						
Grupo focal						
Caixa de sugestões						
Formulário on-line						
E-mail						
Grupo focal on-line						
outro mecanismo. Qual?						

10. Quem é responsável pela realização dos estudos de usuários em sua biblioteca?
- () Somente bibliotecários
- () Somente auxiliares de bibliotecários
- () Somente estagiários da biblioteca
- () Bibliotecários e auxiliares trabalham em conjunto
- () Bibliotecários e estagiários trabalham em conjunto
- () Outros. Quais?
-

11. Quais dificuldades prejudicam a realização das atividades de estudos de usuários e de educação de usuários na sua biblioteca? (Marque quantas alternativas forem necessárias)

	Estudos de Usuários	Educação de usuários
Número insuficiente de pessoal		
Despreparo do pessoal		
Falta de oportunidade para o desenvolvimento da equipe		
Falta de autonomia para a tomada de decisão		
Recursos orçamentários insuficientes		
Falta de equipamentos		
Instalações inadequadas		
Usuários desinteressados		
Outras dificuldades. Quais?		

13. Assinale dentre as competências abaixo aquelas que, em sua opinião, os usuários devem aprender para desenvolverem suas atividades acadêmicas. Informe também sobre as atividades de educação de usuários promovidas pela biblioteca.

Competências	Importante para o usuário aprender		Atividades de educação de usuários promovidas pela biblioteca	
	Sim	Não	Sim	Não
Determinar suas necessidades de informação				
Identificar os diversos tipos e formatos de fontes de informação				
Avaliar custo/benefício da aquisição da informação				
Reavaliar a natureza e extensão da sua necessidade de informação				
Decidir sobre o método apropriado para buscar informação				
Construir estratégias de busca				
Recuperar informações on-line ou impressas				
Refinar a estratégia de busca, se necessário				
Recuperar e organizar registros e fontes				
Resumir as idéias principais das informações recuperadas				
Aplicar critérios para avaliação das informações e fontes a serem recuperadas				
Sintetizar idéias principais para construir novos conceitos				
Comparar o conhecimento novo com o anterior para determinar valor da informação				
Determinar se o novo conhecimento acresce ao individual e tomar atitudes para conciliar diferenças				
Determinar se a questão inicial deve ser revisada				
Aplicar informações no planejamento de suas atividades acadêmicas				
Revisar as atividades acadêmicas realizadas a partir do planejamento				
Comunicar o produto gerado pelas atividades acadêmicas eficazmente para outros				
Entender as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso da informação				
Seguir leis, regulamentos, políticas institucionais, e etiqueta relacionadas ao acesso e uso da informação				
Reconhecer o uso de fontes de informações ao comunicar o produto gerado pelas atividades acadêmicas				

14. De acordo com o seu ponto de vista, responda as questões a seguir

- a. A biblioteca deve realizar estudos de usuários para identificar as necessidades de informação de seus usuários, a fim de contribuir para que esses usuários sejam capazes de conhecer, acessar, avaliar e usar a informação com ética ao realizar suas atividades acadêmicas?

() Sim () Não

Justifique

- b. A realização das atividades de educação dos usuários pelos bibliotecários na biblioteca universitária contribui para a formação de profissionais capazes de conhecer, acessar, avaliar e usar eticamente a informação?

() Sim. () Não

Justifique

Obrigada por sua colaboração!

Apêndice B – *E-mail* encaminhado aos gestores

Pesquisa Competência em Informação – UnB

Prezado Diretor(a),

A presente pesquisa encaminhada ao senhor(a) pela pesquisadora Fernanda Cordeiro de Carvalho, com o apoio da Universidade de Brasília, trata-se de um estudo cujo tema é a educação e os estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação.

O seu apoio a essa pesquisa é de fundamental importância para identificar o papel dos bibliotecários no contexto social disposto a partir das mudanças tecnológicas bem como o perfil das bibliotecas universitárias brasileiras perante a discussão das competências em informação.

Nesse cenário a promoção de reflexões e teorizações sobre as competências em informação é essencial para possibilitar aos bibliotecários o desenvolvimento de ações contextualizadas. É nesse sentido que essa pesquisa o(a) chama a discutir a questão junto com a academia. Sua participação é indispensável para o desenvolvimento de um trabalho proveitoso para nossa comunidade profissional.

Ao responder ao questionário presente no link abaixo suas informações pessoais estarão resguardadas, e sua contribuição dada em apenas 6 minutos. Caso o Sr(a) julgue apropriado o questionário pode ser repassado ao responsável pela área de estudos e educação de usuários.

<http://guerra.tomoni.org/fernanda/>

Agradeço em nome de todos os envolvidos por sua colaboração,
Fernanda Cordeiro de Carvalho
Universidade de Brasília
(61) 3307-2842

Apêndice C – Escalas de Frequências

Escala de Frequência Técnicas	
0	Não utiliza
1	Esporadicamente
2	Mensalmente
3	Quinzenalmente
4	Semanalmente
5	Diariamente

Escala de Frequência Atividades	
0	Não realiza
1	Esporadicamente
2	Mensalmente
3	Quinzenalmente
4	Semanalmente
5	Diariamente
