

ESTUDO DE USUÁRIOS EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS E UNIVERSITÁRIAS: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB¹

A STUDY OF THE USERS OF PUBLIC AND UNIVERSITY LIBRARIES: a focus on the dissertations defended on the Master's Degree Course in Information Science at UFPB

**Andréa Vasconcelos Carvalho de Aguiar²
Isabel Cristina dos Santos Diniz³
João Bôsko Medeiros⁴**

Resumo

Analisa dissertações defendidas no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, que abordam o tema “estudo de usuário”. As referidas dissertações tratam de estudos de usuários em bibliotecas públicas e em bibliotecas universitárias. Para o estudo, utilizou-se os seguintes indicadores de análise: tipo de usuário, títulos, objetivos, revisão de literatura, conclusões e sugestões.

Palavras-chave:

**ESTUDO DE USUÁRIO
BIBLIOTECAS PÚBLICAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

1 INTRODUÇÃO

¹ Artigo baseado em seminários realizados na disciplina “Usuários da Informação”, ministrada pela Professora Dr. Francisca Arruda Ramalho, no Curso de Mestrado em Ciência da Informação/UFPB.

² Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba
Professora Substituta do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal da Paraíba

³ Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba
Professora Substituta do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal do Maranhão

⁴ Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba
Bibliotecário da Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

As universidades brasileiras se deparam com a constatação da pouca utilização e do pouco aproveitamento de sua produção científica pela sociedade. As dissertações e teses, após serem defendidas, têm, geralmente, como destino final o arquivamento. Percebe-se que seus autores não têm procurado ou não têm conseguido publicar os resultados alcançados em suas pesquisas e, como não os divulgam, restringem e, por que não dizer, impossibilitam a outros pesquisadores e à sociedade em geral o acesso ao conhecimento produzido.

Tendo em vista que a pesquisa científica só se completa quando divulgada e que as dissertações e teses não devem servir tão somente para treinar e titular seus autores, mas também como um dos meios que as universidades dispõem para realizar sua função social, acreditamos ser este um problema crucial e que merece atenção e empenho na busca de soluções.

Neste sentido, o *Curso de Mestrado em Ciência da Informação* (CMCI) – antigo Mestrado em Biblioteconomia – da *Universidade Federal da Paraíba* (UFPB), constatando que, anualmente, são depositadas em seus arquivos várias dissertações contendo informações valiosas das quais apenas um reduzidíssimo grupo de pessoas toma conhecimento e tem acesso, estando, portanto, sensível ao problema, aceita o desafio e procura soluções.

Desse modo, no âmbito da disciplina *Usuários da Informação* que teve como objetivo “discutir sobre a temática “usuários da informação” e situar, criticamente, os estudos de usuários desenvolvidos no âmbito do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da UFPB”, surgiu a proposta de analisar algumas dissertações que tratam de estudos de usuários defendidas no CMCI. Assim, neste artigo, objetiva-se analisar e divulgar tais dissertações sem, contudo, evidenciar as diferenças que possa haver entre elas.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Os estudos de usuários são investigações centradas no sistema, indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços oferecidos por unidades de informação. De acordo com Moraes (1994), tais investigações objetivam: determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação, bem como as maneiras de busca; estudar o uso feito dos documentos; e estudar a maneira de obtenção do acesso aos documentos.

Como afirma Ferreira (1996), os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário como meio de chegar às características cognitivas comuns à maioria deles.

As abordagens conservadoras se caracterizam, principalmente, por: **a)** compreender a informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente do indivíduo; **b)** colocar as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções; e **c)** perceber o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação. Distintamente, as características mais marcantes das abordagens alternativas são: **a)** compreensão de que a informação, sem a atribuição de sentido a partir da intervenção dos esquemas mentais de seu usuário, não está completa; **b)**

colocação das questões “como as pessoas agem” e “como a informação auxilia estas pessoas” no centro das atenções; e **c)** entendimento de que o sistema de informação tem em seu usuário sua “razão de ser”, devendo, pois, se adaptar às necessidades informacionais e aos comportamentos de busca e uso de informação dele.

Os estudos de usuários são classificados em estudo de uso, estudo de demanda e estudo de necessidade. Segundo Le Coadic (1996) “as pesquisas sobre uso surgiram de perguntas sobre as atividades dos usuários, imaginados como passivos e disciplinados, para obter melhor conhecimento de suas práticas, modos de agir, usos, modos de operação ou esquemas de ação”. Já quanto aos estudos de necessidade, o autor esclarece que “o conhecimento das necessidades de informação permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca de informação”. A partir de tais esclarecimentos, evidencia-se que os estudos de uso são característicos das abordagens tradicionais, ao passo que os estudos de necessidades são empreendidos no âmbito das abordagens alternativas.

Fundamentando-se nas abordagens alternativas, Emília Currás (1988) afirma que “[...] cada indivíduo, por si só é um caso que requer atenção especial. O certo é que em muitos casos não é possível estudar um a um todos os indivíduos. Assim, tem-se que reunir pequenos grupos com características similares.” Nessa perspectiva, vários autores têm proposto classificações ou categorias de usuários utilizando com critério aglutinador a resposta à pergunta “a informação interessa a quem?”, contudo, como esclarecem Guinchat e Menou (1994), como um indivíduo pode incluir-se, ao mesmo tempo, em várias categorias, é preferível agrupar os usuários a partir da resposta à pergunta “a que se destina a informação?”.

3 BASES DA ANÁLISE DAS DISSERTAÇÕES

No decorrer da disciplina “Usuários da Informação” foram sugeridas para análise, dez dissertações defendidas no CMCI. Essas dissertações foram agrupadas de acordo com o tipo de biblioteca em que se realizou o estudo de usuário. Desta forma, obteve-se as categorias usuários de bibliotecas públicas, usuários de bibliotecas universitárias, usuários de bibliotecas especializadas e usuários de bibliotecas escolares. Após essa divisão, realizou-se uma pré-análise e as dissertações foram apresentadas em forma de seminários.

Posteriormente, selecionou-se as dissertações a serem analisadas em maior profundidade; de modo que das dez dissertações, objeto dos seminários, escolheu-se, para a análise neste artigo, sete, conforme o QUADRO 1. A seleção se baseou no tipo de biblioteca abordada. Desta forma, analisou-se as dissertações que estudam usuários de bibliotecas públicas e usuários de bibliotecas universitárias. Para tanto, observa-se, dentro de cada grupo, os seguintes critérios de análise:

Categoria de usuário: **a)**usuários de bibliotecas públicas; e **b)**usuários de bibliotecas universitárias.

Títulos: caracterização dos títulos a partir da identidade título/tema de pesquisa, tipo de oração empregada, amplitude vocabular;

Objetivos: geral e específicos;

Revisão de literatura: assuntos abordados, autores consultados, fontes consultadas, idioma e atualidade das fontes consultadas.

Procedimentos Metodológicos: população e amostra, instrumentos de coleta utilizados, procedimentos de coleta;
 Conclusões;
 Sugestões.
 Nesta perspectiva, apresenta-se as dissertações estudadas a seguir.

4 DISSERTAÇÕES SELECIONADAS PARA ESTUDO: UMA ANÁLISE EM SEUS DIVERSOS ASPECTOS

As dissertações analisadas envolvem dois tipos de usuários: o da biblioteca pública, representado por diretores de escola, professores, alunos; e o da biblioteca universitária, formado por docentes e discentes de cursos de graduação e pós-graduação.

4.1 Sobre os títulos

Laville e Dione (1999, p. 258) afirmam que “o título de um relatório de pesquisa deve ser perfeitamente explícito. Ele deve dizer, de uma forma precisa, de que se trata a pesquisa”. Neste sentido, percebe-se que os títulos das dissertações analisadas apresentam uma visão ampla e clara do seu conteúdo, como se pode ver no **QUADRO 1**:

QUADRO 1 – Títulos das Dissertações

BIBLIOTECAS PÚBLICAS (A)	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (B)
Educação de usuários de bibliotecas públicas estaduais: um diagnóstico e análise de programas. (Dissertação A1)	Eficiência de um programa de orientação ao usuário: um estudo com universitários da UFPB/Campus I. (Dissertação B1)
Caracterização e expectativa dos usuários da Biblioteca Juarez da Gama Batista – João Pessoa – PB. (Dissertação A2)	Fluxo de informação na comunidade docente universitária do CCSA/UFPB. (Dissertação B2)
Necessidade de informação dos professores de 1º e 2º graus das escolas públicas de João Pessoa – PB. (Dissertação A3)	Necessidade de informação dos professores universitários. (Dissertação B3)

Bibliotecas e estratégias de informação: a leitura e o uso da Biblioteca Juarez da Gama Batista por professores e alunos de 7 ^{as} e 8 ^{as} séries de seis escolas de João Pessoa – PB. (Dissertação A4)	
--	--

Percebe-se ainda que entre os temas e os títulos dos relatórios de pesquisa abordados há identidade, revelando cuidado dos pesquisadores com este elemento responsável pelo primeiro contato leitor-texto-autor. Segundo Rudio (1999), o título de uma pesquisa dever ser representativo do tema de pesquisa, caracterizando-se pela apresentação sintética, porém abrangente e compreensível do tema tratado.

A capacidade de o título revelar, com justeza, o conteúdo da dissertação é de grande relevância, uma vez que os títulos são importantes variáveis para a busca e recuperação de fontes de informação. Através deles o leitor tem uma idéia geral do documento e pode decidir se é ou não relevante sua consulta e/ou sua aquisição. Assim, constituem-se em pistas significativas para o usuário da informação. Discorrendo sobre isto, Sodek *et al* (1997, p. 82) asseveram que “o título constitui uma estrutura que dá acesso ao conteúdo dos trabalhos, tendo em vista sua utilização para a indexação e recuperação”.

Corroborando esta idéia Laville e Dione (1999, p. 258) sugerem “[...] ao pesquisador que inclua em seu título termos que, em sua opinião, melhor representem o conteúdo do trabalho”. Tal sugestão fundamenta-se na consideração de que a divulgação da pesquisa é baseada, em grande parte, em repertórios e índices, sendo a obra representada por descritores muitas vezes extraídos do título.

Em pesquisa que analisou os títulos das 72 dissertações defendidas nos mestrados da PUCCAMP e da UFMG no quinquênio 1990-1994, Sodek *et al* constataram que 98,6% dos títulos apresentavam-se como orações declarativas. Neste sentido, observa-se que as sete dissertações ora analisadas corroboram este resultado, tendo em vista que todos os enunciados dos títulos são do tipo declarativo para este fim.

Outro aspecto analisado na pesquisa de Sodek *et al* (1997) foi a amplitude vocabular, que revelou que os títulos das dissertações analisadas contavam com uma média de 15,1 vocábulos, sendo o menor título composto por sete vocábulos e o maior por 28. Quando comparados aos resultados da análise ora realizada percebe-se uma considerável diferença de amplitude se tomarmos os dois grupos conjuntamente, uma vez que resulta numa média de 19 vocábulos, tendo o menor título seis vocábulos e o maior 32. Contudo, se analisarmos individualmente cada um dos grupos, nota-se claramente que o grupo que pesquisou o estudo de usuário nas bibliotecas públicas apresenta títulos consideravelmente maiores do que o grupo que se dedicou ao estudo da temática nas bibliotecas universitárias. Os títulos do primeiro grupo compõem-se em média de 22,5 vocábulos, ao passo que o segundo por uma média de 11 vocábulos. Diante de tais resultados, conclui-se que os títulos do segundo grupo são bem mais sintéticos e objetivos do que os do primeiro, no qual os pesquisadores tendem a construir títulos mais detalhados.

Finalizando a discussão sobre o título, considera-se oportuna a seguinte reflexão “saber criar títulos é uma exigência da comunicação eficaz que deve ser valorizada e aprimorada” Matos apud Sodek et tal (1997, p. 89).

4.2 Sobre os objetivos

Os objetivos gerais das dissertações estudadas e seus respectivos objetivos específicos, responsáveis por sua operacionalização, são agrupados e expostos a fim de que se possa realizar as análises devidas.

Dentre as dissertações que trataram do estudo de usuários de **bibliotecas públicas**, a **dissertação A1** objetiva diagnosticar a realidade das Bibliotecas Públicas Estaduais Brasileiras quanto às atividades desenvolvidas sobre educação de usuários e programas existentes. Para alcançar este objetivo são adotados como procedimentos: **a)** identificar as bibliotecas públicas estaduais que realizam atividades sobre educação de usuários; **b)** analisar e comparar os programas existentes; **c)** verificar as causas que dificultam ou impedem essas atividades; **d)** levantar dados para propor e estabelecer uma ementa de programa de educação de usuários de bibliotecas públicas estaduais.

Por sua vez, a **dissertação A2** se propôs a caracterizar o usuário da *Biblioteca Juarez da Gama Batista* (BJGB) de João Pessoa – PB e detectar as impressões e expectativas a respeito da mesma. Para a efetivação deste objetivo, a pesquisa procurou: **a)** caracterizar o usuário quanto as variáveis sexo, idade e local de residência, bem como caracterizar o usuário e seus pais no tocante ao nível de escolaridade, profissão e salário; **b)** Caracterizar os usuários quanto ao uso que fazem da Biblioteca da *Fundação Espaço Cultural* (FUNESC), destacando as variáveis transporte e tempo para acesso, freqüência e objetivo, e também quanto ao conhecimento, tempo para permanência e atividades desenvolvidas na Biblioteca, levantando a opinião dos usuários quanto à BJGB.

Já a **dissertação A3** tem por objetivo conhecer as necessidades de informação dos professores de 1º e 2º graus da rede estadual de ensino e as fontes de pesquisa utilizadas por estes. Para tanto, são adotados os seguintes procedimentos: **a)** levantar as necessidades de docentes de 1º e 2º graus, na área de didática e metodologia do ensino; **b)** caracterizar e levantar a utilização e opiniões dos docentes quanto às suas necessidades; **c)** colher sugestões em relação ao atendimento; e **d)** levantar a repercussão da existência ou não da biblioteca escolar para o professor.

Finalizando o grupo que abordou a temática estudo de usuários de bibliotecas públicas, a **dissertação A4** objetiva Identificar as causas pelas quais os professores e os alunos das escolas públicas e particulares, situadas nas proximidades da FUNESC não freqüentam a BJGB para suprir as suas necessidades de leitura e de informação. A efetivação deste objetivo baseia-se em: **a)** investigar a importância da leitura para professores e alunos; **b)** detectar como os professores incentivam a leitura; **c)** identificar os tipos de fontes utilizadas na preparação de tarefas escolares.

A **dissertação B1**, que se inclui no grupo de dissertações que abordam o estudo de usuários de **bibliotecas universitárias**, objetiva testar a eficiência de um programa audiovisual montado para introduzir o usuário na utilização dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UFPB, compreendendo as orientações básicas. Para atingir este

objetivo foram traçadas as seguintes ações: **a)** testar a eficiência deste programa junto aos alunos recém ingressados no curso de Engenharia Civil e no Curso de Direito; **b)** comparar a eficiência do referido programa alcançado junto a alunos recém ingressados em ambos os cursos.

A **dissertação B2** tem por objetivo geral estudar como se processa o fluxo de informação na comunidade docente do CCSA/UEPB. No intuito de alcançar o objetivo proposto foram estabelecidos os seguintes procedimentos: **a)** identificar e hierarquizar as fontes onde os docentes obtêm suas informações técnico-científicas; **b)** identificar os meios através dos quais as informações são obtidas; **c)** identificar e analisar os indicadores motivacionais que determinam o uso da informação técnico-científica pelos docentes.

Por fim, a **dissertação B3** objetiva estudar as necessidades informacionais docentes do *Departamento de Comunicação Social e Biblioteconomia (DCSB)* da *Universidade Federal do Ceará (UFC)*, com vistas a subsidiar a Biblioteca Setorial do Centro de Humanidades na implantação de uma nova sistemática de trabalho. A fim de atingir tal intento, a pesquisa buscou: **a)** caracterizar o docente do DCSB; **b)** identificar os hábitos e as necessidades informacionais; **c)** identificar as fontes informacionais; **d)** investigar os fatores que determinam o uso e as necessidades de informação; **e)** avaliar a disponibilidade dos documentos; **f)** verificar a adequação dos serviços prestados às necessidades informacionais dos docentes; e **g)** conhecer o grau de satisfação dos docentes com relação ao desempenho da biblioteca.

Uma análise dos objetivos gerais das dissertações mostra que as dissertações vinculadas aos usuários dos dois grupos de bibliotecas, públicas e universitárias, preocupam-se com os seguintes aspectos relacionados aos usuários da informação:

GRUPO A - Bibliotecas públicas

Educação de usuários;

Caracterização e expectativa dos usuários quanto à biblioteca pública;

Necessidades e uso das fontes de informação;

Uso da biblioteca pública

GRUPO B – Bibliotecas universitárias

Treinamento de usuários;

Fluxo de informação;

Necessidades de informação.

Comparando-se os dois grupos de estudos de usuários, verifica-se que os tipos de estudos se assemelham e demonstram a preocupação dos pesquisadores não só com as necessidades e uso da informação, mas também como a educação/treinamento do usuário para o uso efetivo das informações disponíveis nos sistemas informacionais pesquisados.

4.3 Sobre a fundamentação teórica

Para a elaboração das respectivas revisões de literatura, os pesquisadores do estudo de usuários de **bibliotecas públicas** e de **bibliotecas universitárias** definiram como temas centrais e abordaram os aspectos expostos no QUADRO 2.

Os autores mais utilizados na revisão de literatura dos estudos de usuários de bibliotecas públicas foram: Carolina Saliba *et al.*, Nice Figueiredo, Murilo Bastos da Cunha e Myriam Gusmão Martins, citados em três das quatro dissertações. Em duas das dissertações foram citados os seguintes autores: Agenor Briquet de Lemos; Ana Maria Athayde Polke; Emeide Nóbrega Duarte; Emir J. Suaiden; Gaston Litton; Jeannette M. Kremer; e Luís Milanesi.

Na revisão de literatura dos estudos de usuários de **bibliotecas universitárias**, o autor mais citado foi F. W. Lancaster, que esteve presente nas três dissertações. Este autor é apontado por Oliveira (1999) como o autor estrangeiro mais citado nas dissertações do CMCI/UFPB. Esta autora, a partir de pesquisa realizada com 73 dissertações defendidas no CMCI no período de 1981 a 1998, constatou que a citação de autores estrangeiros da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação se concentra em oito nomes, perfazendo um total de 49 citações. Deste modo, a referida autora considera bastante reduzida a quantidade de autores estrangeiros, da área, citados em vinte anos de existência do mestrado.

QUADRO 2 – TEMAS ABORDADOS

BIBLIOTECAS PÚBLICAS	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
Conceito e função da biblioteca pública;	Educação de usuários;
O papel do bibliotecário na formação do leitor;	Educação de usuários em bibliotecas universitárias;
Os programas de educação e estudo de usuários;	Avaliação de programas de educação de usuários;
A contextualização da biblioteca escolar e o ensino, enfocando a integração do professor e do bibliotecário;	Conceito de informação;
O estabelecimento do paralelo da biblioteca pública e do ensino; e	Estudos de usuários;
O cenário da biblioteca pública como ação cultural fazendo a correlação entre o livro didático X leitura X biblioteca	Fluxo de informação; e
	Necessidade de informação.

Os autores que foram citados em duas das três dissertações foram: Diva C. Andrade; H. Menzel; M. B. Line; Regina Maria Marteleto,; S. G. Faibisoff e D. Ely; e T. D. Wilson. Dentre os autores nacionais mais citados nos dois grupos de dissertações, são identificados por Oliveira (1999) como alguns dos autores mais citados nas dissertações defendidas no CMCi os seguintes: Nice Figueiredo e Antônio Briquet de Lemos, 21 citações; Ana Polke, vinte citações; Luiz Milanesi, 18 citações; Murilo B. da Cunha, 15 citações; Jeannette M. Kremer, 11 citações; Emir J. Suaiden, nove citações; e Miriam Gusmão, sete citações.

4.4 Sobre as fontes consultadas para a elaboração das dissertações

No que concerne aos tipos de fontes de informação mais utilizados para a produção das dissertações analisadas, pode-se perceber que tanto os pesquisadores que investigaram o estudo de usuários de bibliotecas públicas, quanto os que trabalharam com o estudo de usuários de bibliotecas universitárias, consultaram, predominantemente, os artigos de periódico.

Contudo, embora o artigo de periódico prevaleça como a fonte mais consultada pelos dois grupos, seu emprego é consideravelmente mais significativo entre os estudos de usuários de bibliotecas universitárias, como se pode ver na TABELA 1.

TABELA 1 – TIPOS DE FONTES CONSULTADAS

FONTES UTILIZADAS	BIBLIOTECAS PÚBLICAS		BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Artigo de periódico	68	50,0	62	61,4	130	54,8
Livro	29	21,3	22	21,8	51	21,5
Anais	17	12,5	09	8,9	26	11,0
Dissertação	14	10,3	05	4,9	19	8,0
Outras fontes	06	4,4	00	0,0	06	2,5
Tese	02	1,5	02	2,0	04	1,7
Monografia	00	0,0	01	1,0	01	0,4
TOTAL	136	100	101	100	237	100

Targino (1998), a partir de pesquisa sobre o uso do artigo de periódico pelo docente universitário brasileiro da pós-graduação, contribui para a compreensão das razões que justificam a prevalência do artigo de periódico sobre as demais fontes quando cataloga suas vantagens, entre as quais se destacam: **a)** instrumento de atualização profissional; **b)** canal

ágil e de maior alcance para a comunicação formal; c) garantia de padrão de qualidade; e d) considerável impacto e atualização.

Depois do artigo de periódico, o livro foi a fonte mais consultada pelos dois grupos, não havendo entre eles diferença significativa de uso. Anais e dissertação são, respectivamente, a terceira e quarta fontes mais utilizadas nas dissertações analisadas, porém seu emprego é bem mais acentuado nos estudos de usuários de bibliotecas públicas. Apenas nestas dissertações foram utilizadas outras fontes como, por exemplo, anuário, regimento, texto mimeografado.

A tese, possivelmente por se caracterizar como um tipo de documento de acesso restrito, aparece como a fonte menos consultada pelos pesquisadores dos estudos de usuários de bibliotecas públicas, e como a segunda fonte menos empregada pelos pesquisadores que abordam os estudos de usuários de bibliotecas universitárias. Um dos pesquisadores deste grupo consultou também uma monografia.

No que concerne ao idioma das fontes utilizadas nas dissertações em estudo, percebe-se que, enquanto as dissertações sobre estudos de usuários de bibliotecas públicas fundamentam-se em documentos escritos em língua portuguesa, as dissertações do outro grupo baseiam-se predominantemente em documentos em língua estrangeira.

As dissertações **A1**, **A2**, **A3** e **A4** juntas citaram, em suas revisões de literatura, 121 autores, sendo que 93 das obras destes autores são escritas em português e 28 escritas em outros idiomas, como inglês e espanhol, alcançando, respectivamente, um percentual de 76,8% e 32,1%.

Já nas dissertações **B1**, **B2** e **B3** foram citados 101 autores na revisão de literatura, sendo que, de suas obras, 68 são escritas em idioma estrangeiro e 33 em língua portuguesa, perfazendo, respectivamente, 67,3 e 32,7%.

Como exposto na TABELA 2, a seguir, em nenhuma das dissertações analisadas figura, na revisão de literatura, documentos publicados no ano de defesa. Possivelmente, isto se deve ao fato de que, como é de praxe, o pesquisador compõe sua revisão de literatura nas primeiras etapas do processo de pesquisa.

TABELA 2 – ATUALIDADE DAS FONTES CONSULTADAS

DATA DE PUBLICAÇÃO DAS FONTES	BIBLIOTECAS PÚBLICAS		BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
	N	%	N	%
Ano de defesa	00	0,0	00	0,0
Últimos cinco anos	60	42,8	25	22,9
Entre seis e dez anos	41	29,3	43	39,4
Mais de dez anos	39	27,8	41	37,6
TOTAL	140	100	109	100

Na análise das dissertações dos dois grupos em questão, percebe-se uma considerável diferença no que tange à atualização das fontes consultadas. 42,8% das obras que fundamentam as dissertações sobre os usuários de bibliotecas públicas foram publicadas nos últimos cinco anos anteriores à defesa das mesmas. Por sua vez, as dissertações sobre usuários de bibliotecas universitárias utilizam, predominantemente, documentos publicados entre seis e dez anos, perfazendo 39,4%; em segundo lugar são citados, nestas dissertações, documentos publicados há mais de uma década antes da defesa, perfazendo 37,6%. Sobre esta última constatação é oportuno ressaltar que algumas obras sobre usuários da informação e outras temáticas têm o seu valor informacional permanente.

4.5 Sobre os procedimentos metodológicos

4.5.1 População e Amostra:

Dissertação A1: População composta pelas 27 bibliotecas públicas estaduais brasileiras, incluindo a biblioteca pública do Distrito Federal. Diante deste universo, trabalhou-se com a amostra de 52%, o que equivale a 14 bibliotecas.

Dissertação A2: Universo constituído pelos 1.662 usuários inscritos na BJGB e amostra composta por 1498 usuários, representando 90,16% do total.

Dissertação A3: População constituída pelos professores de 1º e 2º graus de vinte escolas públicas de João Pessoa – PB, dez das quais contavam com bibliotecas. Amostra composta por 325 professores, sendo que 181 lecionavam em escolas dotadas de bibliotecas e 144 exerciam o magistério em escolas sem bibliotecas.

Dissertação A4: População formada por professores das disciplinas Português, História, Geografia, OSPB e Educação Moral e Cívica e por alunos das 7as e 8as séries do 1º grau de três escolas públicas e três escolas particulares de João Pessoa – PB. A partir deste universo, trabalhou-se com uma amostra de 174 informantes, sendo 54 professores, dos quais 33 de escolas públicas e 21 de escolas particulares; e 120 alunos, dos quais 68 de escolas públicas e 52 de escolas particulares.

Dissertação B1: População composta pelos estudantes do campus I da UFPB e amostra, constituída através de sorteio aleatório equiprobabilístico simples cinqüenta alunos do curso de Direito e cinqüenta alunos do curso de Engenharia Civil, sendo que metade dos discentes de cada curso integrava o grupo de controle e a outra o grupo experimental, totalizando quatro grupos.

Dissertação B2: Universo constituído pelo corpo docente do CCSA/UFPB. Quanto à amostra, tendo em vista que a coleta de dados foi realizada em duas etapas, temos que foi composta no primeiro momento por 155 docentes e no segundo, por 49 docentes.

Dissertação B3: Universo de pesquisa composto por vinte e nove docentes atuantes no Departamento de Comunicação Social e Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará.

4.5.2. Instrumentos de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados empregado na pesquisa relatada na **Dissertação A1** foi o questionário, composto por 11 perguntas, entre abertas e de múltipla escolha, distribuídas em quatro partes: **a)** caracterização das bibliotecas; **b)** atividades relativas à educação de usuários; **c)** mapeamento das bibliotecas; e **d)** identificação das causas que dificultam a realização da educação formal de usuários.

A **Dissertação A2** relata a utilização de um questionário composto por vinte perguntas, sendo 19 de múltipla escolha e uma aberta.

Um questionário composto por 21 quesitos fechados, predominantemente de múltipla escolha, e cinco questões abertas foi o instrumento de coleta de dados utilizado na **Dissertação A3**. O instrumento foi estruturado nas seguintes etapas: caracterização (nome do estabelecimento de ensino, sexo, idade e frequência do docente à biblioteca pública); aspectos concernentes aos objetivos da pesquisa (utilização das bibliotecas pública e escolar pelo professor, modalidades de interação professor/biblioteca/aluno, série e disciplinas que lecionam, etc.); e sugestões (solicitação de opiniões e sugestões em relação à biblioteca escolar).

A **Dissertação A4** relata a aplicação de uma entrevista semi-estruturada, sendo dois roteiros: um destinado aos professores e composto por 24 questões e outro destinado aos alunos com 27 questões. Ambos apresentam perguntas relacionadas à leitura e ao uso de bibliotecas.

Para a elaboração da **Dissertação B1** foram utilizados um questionário informativo composto de 21 perguntas relativas à caracterização do informante e ao conhecimento da Biblioteca Central, pré e pós-teste de conhecimento de caráter avaliativo.

Na **Dissertação B2**, relata-se a aplicação de uma entrevista e, posteriormente, o uso de um questionário composto por perguntas abertas e fechadas.

Já na **Dissertação B3**, refere-se a um questionário constituído por perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha, distribuídas nas seguintes partes: caracterização dos professores, hábitos de obtenção da informação, fatores que determinam o uso e a necessidade de informação, uso de canais de informação, necessidades de informação dos docentes, opiniões dos docentes sobre os serviços e acervo da Biblioteca Setorial do Centro de Humanidades.

Como se pode observar, o tipo de instrumento de coleta de dados utilizado foi, predominantemente, o questionário (86%). O que também confirma a pesquisa de Oliveira (1999) quando constata que o questionário, a entrevista e o levantamento bibliográfico são os procedimentos técnicos de coleta de dados mais utilizados nas dissertações defendidas no CMCI no período de 1981 a 1998.

4.5.3 Procedimentos de coleta de dados

A descrição dos procedimentos de coleta de dados empregados, presente nas dissertações analisadas, dá conta do que segue:

Na **Dissertação A1**: Realização de pré-teste com cinco bibliotecas da cidade de João Pessoa – PB e coleta de dados realizada através do envio de questionários pelos Correios para as 27 bibliotecas públicas estaduais.

Na **Dissertação A2**: Aplicação de pré-teste a vinte usuários. Efetivação da coleta de dados em abril de 1983 através da distribuição aleatória do questionário, seguida das instruções de como responder o instrumento.

Na **Dissertação A3**: Realização de contato pessoal com os diretores das escolas selecionadas, objetivando explicar sobre o estudo pretendido para facilitar a posterior aplicação dos questionários; entrega do instrumento de coleta a todos os professores das vinte escolas selecionadas; e preenchimento do questionário.

Na **Dissertação A4**: Dados coletados em escolas públicas e particulares situadas em bairros vizinhos à Fundação Espaço Cultural (FUNESC).

Na **Dissertação B1**: Coleta de dados realizada nas seguintes etapas: aplicação de questionário informativo; aplicação de pré-teste de conhecimento; realização de sessão de treinamento com os grupos experimentais; pós-teste de conhecimentos; e reaplicação do questionário informativo.

Na **Dissertação B2**: Coleta de dados dividida em duas fases. Na primeira, foi aplicada entrevista individual aos docentes e, na segunda, foi enviado o questionário pelo Correio. Contudo, esta etapa ficou prejudicada em função de que apenas quatro depoentes devolveram o questionário, um dos quais totalmente em branco.

Dissertação B3: Realização de pré-teste com cinco professores, com a finalidade de fazer os ajustes necessários no instrumento e, posteriormente, a aplicação de questionário.

4.6 Sobre as conclusões

Considerando-se que não se objetiva caracterizar, individualmente, cada uma das dissertações analisadas nem estabelecer as diferenças ou semelhanças existentes entre elas, as conclusões são agrupadas quanto a que se referem. Assim, estabeleceu-se três elementos contemplados nas conclusões: a biblioteca, o profissional da informação e o usuário.

a) Quanto às bibliotecas:

Referindo-se às bibliotecas públicas brasileiras a **Dissertação A1** conclui que: **a)** as bibliotecas públicas das regiões Sul e Nordeste apresentam maior atuação na aplicação das atividades de orientação informada; **b)** estão defasadas e em descompasso com seus objetivos e com as exigências do mundo moderno; **c)** nenhuma realiza atividade formal de educação de usuário; **d)** seu principal usuário é o escolar de 1º e 2º graus, portanto estas instituições continuam exercendo o papel de biblioteca escolar.

Na **Dissertação A2**, em relação à biblioteca pública, as conclusões são: **a)** tornou-se uma biblioteca escolar de nível secundário; **b)** está deixando alguns seguimentos da sociedade sem atendimento, tais como: idosos, profissionais liberais, instituições diversas, populações da periferia, etc.; e **c)** é necessária melhor divulgação da biblioteca e de seus programas de treinamento e educação de usuários.

Quanto à BJGB, a **Dissertação A4** apresenta as seguintes conclusões: **a)** falta de integração entre a BJGB e a comunidade, comprometendo seu desempenho; **b)** não realiza estudo de uso/usuário; **c)** fatores que influenciam o distanciamento entre a BJGB e os professores que a freqüentam: econômicos, sociais, políticos, educacionais e culturais; **d)**

seus principais usuários são os estudantes; e **e)** a instituição não é procurada como ambiente de lazer e leitura, mas quando a professora recomenda alguma tarefa.

Quanto à biblioteca universitária, a **Dissertação B2** conclui que: **a)** agrega um número muito elevado de fontes disponíveis de informação formal e informal; **b)** fatores que impedem a utilização da biblioteca universitária: centralização do acervo, pouca divulgação de seus serviços, desconhecimento de como acessar as informações e a distância física; e **c)** deve realizar estudos de uso e de necessidade com seus usuários;

b) Quanto aos profissionais da informação:

No que se refere aos profissionais da informação atuantes nas bibliotecas públicas brasileiras a **Dissertação A1** conclui que: **a)** não se preocupam com o planejamento de atividades de educação de usuários; **b)** são negligentes com a tarefa de educar, treinar e orientar seus usuários; **c)** o bibliotecário é o agente responsável pela execução da atividade de educação de usuário, pois existe distanciamento e ausência da prática interdisciplinar entre escola e biblioteca e professor e bibliotecário;

c) Quanto aos usuários de informação:

A **Dissertação A1** enfoca esse aspecto da seguinte forma: **a)** a orientação informal dos usuários foi a mais valorizada; **b)** a principal dificuldade para a realização da educação de usuários é a insuficiência de recursos humanos, que leva à falta de prioridade na elaboração de programas de educação do usuário e à supervalorização das atividades meio. **c)** precisa mudar sua postura passiva e estática à espera de usuário para um posicionamento mais ativo; **d)** ações ineficientes de execução de atividades relativas à educação formal de usuários; e **e)** realização de atividades de educação informal de usuários de modo eventual. Quanto aos professores de 1º e 2º graus das escolas públicas de João Pessoa – PB, na **Dissertação A3** conclui-se que: **a)** predominantemente, não freqüentam bibliotecas; **b)** praticamente não utilizam nenhuma das modernas tecnologias, nem para o ensino nem como fonte informacional; **c)** o tipo de documento mais utilizado é o livro, que foi indicado por 43,1% dos professores; **d)** a freqüência à Biblioteca Pública do Estado da Paraíba é baixa; **e)** o encaminhamento dos alunos para a Biblioteca Pública se deveu, em 46,8% dos casos, a deficiência das bibliotecas escolares; **f)** 56,6% dos professores não realizaram trabalho integrado com os bibliotecários; **g)** poucas escolas possuem biblioteca com acesso razoável para atender a sua clientela; **h)** o item alusivo à freqüência da visita à biblioteca não foi respondido por 67,4% dos docentes; **i)** 45,5% dos respondentes orientam seus alunos a freqüentarem a biblioteca da escola; **j)** ausência de bibliotecários à frente das bibliotecas escolares estudadas; e **k)** inexistência de um trabalho integrado entre direção da escola, corpo docente e bibliotecário.

Quanto à BJGB, a **Dissertação A4** conclui que: **a)** não tendo o hábito de freqüentar a Biblioteca, os professores desconhecem os serviços que a instituição pode oferecer e não incentivam os alunos a freqüentá-la; **b)** seus principais usuários são os estudantes; **c)** a motivação dos estudantes para freqüentarem a BJGB é a procura por livros didáticos, enciclopédias e dicionários; **d)** existe um alto índice de uso de livros didáticos pelos professores, afetando, conseqüentemente, o comportamento dos alunos e demonstrando que tais profissionais não recorrem a outros instrumentos de pesquisa.

Quanto às necessidades informacionais dos professores do DCSB/UFC, a **Dissertação B3** apresenta as seguintes conclusões: **a)** necessitam, constantemente, de informações pertinentes as suas áreas específicas; **b)** sua participação no uso de bibliotecas é mínima (atualizar seus programas de ensino), **c)** quase não usam os serviços oferecidos; e **d)** desenvolvem poucos projetos de pesquisa e extensão. **e)** falta de uma política de informação (institucional, estadual, nacional);

Além dos aspectos relacionados à biblioteca, ao profissional e ao usuário da informação, considera-se importante enfatizar as conclusões sobre os programas de orientação ao usuário, uma vez que envolve os três aspectos supracitados. Assim a **Dissertação B1** conclui que: **a)** mostrou-se eficiente; **b)** não houve diferença significativa de eficiência na aplicação de qualquer um dos cursos; **c)** a aplicação do programa estabeleceu diferenças expressivas entre os grupos experimentais e de controle; **d)** os grupos de controle também progrediram, porém não na mesma amplitude; **e)** os grupos experimentais apresentaram avanços no tocante ao domínio de maior número de informações sobre a BC e seus serviços, à utilização dos serviços da BC, à frequência à BC e à utilização do acervo; **f)** os informantes dos grupos experimentais demonstraram alta motivação e conscientização da necessidade de outros programas aprofundando aspectos específicos; e **g)** o Programa é eficiente e deveria ser utilizado de modo a atingir toda a população da UFPB.

4.7 Sobre as sugestões

Aproveitando a oportunidade de contribuir para a realidade estudada, quase todos os relatos de pesquisa analisados, exceto a Dissertação A4, apresentam sugestões, o que ratifica as implicações de cunho educacionais e administrativas dos estudos de usuários nas bibliotecas públicas e universitárias o que favorece o bom desempenho desses sistemas informacionais, como se pode constatar a seguir:

a) Implicações educacionais:

As associações de bibliotecários, a *Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários* (FEBAB) e a Fundação Biblioteca Nacional devem criar diretrizes de programas de educação de usuários (Dissertação A1);

Os cursos de Biblioteconomia devem incluir no conteúdo programático das disciplinas da área de estudo de usuários a instrumentalização de elaboração de programas de educação de usuários e sua execução, como atividade a ser desenvolvida no estágio supervisionado (Dissertação A1);

A mobilização do pessoal da Biblioteconomia (docentes e discentes) e pessoal técnico-educacional do sistema de ensino para interagir, buscando mudanças nos problemas (Dissertação A2);

Assegurar que o estudante possa usar qualquer biblioteca de modo efetivo e eficiente (Dissertação B1);

Desenvolver no estudante a capacidade para usar a literatura e outros serviços de informação (Dissertação B1);

Dar ao estudante compreensão dos princípios e práticas de aprendizagem de comunicação (Dissertação B1);

Desenvolver no estudante a compreensão da estrutura de aprendizado da literatura especializada; iniciar o estudante em outras fontes de informação (Dissertação B1);

Fornecer orientação e prática no uso da biblioteca, da literatura e de outras fontes de informação, ou seja, ajudar o estudante a aplicar a informação aos problemas (Dissertação B1);

Promoção cursos permanentes de atualização de usuários no conhecimento e na atualização de fontes informacionais alternativas, inclusive o uso da biblioteca (Dissertação B2);

b)Implicações administrativas:

As bibliotecas públicas devem solicitar ajuda aos cursos de Biblioteconomia para acompanhamento e assessoria (Dissertação A1);

Elaboração de uma ementa que poderia servir de orientação às bibliotecas públicas na administração de vários métodos de educação de usuários (Dissertação A1);

As bibliotecas públicas devem basear-se na avaliação das necessidades dos usuários reais e potenciais (Dissertação A2);

Organização de campanhas conscientizadoras junto aos estabelecimentos de ensino para organização de suas bibliotecas escolares (Dissertação A2);

Desenvolver um trabalho participativo entre professores e bibliotecários, sobretudo, no que diz respeito ao incentivo e à orientação de alunos quanto ao uso das bibliotecas (públicas e escolares) (Dissertação A3);

Implementar programas que levem os professores a valorizar, conscientemente, a biblioteca escolar como elemento colaborador na qualificação do ensino (Dissertação A3);

Elaborar programas desenvolvidos, conjuntamente, por docentes e bibliotecários, junto a alunos de 1º e 2º graus, orientando-os para o ensino e a pesquisa, cabendo ao bibliotecário as atividades pertinentes às fontes bibliográficas e não convencionais (Dissertação A3);

Fazer adequada exigência e fiscalização no que tange às escolas da rede estadual de ensino, no sentido de que, efetivamente, tenham bibliotecas funcionando e contem com bibliotecários em seus quadros, oferecendo os devidos serviços (Dissertação A3);

As bibliotecas devem realizar estudos sobre necessidades de informação (Dissertação B3);

A biblioteca deve atuar eficazmente no sistema de ensino, trabalhando mais junto aos professores auxiliando em seus programas de ensino e nas solicitações de seu material didático (Dissertação B3);

O bibliotecário deve ser um elo mais ativo entre professores, alunos e informação no âmbito da universidade (Dissertação B3);

Diante do exposto, verifica-se que as implicações educacionais e administrativas envolvem um contexto mais amplo que a biblioteca em si. Os órgãos de classe, bem como os cursos de biblioteconomia têm o seu papel fundamental no que concerne à biblioteca, ao profissional da informação e ao usuário da informação, elementos esses que não devem ser dissociados da sociedade e de suas exigências atuais.

As dissertações não registram sugestões relacionadas às implicações científicas que, ao nosso ver, não podem ser dissociadas no tipo de estudo realizado.

A literatura da área como um todo, geração e uso pelos profissionais e usuários, bem como a participação desses indivíduos em eventos nacionais e internacionais e as visitas de

estudos e outros sistemas de informação similares são também essenciais ao bom desempenho de qualquer sistema de informação. Assim considerando, a tríade implicações educacionais, científicas e administrativas é necessária a alimentação dos sistemas informacionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das dissertações sobre estudos de usuários em bibliotecas públicas e universitárias coloca em relevo as possibilidades desses estudos, e sobremaneira a necessidade de realização de pesquisas desse tipo para que haja uma efetiva interação entre os sistemas informacionais e seus usuários.

No que se refere às possibilidades pode-se destacar: a existência do sistema e sua receptividade à realização dos estudos; a disponibilidade e a motivação do pesquisador no que se refere aos estudos dos usuários da informação.

Ademais, as dissertações apresentadas sob títulos sugestivos, mostram que os estudos de usuários realizados se inserem em uma metodologia de pesquisa voltada para os métodos quantitativos e utilizam técnicas de coleta de dados mais usadas no âmbito das ciências sociais.

Por outro lado, os dados apresentados sobre os estudos de usuários convergem para três pontos importantes de reflexão sobre a temática que são: a biblioteca, os profissionais da informação e os usuários da informação, elementos imprescindíveis a qualquer pesquisa sobre usuários da informação.

Finalmente, pode-se dizer que os estudos de usuários devem ser uma atividade contínua em qualquer sistema de informação e que os mesmos têm suas implicações educacionais, administrativas e científicas que, postas em execução, culminam no uso mais efetivo desses sistemas por parte dos seus usuários.

Abstract

This article sets out to analyse those dissertations defended on the Master's Degree Course in Information Science at the Federal University of Paraíba which deal with the theme 'study of the user'. These dissertations are concerned with the users of public and university libraries. The following analytical categories were used in the study: type of user, titles, objectives, literature review, conclusions and suggestions.

Key words

**STUDY OF USER
PUBLIC LIBRARIES
UNIVERSITY LIBRARIES**

6 REFERÊNCIAS

CURRÁS, Emília. **La información en sus nuevos aspectos**. Madrid: Paraninfo, 1988. Cap. 12: Ahora hablemos del aspecto humano, p. 265-290.

BRITO, Edna M. Torreão. **Fluxo de informação na comunidade docente universitária do CCSA/UFPB**. João Pessoa, 1998. 143p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba.

DUARTE, Emeide Nóbrega. **Caracterização e expectativas dos usuários da Biblioteca Juarez da Gama Batista**. João Pessoa, 1984. 254p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba.

_____, NEVES, Dulce Amélia de B; SANTOS, Bernadete de L. O dos. **Manual técnico para realização de trabalhos monográficos: dissertações e teses**. 4. ed. João Pessoa: Ed. UFPB, 2001. 94p.

FERREIRA, Sueli M. S. Pinto, Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, Nice. Paradigmas modernos da Ciência da Informação. São Paulo: Polis/APB, 1999. Cap.1: Usuários, p. 9-54.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. 540p.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999. 337p.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119p.

LIMA, Ademir B. Alves de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez., 1992.

MELO, Denise Gomes P. **Biblioteca e estratégias de informação da Biblioteca Juarez da Gama Batista por professores e alunos das 7as e 8as séries de seis escolas de João Pessoa**. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação X cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande, v. 6, p.119-133, 1994.

OLIVEIRA, Marlene de. Características das dissertações produzidas no Curso de Mestrado em Ciência da Informação da UFPB. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa,

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 24. ed. Petrópolis: Vozes, 1999. 144p.

SILVA, Rosa Zuleide Lima da. **Educação de usuários de bibliotecas públicas estaduais: diagnóstico e análise de programas**. João Pessoa, 1996. 107p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba.

SODEK, Elbe Benetti et al. Títulos de dissertações de mestrado: PUCCAMP e UFMG (1990/1994). **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 80-92, jan./abr., 1997.

TARGINO, Maria das Graças. **Comunicação científica: o artigo de periódico nas atividades de ensino e pesquisa do docente universitário brasileiro na pós-graduação**. Brasília: UnB, 1998. 387f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Faculdade de Estudos Sociais Aplicados da Universidade de Brasília.

TASCA, Cândia Cecília et al. Diagnóstica da necessidade de informação do setor moveleiro do Rio Grande do Sul: estudo do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p.102-117, maio/ago., 1993.

WILSON, T. D. Recent trends in users studies action research and qualitative methods. Disponível em: <<http://www.shef.ac.uk/is/publication/imfres/paper76.html>>. Acesso em 18/03/2000.