

ODILIA CLARK PERES RABELLO

ANÁLISE DO CAMPO DE CONHECIMENTO
RELATIVO A USUÁRIOS DE BIBLIOTECA

Dissertação de mestrado apresentada
como requisito parcial para obten-
ção de grau de Mestre no Curso de
Pós Graduação em Administração de
Bibliotecas da Escola de Bibliotecon-
omia da UFMG.

Orientadora: Prof. Marysia Malhei-
ros Fiuza.

BELO HORIZONTE

1980

SUMÁRIO

	Página
PREFÁCIO	iv
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
1. INTRODUÇÃO	1
2. METODOLOGIA	8
3. FILOSOFIA DE EDUCAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO	14
4. O CONTEÚDO DO CAMPO DE CONHECIMENTO RELATIVO A USUÁRIO DE BIBLIOTECA	18
4.1. Proposta do objeto de estudo do campo e seu conteúdo básico fundamentada em um referencial teórico	18
4.1.1. O setor usuário e a disciplina Biblioteconomia.	
4.1.2. Análise do campo: determinação de sua unidade de análise e de seu objeto. Unidade de análise. Fundamentação teórica da proposta. Objeto.	
4.1.3. Análise do campo: conteúdos básicos. Possibilidade de abordagem dos conteúdos básicos. Operacionalização da proposta.	
4.2. Análise do conteúdo atual do campo a partir da produção intelectual da área	48
4.2.1. Visão geral do campo através de conhecimentos relacionados a pesquisas na área. Evolução da área. Tipos de estudos. Principais tendências	

da área. Aspectos metodológicos.

4.2.2. Comentários sobre o estado de desenvolvimento da área. Considerações a respeito de lacunas existentes. Propostas de ensino na área. Considerações a respeito das possibilidades de abordagem do campo. Propostas conceituais.

4.2.3. Reflexões a respeito da análise do conteúdo atual do campo a partir da produção intelectual da área.

5.	VISÃO SÍNTESE DO CAMPO ATRAVÉS DO RELACIONAMENTO DA PROPOSTA DE ESTUDO COM O CONTEÚDO ATUAL E COM A FILOSOFIA DE EDUCAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO.	94
6.	CONCLUSÃO: SUBSÍDIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE FUTUROS PROGRAMAS NA ÁREA	102
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108

PREFÁCIO

Embora reconhecida a importância do usuário para a organização e funcionamento da biblioteca, pode-se observar que, muitas vezes, o usuário e seu estudo fazem parte mais do "discurso" dos bibliotecários e professores do que da nossa prática profissional ou acadêmica.

Em relação à formação do bibliotecário, pode-se notar que nossos currículos de graduação não incluem uma disciplina ou grupo de disciplinas relativas a esse campo de conhecimento.

Essa situação, em minha opinião, apresenta uma grave falha na formação de nossos profissionais e contrasta, inclusive, com a reconhecida importância "teórica" do assunto.

Ao tentar considerar o usuário sob o ponto de vista de currículo, minha intenção é contribuir com uma primeira abordagem do campo, apresentando uma metodologia que acredito adequada a essa finalidade.

Espero que esse estudo tenha continuação e que se concretize, na prática, em programas e que o usuário passe a merecer maiores considerações em termos de ensino.

Agradeço a todos os que colaboraram para a realização desse trabalho e, muito especialmente, à Prof. Marysia Malheiros Fiuza, minha orientadora.

Belo Horizonte, dezembro de 1980.

Odilia Clark Peres Rabello

RESUMO

Estudou-se o campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca, parte da disciplina Bibliotecnologia, como primeira abordagem para o estudo de programas de ensino na área. Como introdução, discutiu-se a filosofia da educação do bibliotecário, com ênfase no aspecto relacionado a usuário. O estudo do conteúdo do campo apresentou dois aspectos distintos: proposta de análise do campo e de seu conteúdo básico a partir de um referencial teórico e a partir da produção intelectual da área, procurando estabelecer pontos de ligação entre ambos. Concluiu-se que o objeto de estudo é a interação usuário/biblioteca e que os conteúdos básicos, em torno dos quais se estrutura o campo, referem-se a indivíduos e grupos, ambiente social e cultural, necessidades e motivos, interação /comportamento, comunicação e biblioteca. Foram feitas sugestões para o desenvolvimento posterior de programas na área.

ABSTRACT

The field of knowledge related to library users, part of discipline Librarianship, was studied as a first approach to the study of teaching programs of the area. As an introduction, the philosophy of education for librarianship, with emphasis in user studies, was discussed. The study of the field contents presented two discrete aspects: proposal of analysis of the field and its basic contents based on a theoretic reference and on the examination of the intellectual production of the area, aiming at the establishment of a point of liaison between them. It was concluded that the object of study is the interaction user/library and that its basic contents, around which the field is structured, refer to individuals and groups, social and cultural environment, needs and motivation, interaction/behaviour, communication and library. Suggestions for a posterior development of programs on the area were made.

1. INTRODUÇÃO

Nosso interesse está relacionado à área de conhecimento, dentro da biblioteconomia, que se dedica ao estudo do usuário de bibliotecas e de serviços de informação.

Dentre as inúmeras abordagens possíveis, interessa-nos o usuário relacionado à formação profissional do bibliotecário.

Levou-nos a essa escolha, primeiramente, uma preocupação didática concreta, visto o seu estudo fazer parte do conteúdo programático da disciplina que lecionamos "Planejamento de Bibliotecas". Ele constitui um dos pontos a serem estudados quando do planejamento de uma biblioteca.

Além dessa preocupação prática, outro motivo, esse de ordem pessoal, também contribuiu para a escolha. De todos os aspectos da biblioteca, sempre tivemos preferência por esse, como sendo a sua própria razão de ser.

Apesar de, desde o seu início, as bibliotecas existirem para seus usuários e as análises da natureza da biblioteconomia incluírem como parte do seu corpo de conhecimentos um setor relativo a usuário, em termos de ensino, de formação do bibliotecário, tal fato não vem acontecendo. A literatura especializada, estrangeira e brasileira, faz poucas referências a programas ou setores de ensino nessa área.

No Brasil, levantamento realizado pela CAPES (1), no ano de 1978, do pessoal docente das Escolas de Biblioteconomia do país revela a ausência de uma disciplina ou corpo de conhecimentos relacionados a usuário dentre as oferecidas nas diferentes escolas de biblioteconomia brasileiras, em nível de graduação. Inclusive não apresenta disciplinas de áreas correlatas a não ser Referencia, já tradicional em nossos cursos.

Uma análise da bibliografia apresentada no referido trabalho confirma essa situação: um número pouco significativo de referências neste campo específico, tanto em quantidade quanto em expressividade dos autores citados. Não se concretizou, portanto, a proposta de Medellín (2) para a inclusão do estudo do usuário como parte da formação do bibliotecário.

Constituindo-se uma disciplina isolada, ou um grupo de disciplinas, sua ausência nos nossos currículos é bastante significativa e reveladora de uma possível deficiência grave na formação dos nossos profissionais.

A nossa escolha torna-se, então, de mais difícil consideração, quando constatamos que nessa área falta-nos não somente "experiencia acumulada" de que tanto nos valem em todas as situações quanto estudos mais sistematizados a servirem de apoio.

A nossa preocupação em relação ao usuário refere-se a quais conteúdos nossos alunos devem receber, como parte de sua formação, que cubram essa área de conhecimento da biblioteconomia.

Torna-se, portanto, nosso problema

e, para se responder a essa indagação, as seguintes perguntas foram consideradas como básicas e para elas foram buscadas respostas:

- qual a filosofia de educação do bibliotecário especificamente no que diz respeito ao usuário?

- como se apresenta o campo de conhecimento relativo a usuário de bibliotecas? qual é o seu objeto de estudo? quais os conceitos básicos que formam a estrutura do campo?

- qual a base teórica desses conceitos?

Os objetivos desse trabalho podem ser assim formulados:

1. discutir a filosofia de educação do bibliotecário no que se refere à sua formação específica em relação ao setor usuário.

2. descrever o setor da biblioteconomia que se relaciona com o usuário procurando estabelecer suas posições a respeito de seu objeto e de seu conteúdo básico, a partir de um referencial teórico.

3. descrever o setor usuário a partir de seu conteúdo atual, através do exame da "produção inte

lectual da área".

4. apresentar uma visão conjunta da área, procurando analisar como as suposições estabelecidas a partir de um referencial teórico estão refletidas no conteúdo atual da área e na filosofia de educação do bibliotecário.

5. oferecer subsídios para o desenvolvimento de futuros estudos na área, do ponto de vista da formação profissional.

A justificativa dessas escolhas implica em que se faça algumas considerações a respeito das diferentes possibilidades de se desenvolver e situar o assunto.

Uma análise do significado de currículo mostra-nos a existência de diferentes conceituações nessa área.

" No passado, currículo era o programa de ensino, uma lista de matérias a estudar, sob a orientação do professor' ... " Modernamente encaramos o currículo como todas as atividades, experiências, materiais, métodos de ensino e outros meios empregados pelo professor ou considerados por ele, no sentido de alcançar os fins da educação" .
(Sperb) (3) Segundo essa mesma autora, diferentes correntes filosóficas de educação vão ser responsáveis por tratamentos diversificados dados ao assunto.

" A organização e o conteúdo do currículo refletem a estrutura social e os valores que a sociedade busca, bem como seu conhecimento acumulado e experiên

cia" (Shera) (4)

Um currículo fundamenta-se num "conjunto de fins a serem alcançados pela educação". Para Lourenço Filho, "a ação do educador orienta-se por uma filosofia, qualquer que ela seja, explícita ou implícita, ordenada ou coerente, clara ou apenas entrevista, como norma pessoal de vida" (5)

Diretamente relacionada à filosofia, encontra-se a preocupação com a formulação de objetivos em educação, que ocupa um lugar importante dentro da área e é objeto de várias classificações. Sperb(3) situa 1950 como o marco inicial de uma tendência a considerar os objetivos tendo em vista, principalmente, a avaliação da aprendizagem - objetivos comportamentais.

A Associação Nacional de Educação dos Estados Unidos, recentemente, publicou uma série de trabalhos que consideram a importância de se formularem objetivos da educação em termos de modificação do comportamento. Mostra também, que o critério básico a ser adotado na sua seleção deve considerar as "contribuições que a educação pode oferecer aos indivíduos, à sociedade, ao aperfeiçoamento da humanidade", conforme citação feita por Sperb.

Em relação a esse assunto, Sperb (3) mostra que a formulação de objetivos em educação deve ser precedida de um diagnóstico das necessidades educacionais, que buscará resposta à indagação a respeito de que tipo de educação atenderá às necessidades da sociedade. E deverá ser seguida pela escolha do conteúdo programático, a partir do conhecimento disponível na disciplina e de outros fatores, tais como:

características do educando, influências sociais, condições e recursos da escola, etc.

Essas etapas são, contudo, muitas vezes, consideradas apenas tendo em vista uma situação concreta de aprendizagem. Ou se adaptam especificamente a essa situação. E, por outro lado, pressupõem que uma série de condições exista ou já tenha sido considerada. Por exemplo, para que objetivos operacionais possam ser formulados deverá estar explicitada ou ter sido considerada uma filosofia de educação à qual se referirão. Para que conteúdos sejam selecionados, há necessidade de uma análise do campo de conhecimento, objeto da escolha, e de sua estruturação.

Esses aspectos foram considerados, sob esse ponto de vista, por Magda Soares e por Brian Howes. (6 e 7) A primeira considera que "um currículo representa, sobretudo, uma política de formação do ser humano, uma filosofia de educação, uma ideologia". Mostra que o planejamento e a estruturação das atividades escolares devem realizar-se a partir de algum critério que "é sempre o tipo de pessoa que se quer formar e a visão do mundo que se pretende que essa pessoa tenha." (6).

Para Brian Howes (7) "o ponto de partida para os estudos de uma disciplina é o conhecimento do que ela é, do seu objeto, da sua principal área de assunto e de suas áreas correlatas" Os problemas aí existentes referem-se ao que denomina arranjo lógico e epistemológico do assunto. A etapa posterior - confecção de programas, etc. - trata do que chama de "estrutura da aprendizagem" que "dirige a sequência dos assuntos, seu arranjo em um programa, as experiências

e os resultados a serem desenvolvidos, tendo em vista a obtenção de determinados tipos de comportamento no estudante."

Em resumo, a filosofia de educação e a análise da disciplina podem ser consideradas como indispensáveis e pre-requisitos de qualquer consideração posterior de currículo, inclusive para a determinação de objetivos comportamentais.

Em relação ao nosso campo de interesse, também nos parece ser essa a necessidade fundamental e o nível inicial de indagação, a ser feita de uma maneira geral, sem se ligar a uma situação concreta de aprendizagem.

A inexistência de programas e disciplinas relativas ao setor usuário, em nível de graduação no Brasil e de referências maiores no estrangeiro e a ausência na literatura consultada de um estudo sob tal aspecto, indicam ser esse o problema básico e objeto, portanto, do presente estudo. Para se responder à pergunta sobre quais conteúdos ensinar a nossos alunos, devemos discutir a filosofia de educação do bibliotecário, com ênfase no setor usuário e analisar o campo de conhecimento relativo a usuário, seu objeto e sua estrutura.

2. METODOLOGIA

Nosso trabalho tem um caráter exploratório. Esse tipo de estudo, como afirma Selltiz (8), caracteriza-se pelo fato de que o que foi proposto ainda não foi testado cientificamente. Sua finalidade é a "formulação de um problema para investigação mais exata ou para a criação de hipóteses", bem como "aumentar o conhecimento do pesquisador sobre o fenômeno que deseja investigar em estudo posterior mais estruturado; o esclarecimento de conceitos, o estabelecimento de prioridades para futuras pesquisas".

Esse tipo de estudo aplica-se principalmente em áreas onde se observa uma ausência de base teórica. Apresenta uma série de dificuldades, entre elas uma certa descrença de sua "cientificidade" pelo fato de não ser um trabalho experimental, como ressalta Kaplan (9), e uma dificuldade inerente ao seu desenvolvimento: "torna-se um trabalho mais difícil visto que depende muito da capacidade integradora do pesquisador, de sua capacidade para reunir, numa interpretação unificada, muitos e diversos aspectos da informação".

O presente estudo, visando aumentar o conhecimento a respeito do campo relativo a usuário de biblioteca, apresenta duas partes distintas: determinação da filosofia de educação do bibliotecário, considerada no seu aspecto relativo a usuário, e análise do conteúdo do campo. A primeira parte pode ser considerada como introdutória a esse

última.

A análise do conteúdo do campo processou-se através das seguintes sub-etapas: análise do ponto de vista de um modelo teórico proposto e do ponto de vista do seu conteúdo atual, a partir da "produção intelectual da área". E o relacionamento dessas etapas, para uma visão de conjunto do campo.

A adoção dessa abordagem deveu-se a uma característica particular do setor em estudo. Uma análise da literatura a respeito vai nos mostrar que as observações mais constantes referem-se à ausência de uma base teórica que dê suporte à área e a uma fragmentação e falta de sistematização do campo. Tendo em vista essa situação e a necessidade, em termos de ensino, de se pensar num campo de conhecimento a partir de seu objeto e de seu conteúdo básico - isto é, como uma disciplina - partiu-se do inverso tentado na área: inicialmente estabeleceu-se uma proposta de modelo teórico para o estudo do campo e que refletiria seu conteúdo e depois procurou-se analisar o conteúdo atual através da produção intelectual da área e relacioná-lo com a proposta teórica. Partiu-se, portanto, do geral para o específico.

Assim sendo, o estudo foi subdividido nas seguintes partes:

1. determinação da filosofia de educação do bibliotecário com ênfase no aspecto relacionado a usuário.

2. proposta do objeto de estudo do campo e de seu conteúdo básico, fundamentada em um referencial

teórico.

3. análise do conteúdo atual do campo a partir da "produção intelectual da área."

4. visão síntese da área, através do relacionamento da proposta teórica de estudo com o estado atual de desenvolvimento e com a filosofia de educação.

Para cada uma dessas partes adotou-se uma metodologia específica:

1. na filosofia de educação do bibliotecário, partiu-se do estudo das necessidades da sociedade em relação à biblioteconomia, realizado a partir das funções da biblioteca. Seguiu-se, como base inicial, a abordagem proposta por Slamecka (10) para um estudo de currículo. Segundo ele, tem-se duas opções para um modelo de currículo: análise da disciplina e análise das necessidades da sociedade. Essa segunda opção foi considerada como a que oferecia possibilidade de desenvolver o tópico proposto. E coincide com propostas de outros especialistas na área.

Para Slamecka, torna-se necessário fazer uma análise das necessidades da sociedade em relação à biblioteconomia, para que possa haver uma adequação da formação do bibliotecário a essas necessidades.

A partir dessa proposta inicial de estudo, procurou-se estabelecer o método de abordá-la. Considerou-se que poderia ser tratada tendo em vista uma situação espe

cífica concreta ou de uma maneira geral. Essa última possibilidade foi a escolhida e para desenvolvê-la partiu-se do estudo das funções da biblioteca. A escolha deveu-se ao fato de já se encontrarem bem definidas essas funções, de um ponto de vista geral, e de terem sido determinadas justamente a partir das necessidades da sociedade. Para tanto considerou-se a abordagem de Shera (4), que pode ser considerada representativa das considerações do campo a esse respeito.

2. A proposta de determinação do objeto do campo e da análise dos seus conteúdos básicos e de sua estrutura foi baseada, primeiramente, na análise dos elementos componentes do setor usuário da disciplina biblioteconomia e na determinação de seu elemento de análise. Em segundo lugar, na descrição de seu campo e de seu objeto, a partir de um esquema referencial teórico, buscado em diferentes disciplinas.

Essa proposta teórica é uma suposi -
ção que poderá encontrar ou não apoio no conteúdo atual da área e que será comprovada ou não na prática profissional do bibliotecário.

3. A análise do conteúdo atual do campo a partir da produção intelectual da área abordou dois aspectos principais: o primeiro procurou dar uma visão geral do campo através de conhecimentos relacionados a pesquisas na área; o segundo levou em conta comentários sobre o seu estado de desenvolvimento.

O primeiro estudo teve como preocupação fundamental dar uma visão geral do campo, de um ponto de

vista crítico. Os critérios de escolha dos assuntos foram adotados segundo uma definição e classificação próprias. Tentou-se a adoção de uma classificação dos trabalhos por tipos, mas isso não foi possível por dois motivos: a ausência de uma classificação própria para o campo, como a proposta por Nagle (11) para a Pedagogia e o seu estado de desenvolvimento precário. Contudo, a classificação de Nagle do discurso pedagógico serviu de ponto de partida para uma busca de parâmetros adequados. Considerou-se que os critérios básicos para a seleção da produção intelectual da área, com o objetivo de uma visão geral, seriam a escolha de determinados tópicos considerados como relevantes e o ponto de vista crítico. Os seguintes temas foram considerados básicos para se alcançar essa finalidade: evolução do campo, principais tipos de estudo, principais tendências desenvolvidas, aspectos metodológicos.

Com a evolução do campo pretendeu-se dar uma visão geral introdutória; os tipos de estudo tiveram como objetivo mostrar as preocupações dominantes no setor; as principais tendências procuram demonstrar como essas preocupações foram desenvolvidas e que resultados importantes provocaram; finalmente, com os aspectos metodológicos pretendeu-se mostrar como os tópicos anteriores foram tratados metodologicamente.

Nos comentários sobre a área, os tópicos escolhidos foram: considerações a respeito de lacunas existentes, propostas de ensino nessa área, considerações a respeito das possibilidades de abordagem do campo, modelos conceituais. Esses tópicos, dentre os que mereceram maiores considerações na literatura, foram os que se referiam mais especi-

ficamente ao nosso estudo. Para tanto buscou-se, sempre que possível, as opiniões de especialistas mais conceituados no campo, em termos de contribuição para o seu desenvolvimento.

4. Finalmente, na visão síntese do campo, através do relacionamento da proposta teórica com o conteúdo atual da área e com a filosofia de educação, adotou-se o método de comparação, procurando estabelecer pontos de ligação entre os vários aspectos estudados, que permitiriam chegar-se a conclusões a respeito do objeto e do conteúdo básico do campo.

3. FILOSOFIA DE EDUCAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO.

A primeira etapa do trabalho propõe-se a discutir a filosofia de educação do bibliotecário, com ênfase no aspecto relacionado a usuário. Para tanto, considerou-se o estudo das necessidades da sociedade em relação à biblioteconomia, a partir das funções da biblioteca.

" Um currículo não deve ser visto apenas como um conjunto organizado de conteúdos, atividades, experiências, que os educandos devem viver dentro da escola. Um currículo reflete muito mais que a formal intenção de planejar e estruturar as atividades escolares. Na verdade, um currículo representa sobretudo uma política de formação do ser humano, uma filosofia de educação, uma ideologia"... Cada indivíduo é resultado das vivências que experimenta e tem do mundo a visão que lhe vem dessas vivências"... Na escola, o que se pretende é ordenar e planejar essas vivências através da determinação de um currículo. Ora, ordenar e planejar supõem seleção, estruturação, organização, atividades que devem realizar-se à luz de algum critério. O critério é sempre o tipo de pessoa que se quer formar e a visão do mundo que se pretende que essa pessoa tenha" (Magda Soares) (6)

O sistema educacional é basicamente orientado por uma filosofia, que reflete a sociedade em geral e as suas necessidades, bem como a concepção de homem aceita por ela. Em relação ao bibliotecário, que tipo de forma

ção necessita a sociedade e que tipo de educação é possível?

A filosofia orientadora de sua formação deverá ser o resultado de determinadas concepções que a sociedade tem do bibliotecário e do papel que deve nela desempenhar. Cabe, então, discutir esses aspectos.

A biblioteca é uma instituição social. Para Talcott Parsons (12), ela é mantida "por meio de um aparato material, cuja natureza pode ser entendida somente pela consideração dos usos para os quais ela serve, e por um pessoal recrutado em grupos sociais aproximados". Chama a atenção para a "função ou trama de funções às quais a instituição como um todo corresponde".

Função social, nesse sentido, deve ser entendida como Malinowski, citado por Talcott Parsons, a colocou: como a "satisfação de necessidades inclusive aquelas desenvolvidas pelo homem como membro de uma sociedade, tanto quanto aquelas mais diretamente baseadas em necessidades biológicas."

Em relação à biblioteca, sua função básica seria a de possibilitar a satisfação das necessidades da sociedade em termos de conhecimento - objeto de consideração da biblioteca que lida, basicamente, com conhecimento. Para Kemp (13), esse pode ser de dois tipos: social e pessoal. O conhecimento pessoal ou particular "é o que fica na mente do indivíduo", acessível somente a ele. O social é o "possuído coletivamente pela sociedade ou sistema social". Caracteriza-se por ser acessível a todos os membros da sociedade, através de seus registros. Caracteriza-se, também, por um constante crescimento e por uma grande diferenciação e especiali-

zação. É esse tipo de conhecimento que se encontra nas bibliotecas, do qual a sociedade necessita e com o qual lida o bibliotecário.

Considerando-se que parte desse conhecimento encontra-se em bibliotecas, a função básica dessas seria procurar reunir esse conhecimento, organizá-lo e facilitar sua utilização pelos usuários, para atender diferentes necessidades da sociedade.

O conhecimento social pode ser dividido em categorias de acordo com o seu uso. Para Kemp (13), pode ser utilizado para: 1. pesquisa; 2. educação (educação formal); 3. cultura (educação informal); 4. recreação. No primeiro caso, serviria como fonte de informação e de idéias para o desenvolvimento de novos conhecimentos e seria utilizado basicamente por pesquisadores ou cientistas. Nos demais casos, o uso seria mais no sentido da sua disseminação e não para a criação de novas idéias, como acontece no primeiro caso.

A essa proposta de Kemp, da divisão do conhecimento social, corresponde, em linhas gerais, a caracterização de Shera (4) das funções da biblioteca. Para este, as suas funções na sociedade seriam: conservação, educação, auto-educação. E a biblioteca desempenharia esse papel atendendo ao indivíduo e através dele atingiria a sociedade. O bibliotecário seria o intermediário entre os usuários e esse conhecimento registrado.

Se se espera que o bibliotecário facilite o contato dos indivíduos com esse conhecimento disponível, espera-se, também, que o profissional encarregado dessa atividade de conheça, de um lado, as necessidades dos indivíduos e, de ou

tro, saiba como organizar o conhecimento e torná-lo acessível nas bibliotecas.

Para Shera (4), a "interface" indivíduo/ livro é a "chave da filosofia da biblioteconomia e define o conteúdo intelectual da educação do bibliotecário".

Se a função da biblioteca é atender às necessidades da sociedade em termos de conhecimento, a formação do bibliotecário deve considerar os diferentes aspectos aí envolvidos e, entre eles, destaca-se uma formação relativa ao usuário e ao conhecimento de suas necessidades em relação à biblioteca.

E nessa formação relativa a esse aspecto, deve-se pensar não apenas em conteúdos e conhecimentos que habilitem o bibliotecário a essa função mas, também, pensar na atitude do profissional em relação ao usuário.

O bibliotecário deve ter uma visão da biblioteca como uma instituição que desempenha um papel altamente interativo; ter a percepção de que está lidando, também e basicamente, com indivíduos e que, ao ser mediador, precisa cada vez mais ver seu trabalho do ponto de vista de quem dele utiliza; considerar a biblioteca, não um local onde o conhecimento está guardado, armazenado, organizado, preparado para ser utilizado, mas uma instituição onde os usuários vão para buscar o conhecimento, que está organizado e preparado, para que sua utilização seja proveitosa.

Essa visão da biblioteca, do ponto de vista do usuário, da perspectiva de quem dela se utiliza, deveria refletir a filosofia de educação do bibliotecário, no aspecto relacionado a usuário.

4. O CONTEÚDO DO CAMPO DE CONHECIMENTO RELATIVO A USUÁRIO DE BIBLIOTECA.

4.1. PROPOSTA DO OBJETO DE ESTUDO DO CAMPO E DE SEU CONTEÚDO BÁSICO, FUNDAMENTADA EM UM REFERENCIAL TEÓRICO.

A segunda etapa do trabalho tem como objetivo chegar a uma proposta de estudo do campo e de seu conteúdo básico, fundamentada em um referencial teórico. Para tal, adotou-se a seguinte metodologia: 1. análise dos elementos componentes do campo e determinação de sua unidade de análise; 2. descrição de seu objeto a partir de um referencial teórico.

O desenvolvimento dessa metodologia levou às seguintes considerações: a) o setor usuário e a disciplina biblioteconomia; b) análise do campo e determinação de sua unidade de análise e de seu objeto; c) conteúdos básicos.

4.1.1. O SETOR USUÁRIO E A DISCIPLINA BIBLIOTECONOMIA.

Uma primeira consideração a ser feita refere-se à colocação do setor de conhecimento relativo ao usuário de biblioteca como parte do campo da disciplina Biblioteconomia, de que faz parte.

Disciplina pode ser entendida de diferentes pontos de vista. Minder (14) adota a conceituação da Enciclopédia da Educação, pela qual disciplina constitui um "ramo reconhecido ou segmento de conhecimento dentro do domínio da aprendizagem racional. São as formas pelas quais o homem organiza e estuda os fenômenos, de acordo com seus valores, crenças, finalidades, estágio de conhecimento, etc., e a maneira específica pela qual ele lida com o fenômeno organizado em sua busca da verdade".

Sperb (3), em Problemas Gerais de Currículo, fala de um "corpo de conhecimentos organizados em torno de conceitos básicos". Conceitos esses que formam a estrutura da disciplina.

Em relação à biblioteconomia, procurando estudá-la a partir de seus conceitos básicos, observa-se na literatura, de um lado, uma concordância a respeito desses conceitos e, de outro lado, um reconhecimento do estado ainda incipiente de indagação sobre sua natureza e suas bases teóricas.

Essa análise aqui feita tem como

finalidade apenas situar o assunto de estudo na disciplina da qual faz parte e, portanto, não se procurou aprofunda-la. Para efeito dessa colocação, tomou-se como base de discussão duas reconhecidas autoridades nesse campo: Shera e Nitecki, além de Oli Mohamed, que abordou o assunto sob um ponto de vista diferente.

Para Shera (4), a biblioteconomia é uma trindade formada de aquisição, organização e disseminação. É um "processo de tornar o conteúdo do registro gráfico útil ao leitor". A função da biblioteca seria a de "maximizar a utilidade social dos registros gráficos, onde as palavras-chaves são utilidade e registros gráficos, entendidos como o conteúdo do registro do conhecimento humano". Para ele, os conceitos básicos da disciplina são: indivíduos, registros gráficos e organização técnica. Esses conceitos podem ser representados sob a forma de um triângulo, cujos lados seriam constituídos pelos indivíduos e registros gráficos e a base pela biblioteca e suas formas de tornar os registros acessíveis aos leitores. Toda sua discussão a respeito da biblioteconomia e da função da biblioteca gira em torno dessas idéias.

Já Nitecki (15) define a biblioteconomia a partir da hipótese que relaciona os termos: livros (b) usuário (u), conhecimento (k). Essa relação pode ser representada pela figura $b \frac{u}{k}$ onde os termos primários da disciplina estão presentes. Para ele, a biblioteconomia tem como finalidade permitir, de diferentes formas, que os leitores tenham acesso ao conhecimento disponível através de bibliotecas.

Ambos destacam, também, a interdisciplinariedade do campo e a necessidade de considerar quais

as áreas de ligação da biblioteconomia com outras disciplinas.

Uma outra abordagem é a de Oli Mohamed (16) que discute a natureza da disciplina a partir do papel por ela desempenhado na sociedade. Propõe que se analise qual é sua função básica: se primária ou secundária, isto é, se desempenha um papel dinâmico ou passivo de custódia. Mostra que a visão tradicional da biblioteconomia tende a enfatizar a natureza secundária da profissão. Cita Shera que afirma que sua natureza é "adquirir e organizar os materiais da biblioteca e "ajudar" o usuário a se ajudar. Mostra que a ênfase está nos livros e materiais gráficos, como entidades físicas e não em seu conteúdo. Chama a atenção, também, para a interdisciplinariedade do campo, cujas bases encontram-se na teoria e estrutura do conhecimento. Para ele esse fato explica a dificuldade em se considerar o assunto pelo estado de constante desenvolvimento do conhecimento.

Identificando-se a natureza da biblioteconomia e seus conceitos básicos, identificam-se, então, os diferentes setores de conhecimento que a compõem.

Resumindo, tem-se que a finalidade da biblioteca é a transferência de informação ao usuário e as três áreas básicas de conhecimento da biblioteconomia são: "materiais que vão ser comunicados; métodos usados para sua organização; usuários- os receptores da informação" (Howes) (8)

Para Shera (4), se a base da filosofia da biblioteconomia é a interface homem/livro, essa é também a base de seu conteúdo. As áreas fundamentais de seu conhecimento são: livros, pessoas e a interação entre livros e pessoas.

Portanto, a análise do campo, a partir dos conceitos básicos, que estruturam a disciplina biblioteconomia, revela-nos que o usuário constitui um desses conceitos, um de seus setores. E merece, assim, a devida consideração em termos de estudo.

4.1.2. ANÁLISE DO CAMPO: DETERMINAÇÃO DE SUA UNIDADE DE ANÁLISE E DE SEU OBJETO.

UNIDADE DE ANÁLISE

Uma vez situado o campo dentro da biblioteconomia, torna-se necessário determinar sua unidade de análise. Todo campo de conhecimento tem uma unidade de análise, um objeto, um conjunto de conceitos básicos, que formam sua estrutura.

Quanto ao setor de conhecimento relativo a usuário, tem-se que considerá-lo em relação aos demais setores da biblioteconomia, mencionados anteriormente. Cada um deles trata especificamente um aspecto, que se interrelaciona com os demais, formando a estrutura da biblioteconomia. É sob esse ponto de vista que o setor relativo ao usuário deve ser entendido.

O elemento principal de análise do campo é o usuário, que pode ser considerado como "cada um daquele que usa ou desfruta alguma coisa coletiva, ligada a um serviço público ou particular" (Aurélio) (17).

Dentre os vários tipos de usuários, pode-se, inicialmente, situá-lo na categoria dos usuários de informação.

Beneyto(18) mostra que "há um conjunto de indivíduos, que forma vasto público da informação, que vai se situadndo em parcelas determinadas e especializadas. Este público pode estar presente, embora disperso no espaço, como no caso da audição do rádio, ou disperso no tempo e no espaço, como na leitura, na imprensa".

Tratá-lo, porém como usuário da informação implica em considerá-lo sob um ponto de vista amplo, pois essa encontra-se, atualmente, registrada em diferentes suportes físicos, transmitida por uma série de canais e armazenada em diferentes locais. Torna-se necessário, então, limitá-lo. No nosso caso específico, pode-se considerá-lo restritamente, como o usuário de biblioteca. Ao tratá-lo, porém, como usuário de biblioteca, não se pode desligá-lo do total de usuários. Pois, na realidade, não é "senão um caso particular desse conjunto de consumidores, só variando o produto desejado e o que se oferece", conforme afirma Beneyto (18).

Como primeira colocação, pode-se propor que o campo trata de indivíduos ou grupos-sua unidade de análise-, relacionando-se com uma instituição-a biblioteca-elemento de delimitação.

Para que esse assunto possa ser aprofundado e obtida uma melhor compreensão dos aspectos nele envolvidos, torna-se necessário buscar apoio teórico para essa proposta inicial.

O apoio teórico necessário deve ser buscado em diferentes disciplinas, pois a proposta não constitui um campo próprio de estudo, mas é formada por conhecimentos emprestados de outras áreas. Partindo-se do geral para o específico, tem-se que essa fundamentação encontra-se nas disciplinas das Ciências Sociais que, sob diversas abordagens, têm como objeto de estudo aspectos ligados ao indivíduo e seus diferentes relacionamentos, do ponto de vista social.

Fernando Henrique Cardoso (19) mostra uma possibilidade de focar esse estudo a partir da análise do desenvolvimento das atividades humanas e das esferas de ação em que se situa.

Segundo ele, uma ação fundamenta-se numa fonte de energias - "o organismo particular". Nesse sentido, toda ação é "um acontecimento individual que se explica por leis naturais". Mostra, também, o "relacionamento existente entre os indivíduos, entre si, entre outros organismos sociais e com a situação que os circunda, seja social, natural ou cultural". Nessa situação, continua ele, "há probabilidade de que o conjunto de indivíduos submetidos a ela passe por experiências mais ou menos similares e organize seus padrões de reação individual em termos de um âmbito de variação mais ou menos limitado. Chama-se ao conjunto desses padrões de reação sistema de personalidade".

Mostra que o relacionamento dos in

divíduos entre si e com a situação que os envolve torna - se possível pela existência de um "conjunto de instrumentos, símbolos e significados" que justificam e motivam as ações. " Ao modificar a natureza, ao produzir as condições para sua vida, o homem torna-se um ser cultural- cria instrumentos de trabalho e de comunicação, ao mesmo tempo que produz um conjunto de significados de sentido e os empresta às coisas e à sua própria ação ". E, finalmente, no "processo de adaptação à natureza e de interação de indivíduo a indivíduo, no processo de criação incessante das condições para a sua própria vida, os homens desempenham funções e assumem posições que os diferenciam e relacionam uns com os outros de forma regular e determinada. Criam, pois, sistemas de interação social".

Tem-se, então, os três sistemas básicos, através dos quais se organiza a atividade humana: personalidade, cultura e sociedade.

Esses sistemas oferecem a base para a consideração do indivíduo, que deve ser estudado no seu interrelacionamento com a sociedade e a cultura.

Personalidade, cultura e sociedade são objeto de estudo de diversas disciplinas das Ciências Sociais e tradicionalmente constituem o campo de estudo da Psicologia, Antropologia e Sociologia.

Torna-se difícil qualquer abordagem nessas áreas, não só pela sua abrangência, mas também, e principalmente, pela diversidade de escolas e tendências existentes nas Ciências Sociais.

Apenas para efeito de situação, procurar-se-ã considerã-las em função de seu objeto.

Pode-se dizer que, de uma maneira tradicional, a psicologia estuda o comportamento do indivíduo, não se esquecendo que esse, na sua maior parte, se verifica tendo em vista a relação com outros indivíduos. Para Alex Intekeles (20), a psicologia explica o "comportamento organizado numa personalidade individual e determinado pela influência combinada da sua fisiologia, seu sistema psíquico e sua experiência pessoal singular".

Para Med, citada por Serpell (21) a Antropologia deseja apurar a existência de regularidades entre os inúmeros aspectos do comportamento humano em uma sociedade. Colocando simplistamente, estuda a cultura, entendida por Linton como "a maneira de viver de uma sociedade" (22).

Talcott Parsons (12) mostra que a Sociologia é "uma ciência que se relaciona claramente com a observação e a análise do comportamento social humano, isto é, a interação da pluralidade de seres humanos, com as formas assumidas por suas relações e a variedade das condições e determinantes destas formas, assim como as mudanças nelas contidas". Alex Intekeles (20) mostra que sua preocupação com o comportamento se justifica na medida em que é "organizado numa sociedade e é determinado por alguns fatores (número de pessoas , cultura, situação objetiva, organização formal)". Para Florestan Fernandes (23) é possível definir a sociologia "como a ciência que tem por objeto estudar a interação social dos seres vivos nos diferentes níveis de organização da vida".

Atualmente, outra disciplina vem se destacando nessa área - a Psicologia Social, que trata de tópicos estudados pela Psicologia e Sociologia, mas sob um ou



PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA DA DISSERTAÇÃO DA ALUNA
ODÍLIA CLARK PERES RABELLO, APRESENTADA COMO REQUISITO
À OBTENÇÃO DO TÍTULO DE MESTRE EM BIBLIOTECONOMIA.

A Comissão abaixo assinada, tendo em vista a clareza e
método da dissertação, a revisão da literatura, a con-
tribuição para a área e a propriedade das respostas da
das às perguntas formuladas, é pela aprovação da disser-
tação, com voto de louvor.

Belo Horizonte, 16 de Fevereiro de 1981.

Marysia Malheiros Fiuza

PROFA. MARYSIA MALHEIROS FIUZA
Orientadora

Maria Lectícia de Andrade Lima

PROFA. MARIA LECTÍCIA ANDRADE LIMA

Regina Helena de Freitas Campos

PROFA. REGINA HELENA DE FREITAS CAMPOS

tro enfoque. Aroldo Rodrigues (24) considera que, do ponto de vista psicológico, ela se interessa pelas "maneiras pelas quais a personalidade e o comportamento são influenciados pelas características sociais de uma pessoa ou por seu ambiente social. Numa perspectiva sociológica, a psicologia social inclui qualquer estudo de processos sociais que sistematicamente mostre as propriedades psicológicas de qualquer homem ou as disposições de personalidade de homens específicos, ao agir numa situação, influenciando no resultado do processo social".

Uma comparação da Psicologia Social e Sociologia mostra que a primeira preocupa-se basicamente com tópicos como relações interpessoais, interdependência, tomada de decisões, comunicação. A sociologia, por sua vez, estuda, entre outras, as instituições sociais, a família, o estado, as classes sociais. Uma área de interesses comuns aos dois campos cobriria atitudes, status, comportamento.

Essa mesma natureza da Psicologia Social é reforçada por Judy Gahagan(25), em Comportamento interpessoal e de grupo. Mostra que ela procura estudar como o comportamento e a experiência dos indivíduos são afetados pelo ambiente social e cultural. Chama a atenção para a necessidade que tem de buscar apoio em outras disciplinas. "Na sociologia e na antropologia social vai buscar o seu conhecimento de como a sociedade é construída". Além de recorrer a outras disciplinas "quando tenta analisar o meio sociocultural e sua relação com a ação humana". Para Judy Gahagan (25), algumas áreas básicas de estudo da Psicologia Social seriam, por exemplo, o estudo dos efeitos da estrutura social sobre o indivíduo, através dos papéis, socialização, filiação em grupos;

crenças e atitudes, efeitos da comunicação.

O ponto comum entre essas diversas disciplinas é o comportamento, estudado sob diferentes pontos de vista. Uma integração de interesses pode ser considerada como uma característica da área, sendo que Linton(22) mostra, inclusive, a necessidade de surgir a ciência do comportamento, que seria uma síntese das diferentes disciplinas. Porém, ao mesmo tempo, chama a atenção para a vastidão de conhecimentos que obrigou a "fragmentação em áreas de concentração", com um número de conhecimentos comuns, cada uma constituindo áreas específicas de estudo.

Nos três sistemas básicos através dos quais a atividade humana se organiza - personalidade, sociedade e cultura - e nas disciplinas que se dedicam a esse estudo - Psicologia, Sociologia e Antropologia - é que se situa a base teórica do setor usuário e de seu estudo. A partir dessas observações, amplia-se a proposta inicial de consideração do campo, podendo-se afirmar que esse trata de indivíduo ou grupo de indivíduos, que vive numa determinada sociedade e cultura e que se relaciona com uma instituição social- a biblioteca.

OBJETO DO CAMPO

Tendo em vista essa base teórica é que se procurará estabelecer o objeto do setor de conhecimento em estudo, partindo-se da consideração geral para a espece

cífica.

Uma análise dessas disciplinas nos mostra que um aspecto comum a todas elas é o comportamento - estudado sob diferentes perspectivas. A partir desse conceito procuraremos aprofundar o assunto e examinar em que medida é também chave para nosso estudo. Ao mesmo tempo procurar-se-á relacioná-lo com as considerações iniciais que destacam a importância do relacionamento usuário- biblioteca.

Comportamento é um conceito que recebe diferentes definições e oferece uma possibilidade variada de abordá-lo, segundo escolas de pensamento geralmente opostas. Não nos cabe aqui discuti-lo sob esses pontos de vista, mas sim procurar situá-lo de uma maneira geral.

Comportamento se refere a "tudo aquilo que o organismo faz". O termo comportamento implica em ação, segundo Todorov (26). Para uns, apenas a ação observável, para outros também a inferida. A ação é, portanto, um conceito implícito no termo comportamento e merece um tratamento especial na área.

Talcott Parsons (12) em "O Conceito de Sistema Social", mostra a importância de se considerar o que alguns sociólogos chamam de "perspectiva da ação", como base para o estudo dos sistemas sociais. Para ele, do ponto de vista da Sociologia, o comportamento ou a ação é "um modo de relação entre um "ator", isto é, um organismo ou uma coletividade socialmente organizada e uma situação que pode ser concebida como um sistema de objetos dos quais os mais importantes são "objetos sociais", isto é, outros atores". Resume toda sua teoria dizendo que ação é, pois, "um modo de relação en-

tre um organismo vivo e um conjunto de objetos num meio, numa situação dada". E que a "perspectiva da ação" conduz diretamente para a concepção de interação social .

Para Aurelio Buarque de Holanda (17) interação pode ser entendida como "uma ação que se exerce mutuamente entre duas ou mais coisas, ou duas ou mais pessoas".

Judy Gahagan (25) diz que a interação pode ser entendida como uma ação conjunta. Afirma que, para os psicólogos, a interação seria uma resultante da ação.

A ação é motivada pelo desejo de atender a uma necessidade, à obtenção da satisfação. Gahagan mostra que todo comportamento é "uma tentativa de satisfazer alguma necessidade ou uma reação à frustração de uma necessidade". No fundo, o estudo do comportamento é uma análise de motivos, segundo Leopold Wiese (27), onde fatores pessoais e situacionais encontram-se presentes, dificultando sua consideração

Ação e interação são, portanto, termos que se completam e que devem ser estudados conjuntamente. Tendo em vista as considerações acima, nossa proposta é que o campo de conhecimento que se refere ao usuário de biblioteca tem como seu objeto a interação, entendida como interação do usuário com a biblioteca.

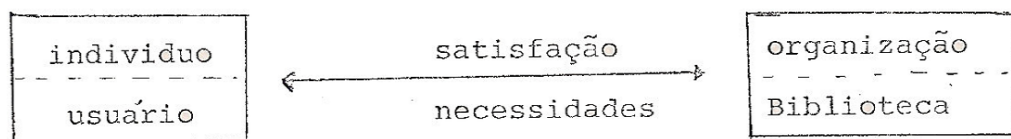
A função social da biblioteca consiste em atender às necessidades dos usuários por conhecimentos, facilitando-lhes o seu acesso a esses. Se a natureza da instituição deve ser entendida "através dos usos para os quais ela serve" (12) a biblioteca deve, então, ser considerada em função do usuário.

A ação do usuário ou o seu compor-

tamento em relação à biblioteca resulta de determinada necessidade em relação a conhecimentos lá encontrados. O "aparato material" da biblioteca é mantido com essa finalidade. O desempenho eficaz de sua função social será alcançado na medida em que souber atender às necessidades do usuário em diferentes níveis e situações.

A ação da biblioteca se realiza através do bibliotecário, da coleção, dos serviços prestados. Atende às necessidades fornecendo informação ou documentos, através de uma coleção e serviços apropriados, atendendo solicitações, indicando localização, facilitando o acesso através de linguagens e instrumentos adequados, estabelecendo um quadro referencial que possibilite a comunicação entre o usuário e a biblioteca.

Se o usuário procura a biblioteca para atender a uma necessidade e se essa se prepara para atendê-la e se justifica socialmente na medida que realiza esse atendimento, necessariamente, deve haver uma reciprocidade de ações entre ambos - uma interação. Essa pode ser assim visualizada:



A interação é possível ou se realiza através da comunicação. Para Luis Beltrão (28), essa é o "processo de transmissão da informação, enriquecida pela reflexão e posta em símbolos (mensagens) a outro com o propósito de provocar uma reação idênticamente simbólica". Diz que "todo

comportamento de comunicação tem como objetivo a obtenção de uma reação específica de uma pessoa específica".

Papel importante nesse processo é desempenhado pela linguagem, considerada por Jakobson(29) como o instrumento principal da comunicação informativa.

Edward Sapir (30), em Comunicação e Contato Social, considera a linguagem como um processo primário de comunicação e o tipo mais explícito de comportamento de comunicação. E, dentre essas, grande destaque é dado à linguagem verbal.

Outro conceito relacionado aos anteriormente mencionados refere-se a contato. Do ponto de vista sociológico, Leopold Von Wiese e H. Becker (27) mostram que, através dos contatos, se iniciam as relações de aproximação e afastamentos. " Os contatos podem ser considerados processos sociais, mas, muito embora todas as relações inter-humanas resultem de processos inter-humanos, nem todos esses processos provocam relações. Aqueles que não envolvem necessariamente o aparecimento de relações relativamente estáveis são chamados contatos".

Caracterizam-se por serem fenômenos de duração limitada, que "não manifesta com clareza a intenção associativa de uma ou ambas as pessoas em contato". Esses são objeto de estudo principalmente de Psicologia Social e podem ser classificados em, por exemplo: 1. contatos primários e secundários (tipo face a face e indiretos) e 2. físicos e psíquicos. Os contatos secundários são os que predominam atualmente, principalmente a partir do desenvolvimento da comunicação, sendo que uma grande parte deles se realiza por meios téc

nicos, como telefone, rádio, etc., e são geralmente unilaterais. Por constituírem uma fase inicial das relações, merecem ser considerados, pois ocorrem, também, em bibliotecas.

Mas o interesse básico refere-se à análise dos atos comunicativos que têm lugar na biblioteca: comunicação usuário/bibliotecário; usuário/usuário; usuário/conhecimento e que provocam uma interação. Essas interações serão aqui consideradas:

- interação usuário/bibliotecário: o primeiro influencia ou pode influenciar o segundo em termos de escolha da coleção, prestação de serviços, escolha de técnicas de organização - todos eles, pelo menos teoricamente, desenvolvidos tendo em vista o usuário. O bibliotecário, reciprocamente, influencia o usuário no atendimento, na orientação, no aconselhamento de leituras ou de informações.

- interação usuário/usuário: a biblioteca é uma instituição e como tal um sistema social onde vários indivíduos (usuários) estão presentes e interagem. Mas esse fato não ocorre apenas com os usuários de uma biblioteca específica, mas, também, entre os de diferentes bibliotecas, locais, sistemas, organizações, que trocam entre si informações e conhecimentos, formando uma rede de comunicações.

- interação usuário/conhecimento : muitas vezes, nesse aspecto, pode-se dizer que fica mais clara a ação do conhecimento sobre o usuário, modificando-o, do que a desse sobre o conhecimento. Para que se compreenda essa

ação mútua, deve-se recorrer à colocação de Kemp(13) a respeito de conhecimento. Essa influência se exerce na medida em que todo conhecimento provoca um novo conhecimento, mesmo que não seja "novo" para o campo, o é para a pessoa que entrou em contato com ele, pois essa sempre tem uma maneira específica de considerá-lo, absorvê-lo, modificá-lo, explorá-lo e que refletirá no conhecimento já existente. Nesse sentido pode-se dizer que existe uma ação recíproca entre usuário e conhecimento.

O usuário, em uma certa medida, é periférico à biblioteca, no sentido de que, como indivíduo, pertence a diferentes grupos, vive em diversos sistemas sociais e numa determinada cultura, aspectos integrados que influenciam sua atividade ou sua ação em relação à biblioteca. Nesse sentido, é parte do ambiente da biblioteca. Torna-se usuário da biblioteca, parte da instituição, elemento interno quando se relaciona com ela, mais especificamente, quando interage com ela.

A partir da consideração da função social da instituição biblioteca, da determinação da unidade e do esquema de análise do setor usuário, e de sua fundamentação teórica, tem-se que o objeto do campo é a interação do usuário com a biblioteca.

4.1.3. ANÁLISE DO CAMPO: CONTEÚDOS BÁSICOS

Uma vez proposto o objeto de estudo como sendo a interação do usuário com a biblioteca, e considerando o interrelacionamento desse conceito com outros, procurou-se especificar quais seriam os conteúdos básicos que formariam a estrutura do campo. Esse estudo é fundamental para a compreensão de qualquer campo de conhecimento, como assinala Maria Rita S. Oliveira (31).

Esses conteúdos não serão aqui desenvolvidos, mas apenas justificada sua importância para o estudo do objeto proposto, por razões diversas. Em primeiro lugar, cada conteúdo desenvolvido constituiria, por si só, um trabalho. Além disso, dada a diversificação de pensamentos e tendências nas Ciências Sociais, a escolha de conteúdos e abordagens pressupõe uma escolha anterior de linhas, tarefa, como a primeira, reservada a especialistas do assunto.

Cabe ao bibliotecário, como afirma Shera (4), discutir a natureza da sua disciplina, seu objeto, suas áreas correlatas. Mas cabe aos especialistas de outras áreas desenvolver os conceitos teóricos e discuti-los, num trabalho conjunto com o bibliotecário. Nossa proposta de conteúdo básico deve, então, ser entendida sob esse ponto de vista e encontra apoio na parte anteriormente desenvolvida.

Os conteúdos básicos propostos para se estudar o campo são os seguintes:

- indivíduos e grupos/ usuários :
constituem a unidade de análise do campo.

- ambiente social e cultural: no
qual todas as ações se processam, onde vivem os indivíduos
e os grupos.

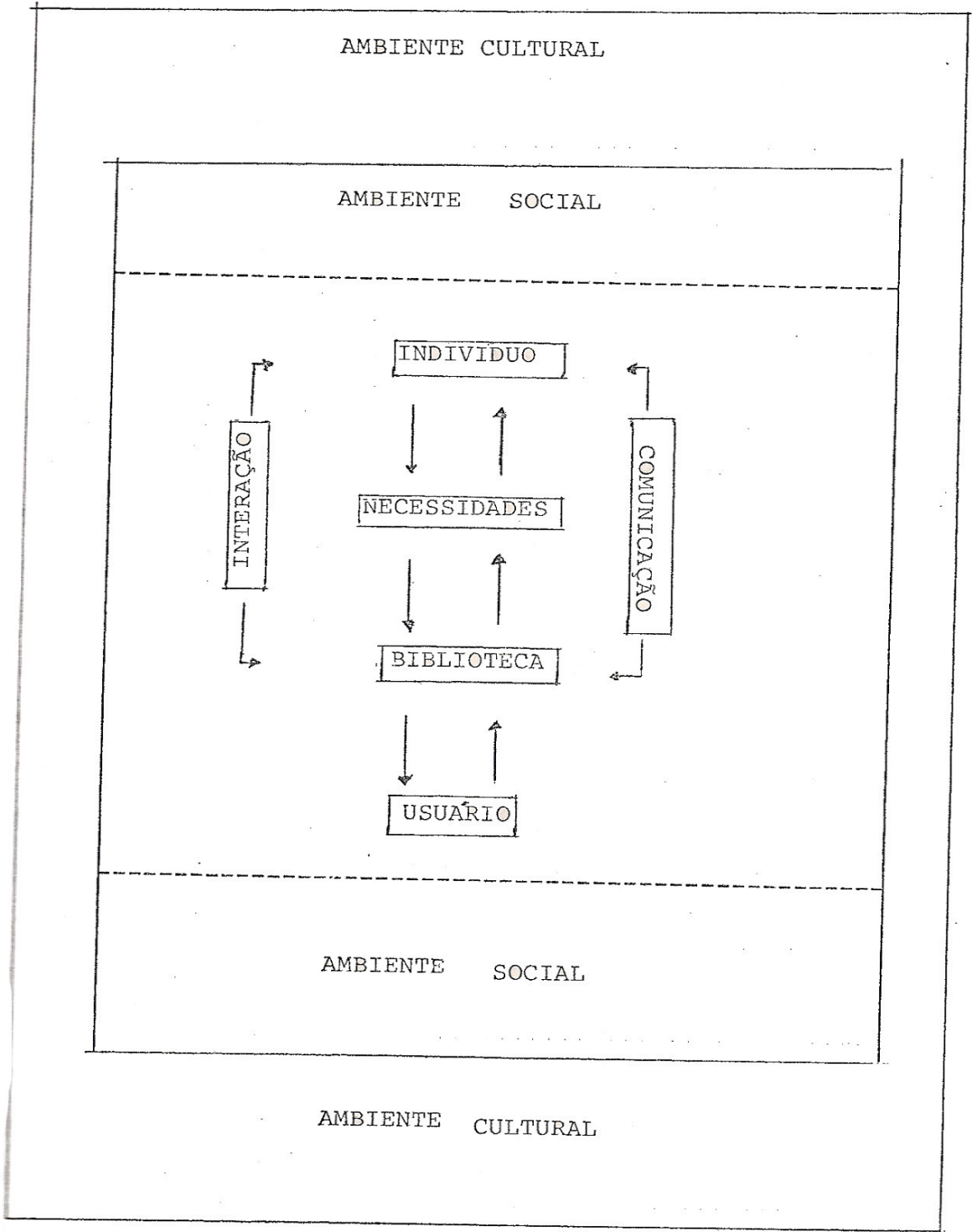
- necessidades e motivos: forças
propulsoras, iniciadoras e mantenedoras da ação, do comporta-
mento e da interação.

- interação: objeto do campo, a in
cluindo ação e comportamento.

- comunicação: possibilita o com-
portamento e a interação.

- biblioteca: elemento delimitador
do campo.

Esse conteúdo pode ser visualizado
pelo seguinte diagrama:



Por ele, vê-se : um indivíduo, que tem uma determinada necessidade, que é ou pode ser atendida pela biblioteca, entra em interação com a biblioteca, através da comunicação. Ao se relacionar com ela, torna-se um usuário da biblioteca. Inversamente, tem-se um usuário da biblioteca, pois essa atende a uma sua necessidade como indivíduo. Indivíduo/usuário que vive num ambiente social e cultural. Essa a dupla perspectiva para a sua consideração.

POSSIBILIDADE DE ABORDAGEM DOS CONTEÚDOS BÁSICOS

Partindo-se do princípio de que esses conteúdos podem ser explorados de inúmeras maneiras, procurar-se-á aqui apenas mostrar como podem ser tratados tendo em vista sua ligação com o campo em estudo. Os tópicos aqui apresentados podem, também, servir de exemplo para consideração futura, em termos de ensino.

Em relação a indivíduos e grupos , observa-se que o estudo do indivíduo pode ser feito sob diferentes pontos de vista.

Para Goffman, em "Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behaviour " citado por Serpell (21), o indivíduo desempenha múltiplos papéis sociais. Logo, é "uma pessoa de muitas identificações". Dentro do esquema de Sorokin (32), nesse tópico deve ser dada ênfase ao estudo da personalidade, que para ele é uma característica individual e tem recebido tratamentos diversificados, depois de Freud. Ao amplo campo de escolha de tópicos específicos, fornecidos por outras disciplinas, interessa discutir aspectos particulares que se relacionam diretamente com o trabalho do bibliotecário, e relativos à transformação do indivíduo em usuário.

Nesse aspecto é importante analisar as características que um indivíduo precisa ter para poder ser um usuário (por exemplo, capacidade de ler e escrever); estudar fatores pessoais que interferem, como sexo, idade, grau de instrução, ocupação, posição sócio-econômica, atitudes, crenças, valores, cognições, motivos dos indivíduos e que o influenciam como usuário.

Como os indivíduos não vivem isoladamente, mas sim em grupos, faz-se necessário estudá-los como componentes de diferentes grupos, tais como, grupo familiar, de amigos, grupo de referência, de trabalho e estudar a formação desses grupos, sua estrutura, funcionamento e formas de comunicação. Para Beltrão (28), "o grupo social organizado determina a comunicação de seus membros". E buscar detectar a influência desses aspectos e de outros, entre eles a pressão do grupo sobre o comportamento do usuário e em relação à sua interação com a biblioteca e com os demais usuários.

Nesse tópico caberia, também, a identificação e consideração dos diferentes grupos de usuários por exemplo, cientistas, tecnólogos, público em geral.

Os indivíduos e grupos vivem numa determinada sociedade e cultura. Uma sociedade caracteriza-se basicamente por ser uma coletividade organizada de pessoas, com atividades em torno de objetivos comuns, e que os levam a uma tendência a crenças e condutas comuns.

O estudo da sociedade é uma tarefa complexa e, para ser viável, é realizado através de pequenas unidades tais como comunidades, organizações, grupos e através de conceitos, como interação, posições e papéis, áreas sociais,

mobilidade social, etc. Interessa considera-los na medida em que interferem no indivíduo/usuário e no seu relacionamento com a biblioteca.

Por sua vez, a cultura de um povo "consiste de seus padrões modais e características de comportamento bem como de crenças, normas, premissas e valores subjacentes e reguladores" (Sorokin (32)

A cultura influencia o ambiente físico e o ambiente social, que, por sua vez, influenciam a motivação e a cognição e ambas influenciam o comportamento. Eles devem ser considerados enquanto influenciadores do usuário.

Certos fatores ambientais e culturais interessam particularmente ao bibliotecário, entre eles podem-se citar condições econômicas e sociais que permitam a alfabetização, certas condições mínimas do ambiente necessárias para o desenvolvimento da educação, condições ambientais necessárias para a leitura (como o silêncio, privacidade), facilidade de acesso ao conhecimento e à leitura, incentivo à busca de biblioteca e influências na formação de atitudes, hábitos e motivações à leitura e à busca de conhecimentos e de bibliotecas.

Partindo-se do princípio de que um comportamento não acontece por si só, mas é causado, tem-se que toda ação é uma tentativa de satisfazer alguma necessidade ou uma reação à frustração de uma necessidade.

Considerando necessidade "como uma condição, no interior do indivíduo, que o dinamiza e predispõe para certos tipos de comportamento" (Krech (33)

tem-se que seu estudo é fundamental quando da consideração da

ação e da interação.

Interrelacionado com o estudo de necessidade tem-se o de motivos que "podem ser compreendidos como predisposições para certos tipos de comportamento, que o indivíduo desenvolve a partir do relativo êxito de várias tentativas para satisfazer às suas necessidades". Krech (33)

O estudo da motivação, que trata do porquê de um determinado comportamento, engloba dois aspectos: o porquê da escolha de uma ação e a consequente rejeição das outras possíveis e o porquê da persistência numa determinada ação escolhida. "Temos dois tipos de força, a positiva e a negativa, que impelem ou repelem uma pessoa para longe de uma situação. Ambas são forças que iniciam ou mantêm o comportamento". Krech (33)

Esse ocorre em resposta aos motivos do indivíduo. Se o indivíduo sempre tem motivos, pois sempre tem inúmeras necessidades insatisfeitas, interessa, no nosso caso específico, conhecer os motivos que levam as pessoas a lerem e a procurarem bibliotecas e o conhecimento lá armazenado. E discutir os problemas envolvidos na satisfação das necessidades bem como procurar conhecer as necessidades que podem ser satisfeitas ou não pela biblioteca. Além de procurar identificar os obstáculos que afastam as pessoas do conhecimento e das bibliotecas.

Dentre os motivos, pode-se, por exemplo, destacar o estudo dos motivos de hábitos, que são de importância fundamental para o bibliotecário, visto ser um dos seus objetivos desenvolver hábitos de leitura e de visita a bibliotecas.

As necessidades e os motivos são as qualidades básicas que distinguem um indivíduo de um usuário de bibliotecas, segundo Hatt (34), e constituem, também, o aspecto fundamental na consideração do campo.

As necessidades e motivos levam, então, a uma ação e se essa se realiza conjuntamente, há uma interação. Esse aspecto interação, comportamento, ação, já foi abordado anteriormente, quando da discussão do objeto do campo. Nesse tópico é importante ressaltar, também, o papel dos contatos e procurar identificar em que medida o relacionamento do usuário com a biblioteca pode ser identificado como contato ou como interação.

O comportamento, a interação, se realizam através da comunicação. O estudo da comunicação pode ser focado sob diferentes aspectos, mas uma análise do seu conteúdo nos revela que trata, básica e resumidamente, de mensagens, de produtores e receptores, de canais, de codificação e decodificação. Implica no estudo da informação, expressão e da linguagem; dos fatores que possibilitam ou impedem a comunicação e no estudo dos tipos e sistemas de comunicação. Para Shera (4), a comunicação é o processo social no qual a biblioteca está diretamente relacionada.

Para nosso estudo, interessa, entre outros, considerar a biblioteca como um sistema de comunica-ção, dentre outros sistemas; a identificação dos diferentes tipos de comunicação existentes na biblioteca e os diferentes tipos de mensagens e relacioná-los com as diferentes necessidades dos indivíduos e usos. Interessa, também, o estudo dos canais e dos fatores que condicionam seu uso, tais como, prefe-

rência, objetivo da comunicação, habilidades do receptor e do comunicador, do espaço que os separa, do tempo de validade da mensagem, de condições ambientais e circunstanciais, de que fala Beltrão (28).

Nesse aspecto, importância deve ser dada ao estudo da linguagem: sua função, tipos, problemas de uso de uma linguagem, os requisitos necessários, códigos, símbolos, etc. Além da consideração dos ruídos da comunicação , bem como seus efeitos.

O estudo da comunicação, sob diferentes aspectos, interessa ao campo, além de sua função básica de possibilitar o comportamento do usuário e sua interação com a biblioteca.

E, finalmente, cabe estudar a biblioteca, não de uma maneira global, mas especificamente, primeiro como uma instituição e caracterizá-la como tal, e, segundo, no aspecto relacionado à interação com o usuário. Nesse ponto, é importante destacar os mecanismos que ela utiliza para conhecer o usuário, para se adaptar e modificar, tendo em vista as necessidades do primeiro; os instrumentos e políticas que adota para facilitar essa interação; os efeitos que o usuário provoca na biblioteca e os que essa, reciprocamente, provoca no usuário.

Explorando esses aspectos, além, é claro, de vários outros possíveis, pretende-se que se obtenha um conhecimento do campo e de seu objeto, a partir de uma estrutura de conteúdos básicos que se interligam, fundamentada numa base teórica.

Assim considerando, pode-se abor -

dar o campo da biblioteca a partir de um ponto de vista que nos parece mais adequado à sua consideração: colocando o usuário como alguém "fora" da biblioteca e que, ao se relacionar com ela, o faz com toda uma perspectiva própria.

O usuário é um indivíduo que vive numa determinada época, sociedade e cultura. " A atividade de cada homem e de cada época, mais precisamente, de cada homem em sua época, se apoia num sistema de crenças e idéias recebidas, dentre as quais esse homem se acha e que possibilitam o seu viver" (Julian Marias) (35). Como usuário, suas necessidades, atitudes, cognições, valores e comportamento em relação à informação e à biblioteca são, portanto, necessariamente marcados pela sua condição de homem de uma determinada época, desenvolvendo determinadas atividades e vivendo numa dada sociedade e cultura que o pressionam e o marcam. Nessa sociedade o homem age.

Como todo fazer se "nutre de motivos que lhe dão origem e quando faço algo, o faço em vista da circunstancia" (Julian Marias) (35), em determinado momento esse indivíduo, por diferentes motivos, para se informar a respeito de novas idéias , para obter dados, para se educar, para divertir, busca conhecimentos armazenados especificamente na biblioteca, além de outros locais , torna-se um usuário da biblioteca, entra em contato com ela e com o conhecimento lá armazenado. Satisfeita sua necessidade, pode voltar a procurá-la, tornando-se um usuário mais ou menos constante.

Além de se comportar de uma determinada maneira em relação à biblioteca e ao conhecimento, possui um repertório de crenças, cognições, atitudes, valores a

respeito deles, como o tem para outros objetos e instituições.

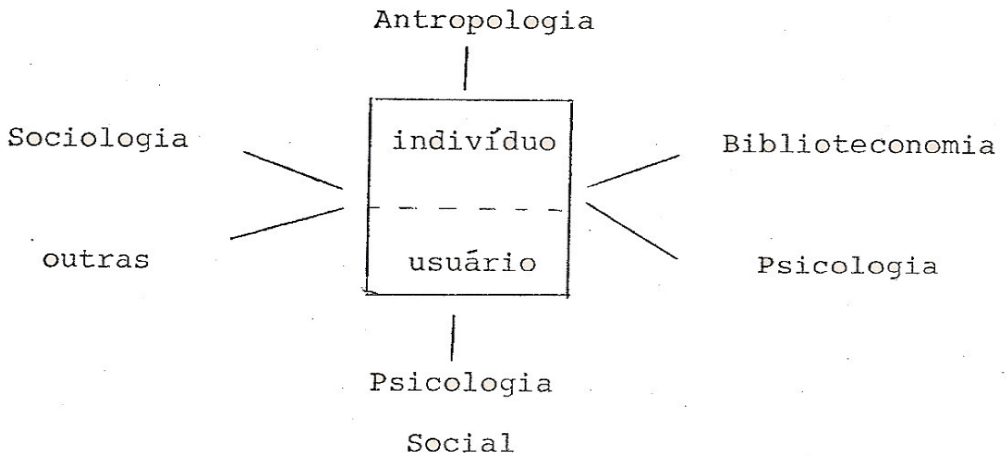
Essa visão do conteúdo do campo pode ser considerada como importante para que o bibliotecário possa cumprir bem seu papel e, por extensão, a biblioteca desempenhar sua função social.

O bibliotecário que se pretende formar, conforme explicado na filosofia da educação, deve ter conhecimentos e atitudes que possibilitem fazer com que a biblioteca cumpra sua função social. E a cumprirá na medida em que, usuário e biblioteca, numa ação conjunta, alcançarem seus objetivos. Para que tal ocorra, a formação do bibliotecário deve se apoiar num corpo de conhecimentos que se relacionem a esses aspectos.

"Dentre inúmeros possíveis conteúdos, selecionam-se alguns", conforme afirma Magda Soares (6). E o critério de escolha, segundo ela, é "sempre o tipo de pessoa que se quer formar e a visão do mundo que se pretende que essa pessoa tenha".

Indivíduos e grupos, ambiente social e cultural, necessidades e motivos, interação/comportamento, comunicação, biblioteca, foram os conteúdos escolhidos como os que formariam a estrutura do campo relativo a usuário, dentro da biblioteconomia, e como capazes de oferecerem uma formação adequada ao bibliotecário, nessa área.

Essa é uma abordagem interdisciplinar pois apresenta uma interligação de conhecimento de várias áreas e pode ser visualizada pelo seguinte esquema:



OPERACIONALIZAÇÃO DA PROPOSTA

Essa proposta teórica do conteúdo do campo pode ser visualizada, em termos operacionais, a partir de uma série de variáveis. Podemos agrupá-las em variáveis: antecedentes, contextuais, processuais e produto, tomando como base e adaptando um esquema proposto para a educação. (Goldberg(36).

As variáveis antecedentes incluem as condições que pre-existem à interação usuário/biblioteca. Seriam as que se referem ao usuário enquanto pessoa (atitudes, interesses, habilidades, valores, hábitos, etc.) e as que se relacionam com ele enquanto profissional ou dentro de uma dada categoria (seu conhecimento, habilidade, formação).

As variáveis contextuais seriam as condições externas que exercem influência direta ou indireta no seu comportamento, tais como, condições sociais, econômicas, institucionais.

As variáveis processuais constituiriam a própria interação usuário/biblioteca, usuário/conhecimento.

As variáveis produto referem-se às consequências do seu comportamento em relação à biblioteca e ao conhecimento e às mudanças ocorridas - aos efeitos.

Essa colocação teve como finalidade, tão somente, a visualização da proposta teórica em termos operacionais, indicando uma possível possibilidade de abordá-la mais concretamente - necessidade que será sentida quando se for trabalhá-la numa situação concreta, de pesquisa ou de aprendizagem.

4.2. ANÁLISE DO CONTEÚDO ATUAL DO CAMPO A PARTIR DA PRODUÇÃO INTELECTUAL DA ÁREA.

Essa análise tem como finalidade, como já se afirmou anteriormente, dar uma visão geral do campo tendo em vista seu conteúdo como refletido no discurso dos seus especialistas.

Compreendeu os seguintes aspectos, que foram abordados distintamente: 1. visão do campo através de conhecimentos relacionados a pesquisas na área; 2. comentários sobre o seu estado de desenvolvimento; 3. reflexões a respeito da análise do conteúdo atual.

4.2.1. VISÃO GERAL DO CAMPO ATRAVÉS DE CONHECIMENTOS RELACIONADOS A PESQUISAS NA ÁREA.

Não se procurou, nesse tópico, uma análise exaustiva, mas sim seletiva e crítica. Para se alcançar nosso objetivo, consideraram-se os seguintes aspectos como os mais relevantes: 1. evolução do campo; 2. tipos de es-

dos; 3. principais tendências da área; 4. aspectos metodológicos.

EVOLUÇÃO DA ÁREA

Uma análise da literatura de bibliotecnologia nos revela que é relativamente recente uma preocupação maior com o usuário, em comparação com as demais áreas da disciplina.

Esse interesse pode ser visto, primeiramente, talvez como um reflexo de uma tendência da sociedade, a partir de determinada época, de dar maior atenção aos estudos de consumidores, de uma maneira geral, e, particularmente, aos estudos de mercado. Afora essa possível causa, algumas suposições podem ser levantadas a esse respeito, que explicariam o por que de seu desenvolvimento a partir dos últimos vinte e cinco anos.

Para Brittain(37), a ênfase a esses estudos talvez seja devida ao desenvolvimento dos grandes sistemas de informação. Seu custo, aliado a seu benefício, principalmente se o sistema for automatizado, teria levado a uma maior preocupação com possíveis falhas a serem previamente detectadas e corrigidas. E exigiria maior consideração de todos os aspectos nele envolvidos, aí incluindo o usuário. Para ele, o crescimento na área está diretamente relacionado ao da

Ciência da Informação.

Talvez seu desenvolvimento esteja mais diretamente ligado à aplicação da teoria de sistemas, dos princípios da administração científica e da técnica do planejamento a bibliotecas, com o estudo científico dos diferentes componentes do sistema. O estudo do usuário torna-se importante por ser êsse responsável pelo "feedback" dado ao sistema.

Historicamente, estabeleceu-se o ano de 1947 como a data da realização do primeiro estudo na área, conforme Brittain(38). Esses se desenvolveram, inicialmente, na área de Ciências Exatas, podendo constatar-se que evoluíram, também, por áreas. A essa primeira experiência seguiram-se outras, nas Ciências Puras; a partir de 1960, na Tecnologia e Educação e, mais recentemente, nas Ciências Sociais e na área de Administração, essa a partir de 1970.

Uma retrospectiva dos primeiros anos de desenvolvimento nos mostra tópicos e preocupações que serão motivo de considerações posteriores mais aprofundadas e sistemáticas.

Parker(39) chama a atenção para o fato dos primeiros estudos preocuparem-se com o uso da informação. Herner(40), em 1952, mostra a diferença no uso da informação entre cientistas e tecnólogos das Ciências Puras e Aplicadas. Em 1953, Hertz e Rubinstein, citados por Parker(39), destacam a importância, no uso da informação, das variáveis: função no grupo de pesquisa, posição institucional, duração do projeto, características do grupo e da instituição. Meltzer e Pelz, citados por Brittain(38), em 1956, interessam-se pela relação entre produtividade e desempenho e uso da informação.

Já, em 1958, Menzel (41) fala de

uma rede de comunicação interpessoal a unir os cientistas de uma determinada área. Muitos estudos, a partir do final da década de 50, já começaram a se preocupar com as fontes interpessoais, como a comunicação informal, motivo de uma ênfase toda especial em anos recentes.

Esses tópicos, merecedores da atenção inicial da área, foram desenvolvidos, em maior ou menor grau, em pesquisas posteriores, podendo-se quase afirmar que constituíram, e ainda permanecem, como um núcleo de interesses básicos, a partir do qual girou um número significativo de estudos.

Paisley (42) mostra que as primeiras pesquisas tiveram um valor essencialmente prático: foram realizadas em bibliotecas e nos laboratórios, para tomada de decisão a respeito de problemas diários e específicos, de bibliotecas isoladas. Esse aspecto prático, como será ressaltado posteriormente, marcou profundamente o desenvolvimento do campo e esse caráter "para dentro" constituirá não somente uma característica marcante dos estudos mas, também, um fator de impecilho ao seu desenvolvimento.

De pesquisas em bibliotecas isoladas, partiu-se para estudos feitos, principalmente, por associações profissionais, visando obter conhecimento a respeito de padrões gerais de busca de informação, em diferentes grupos de usuários. São considerados estudos teóricos, em oposição aos primeiros, práticos por excelência. A participação de profissionais de outras áreas restringiu-se, principalmente, à de psicólogos e químicos.

Mais recentemente, observou-se pro

cupação com outros aspectos, havendo um alargamento do núcleo básico inicial. Passou-se a se estudar a satisfação do usuário e o desempenho dos sistemas em relação ao usuário, origem de vários estudos de avaliação. E, como consequência desses estudos, pode-se notar um novo foco de atenção na área, relativo à educação do usuário.

TIPOS DE ESTUDOS

Brittain(37) considera existir três tipos básicos de estudo: uso, demanda e necessidade. Segundo ele, os estudos de uso procuram conhecer os mecanismos de busca da informação e de uso de fontes; os de demanda referem-se aos pedidos, oralmente ou por escrito, feitos a um sistema; os de necessidade confundem-se, muitas vezes, com os de demanda, devido, principalmente, à dificuldade encontrada pela área em definir o conceito. Ele próprio não chega a uma definição clara desse conceito.

Toterdall(43) considera que as necessidades podem ser categorizadas em: não definidas, expressas, não expressas e ainda não despertadas.

Segundo a classificação de Golovanov e Viktorov (44), as necessidades são: 1. explícitas: as necessidades que o usuário se formula; 2. implícitas: aquelas reveladas através da análise do problema em termos de lógica

da informação dependente da tarefa ou problema envolvidos; 3. fictícias ou irreais: necessidades que, se satisfeitas, poderão levar a uma solução de qualidade inferior ou a um caminho falso na solução do problema; 4. reais: aquelas que correspondem à solução ótima do problema.

Menzel(41) já apresenta os estudos sob uma outra classificação: 1. "quando considerados do ponto de vista do cientista ou tecnólogo", constituem os estudos de comportamento em relação à comunicação; 2. "quando considerados do ponto de vista de qualquer meio de comunicação", constituem os estudos de uso; 3. "quando considerados do ponto de vista da ciência dos sistemas de comunicação", constituem os estudos de fluxo de informação.

A partir dessa classificação geral, podem ser encontrados diferentes tipos de estudo. No primeiro caso, serão incluídos os estudos de demanda e necessidade. A demanda seria, para Menzel, o meio termo entre preferência e uso atual. Faz uma distinção entre demandas e necessidades. Para ele, essas se apresentam como mais complexas e podem ser classificadas em diárias, correntes, exaustivas e de familiarização em determinado campo.

Dentre os estudos de uso, o grande destaque é o de canais, com ênfase particular no canal informal, na comunicação interpessoal. Menzel chama a atenção para outros tipos que, segundo ele, seriam: 1. estudo de atividade de comunicação ineficiente; 2. exposição às diferentes fases de pesquisa; 3. exposição à medida de sucesso; 4. estudos de incidente crítico. Os primeiros procuram obter dados sobre o tipo de informação e circunstâncias envolvidas na obtenção

da informação, partindo da criação de problemas especiais. Na exposição à medida de sucesso procura-se relacionar o comportamento de comunicação a "algum indicador de produtividade", como, por exemplo, número de publicações, patentes, etc. Finalmente, os estudos de incidente crítico partem de "uma mensagem recebida, observando-se se essa se apresentava de acordo com os desejos, esforço envolvido para obtê-la, efeito, etc."

Os estudos de fluxo de informação são considerados como estudos de disseminação. Neles o cientista é considerado como o disseminador de informações e por eles obtem-se conhecimento a respeito desse processo.

Essa classificação de Menzel (41) caracteriza-se por uma grande especificação dos tipos de estudos existentes, principalmente relacionados a cientistas e tecnólogos mas, por outro lado, dificulta a colocação de outros tipos de estudos existentes como os de hábito de leitura, muito comuns quando se lida com outro tipo de público. Além desses, tem-se, também, os de preferência e interesses. Esses últimos estão mais ligados a estudantes, jovens, público em geral.

Wilson(45) apresenta outra classificação, caracterizada basicamente pela abrangência, como forma de distinção. Para ele, todos os estudos de usuário podem ser agrupados em dois grandes grupos: 1. os orientados para a biblioteca e 2. os orientados para o usuário. Os primeiros mostram como as bibliotecas, individualmente ou os centros de informação, são utilizadas pelo usuário. A ênfase é colocada na instituição. Os segundos enfatizam os usuários e sua forma de busca da informação necessária para a realização de suas neces

sidades. Esse agrupamento, ao mesmo tempo que sintetiza os diferentes tipos de estudo, mostra a diferença básica entre e les existente.

PRINCIPAIS TENDÊNCIAS NA ÁREA.

A partir dos tipos de estudos existentes, que supõe-se refletir as preocupações básicas do campo, e de resultados mais significativos, que se tornaram mais ou menos constantes e geraram outros estudos, procurar - se-á dar uma visão um pouco mais aprofundada da que a anterior das tendências encontradas, tendo em vista a pretendida visão geral do campo.

Uma observação inicial de Lankaster (46) se afigura como pertinente e, portanto, deve preceder a essa consideração. Ele mostra que "os estudos de usuário vão de amplos levantamentos de comportamentos de busca de informação de grandes comunidades, por exemplo físicos, psicólogos, pessoal de pesquisa e desenvolvimento a estudos mais restritos de usuários de uma biblioteca particular, a levantamentos mais específicos de uso de um serviço ou instrumento."

A partir dessa constatação, uma análise da literatura nos vai revelar a predominância, em termos de citações em revisões e referências, dos estudos de uso, principalmente ligados à área de Ciência e Tecnologia. Dentre

esses, predominam os estudos de canais, que partem da divisão entre canal formal e informal de transmissão da informação e procuram conhecer como se processa essa transmissão. Destaque especial foi dado ao canal informal - estudos de comunicação interpessoal. Dentre esses sobressaem os referentes a colégio invisível e "gatekeeper".

O conceito de colégio invisível surgiu com Solla Price, citado por Brittain (37) e pode ser entendida como um "grupo de pessoas com interesse similar, que usa canais informais de comunicação, incluindo troca de relatórios, manuscritos, telefones, conversas em conferências, encontros locais, leituras emprestadas, cartas, etc." O colégio invisível funciona em termos de ciência. Para os técnicos, detectou-se o fenômeno dos "gatekeepers", que são pessoas que disseminam a informação numa instituição. Caracterizam-se por um conhecimento da literatura da área, a qual divulgam, e por seus contatos fora da instituição. "A comunicação informal foi criada e perpetuada pelos próprios cientistas para satisfazer necessidades de informação que não foram inteiramente preenchidas pelos canais formais. São inevitáveis e temporais", segundo Brittain (37).

Uma série de estudos foi desenvolvida nessa área, obtendo-se informações a respeito dessa rede de comunicação. Podem ser considerados característicos da área de ciência e tecnologia.

Como não se pretende discutir resultados, algumas conclusões, a que chegaram, serão citadas aqui tendo em vista somente o fato de refletirem tópicos ou preocupações que mereceram estudos mais aprofundados e, principalmente, mais sistemáticos, o que contribuirá para uma me-

lhor visão do campo.

Dentre esses resultados mais importantes, tem-se os que mostram fatores e aspectos que interferem no uso dos canais informais, tais como o tipo de informação necessária como determinante, em parte, do uso de um dado canal (o uso dos canais informais dão informação basicamente sobre pesquisas em andamento, detalhes operacionais de pesquisas, resultados de experiências e de como fazer). O uso de canais informais varia segundo diferenças individuais, função dentro da comunidade/instituição, status. Eles possibilitam maior discussão e troca de idéias, possuindo uma maior força motivacional. Uma rede de comunicação informal exige, para seu bom funcionamento, uma infra-estrutura de comunicação, tempo e custo , conforme falam Garvey e Cyruffith (47)

Geralmente o sistema informal serve de ligação entre o cientista ou tecnólogo e os canais formais. Esses fatores também podem ser considerados como tendências, na medida em que provocaram vários outros estudos sob esses aspectos.

Wood(48) destaca que, pelos resultados obtidos, o "grande valor dado à comunicação informal sugere que se desenvolvam meios de tornar mais fácil esse contato interpessoal por parte da biblioteca".

Se esse aspecto foi bastante desenvolvido e aprofundado, pode-se observar que muitos dos tópicos aí considerados o foram também em relação aos canais formais, só que com menos destaque. De uma maneira geral, pode-se dizer que os estudos de canais preocuparam-se, basicamente, em estabelecer fatores determinantes do seu uso. Dentre esses os mais tratados foram: assunto ou função, projeto envolvido, ca

racterísticas da instituição a que pertence e características pessoais e ambientais. Porém, esses dois últimos, segundo Brittain (37), foram os menos considerados.

Dentre os resultados mais significativos nessa área, mas não apenas nela, destaca-se, como o mais importante, o papel da acessibilidade e facilidade de uso na escolha de um canal, serviço, instrumento ou sistema. Talvez seja essa a grande conclusão dos estudos de usuário, nas diversas áreas e com usuários de diferentes tipos. Essa constatação gerou uma série de estudos no campo. Interessa considerá-la um pouco mais, também com a finalidade de procurar obter maior conhecimento a respeito das tendências desse estudo.

Accessibilidade refere-se tanto ao acesso físico ao documento (através de cópias, microfichas, etc.), como ao acesso ao próprio sistema de informação (manipulação pelos bibliotecários ou pelos próprios usuários)

Mary Ellem Soper (49) diz que essa deve ser entendida como acessibilidade física, localização física e chama a atenção para o fato de que já em 1932 Waples a considerava como o principal determinante da leitura. Para Lancaster (46), além da física, deve ser entendida como intelectual e psicológica.

Os resultados de estudos entre cientistas e tecnólogos, publicados pelo Arist, mostram que, como a firma Allen (50), o uso de determinado canal é grandemente determinado pelo grau de acessibilidade: "a qualidade do canal nada tem a ver com a frequência com que determinada fonte é usada". Lancaster (46) mostra que a "acessibilidade e a qualidade técnica percebida influenciam a escolha da primeira

fonte e que a percepção da acessibilidade é influenciada pela experiência". Para ele, os estudos básicos nessa área são os de Soper e Zipf que realizaram a mais completa análise da facilidade de uso como fator que influencia o comportamento humano geral.

Muito ligado a esse aspecto encontra-se a constatação da importância dos arquivos pessoais, geralmente a primeira fonte de consulta, e o papel dos canais informais como grandes supridores de informação, pela sua acessibilidade.

Essas verificações não se restringem só a cientistas, mas também ao público em geral. M. Ann Heidbreder (51) cita uma série de pesquisas que chegaram a essa conclusão, em relação a leituras de escolares e jovens. Bisset mostra resultados de pesquisas que indicam que a existência de coleções de livros nas salas de aulas influencia positivamente na intensidade da leitura. Berelson, também em bibliotecas escolares, Hertz e Rubenstein, Zwenr, Fris e Harris entre os acadêmicos, também chegaram aos mesmos resultados.

Um resumo dos principais estudos em relação ao uso da informação pode ser feito a partir da observação de Back (52), que identifica diferentes tipos de usuário e o uso que fazem da informação. Assim, os pesquisadores usam, transformam, produzem e trocam informações. Os técnicos consomem, transformam no intuito de obter um produto ou um plano de ação. Os administradores consomem informação na medida que precisam estabelecer diretrizes e tomar decisões. Os educadores consomem, transformam e disseminam a informação. Mos-

tra que, desses, os educadores são os que utilizam mais os canais formais impressos, na sua busca de informação e, em certa medida, os pesquisadores. Fato esse que também se observa com relação aos estudantes, que é um tipo de usuário, não citado por êle, mas que se pode acrescentar à sua classificação pois, também eles, consomem e transformam a informação e usam predominantemente canais formais impressos.

Em relação aos estudos de uso e de canais, a grande conclusão a que se pode chegar, refere-se à preocupação com a acessibilidade que, sob diferentes aspectos, tornou-se uma constante, constituindo-se, juntamente com os estudos de canais, e mais especificamente com os de canais informais, as principais tendências de estudo no campo.

Muitas das observações feitas até agora referem-se a estudos que podem ser incluídos na categoria de estudos orientados para o usuário, onde a ênfase encontra-se nele e no seu padrão de busca da informação. Mesmo os de acessibilidade, em muitos aspectos, podem ser incluídos nessa categoria.

Dentre os estudos considerados por Wilson (45) como centrados na biblioteca, destacam-se os que procuram medir o grau de satisfação do usuário em relação aos serviços que lhes são oferecidos pela biblioteca. Dentre eles, destacam-se os de uso do catálogo, de fontes de informação, de uso da coleção, de serviços, de referência, bem como os de demanda que, segundo Exon (53), são úteis para se avaliarem os serviços. Dentre os estudos de avaliação, Lancaster (54) propõe a possibilidade deles serem desenvolvidos através de níveis: eficácia, custo eficácia, custo desempenho benefi-

cio, ou através de macro e micro avaliação.

Dentre os serviços de bibliotecas , diz que "os serviços ao público podem ser medidos em termos do grau de satisfação do usuário". Mas os serviços técnicos "não podem ser avaliados diretamente em termos de satisfação do usuário. Eles podem ser avaliados sob dois pontos de vista: a) eficiência interna; b) efeitos a longo prazo (isto é, efeito nos serviços ao público)."

Portanto, dentro do aspecto de avaliação, tem-se que observar que apenas uma parte desses estudos está relacionada a usuário.

Alguns resultados importantes nessa área de estudos centrados na biblioteca mostram o uso das bibliotecas por proporções pequenas das populações e um desconhecimento mais acentuado , por parte do usuário, de como utilizar os instrumentos bibliográficos e facilidades das bibliotecas. Esse resultado é aqui ressaltado porque provocou, como consequência, uma preocupação com a educação do usuário, forte tendência hoje no campo.

Através de tipos de estudos e de resultados mais importantes e que geraram outros estudos, mais ou menos constantes, procurou-se caracterizar tendências na área. Basicamente, predominam as preocupações com estudos de canais, com atenção particular ao canal informal. Busca-se uma melhor compreensão dos fatores que interferem no uso da informação e de bibliotecas de uma maneira geral e observa-se uma ênfase atual em relação à educação do usuário.

Para Wilson (45), "apesar do mérito e demérito da pesquisa passada, há poucas áreas na biblioteca e na pesquisa de informação que não foram tocadas pe -

lo estudo do usuário".

Porém, se há uma preocupação com uma ampla gama de aspectos, observa-se, por outro lado, algumas poucas tendências marcantes no campo, em termos de estudos e resultados.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Neste tópico, serão discutidos os aspectos ligados à teoria e aos métodos e técnicas de pesquisa pois esses influenciaram diretamente o conteúdo do campo.

Uma análise sob esse ponto de vista pode ser iniciada com a afirmação de Coover (55) de que , nos estudos de usuário, de uma maneira geral, colocou-se o método antes do problema.

Na realidade, a preocupação com o método de pesquisa, com sua elaboração e utilização adequada, sempre mereceu a atenção dos especialistas na área. Principalmente nas revisões de literatura menos recentes. Observa-se que esse foi o aspecto talvez mais criticado e realçado nos trabalhos.

Wood (48) cita Line que diz que "com demasiada frequência, o resultado de um levantamento é uma massa indigesta de dados mal interpretados, coletados através de uma amostragem inadequada e pobremente escolhida, com

uso de métodos não válidos, de baixa confiabilidade e com base num planejamento mal concebido".

Apesar dos progressos recentes das pesquisas nesse aspecto, uma análise acurada talvez revelasse ainda a persistência de alguns desses problemas. Contudo, a literatura já não registra críticas como as que fazia anteriormente em relação a esse ponto.

A esse respeito, tem-se a opinião de Wilson (45), que contesta Burns & Hasty quando esses afirmam "que, na maior parte, os estudos de usuário deram pouca atenção à metodologia... Muitos dos estudos de usuários são inadequados do ponto de vista metodológico". Diz que "concordar, ou concluir como muitas pessoas fizeram, que os métodos são inadequados, é ignorar o fato de que basicamente só temos três métodos de coleta de dados nas Ciências Sociais. Não é que os métodos sejam inadequados, mas que são usados de uma maneira inadequada". Observação, aliás, reforçada por Brittain (37), que chama a atenção para o mesmo aspecto.

Os principais métodos utilizados foram : questionário , entrevista, análise de registros existentes, observação. O desenvolvimento da técnica do incidente crítico contribuiu para a melhoria da qualidade dos estudos , pois permitem uma descrição mais exata do comportamento. Análises sociométricas também são feitas para um exame sistemático da extensão dos fluxos de comunicação informal entre os grupos. Um método específico desenvolvido, como o do diário e suas variações como a ficha do leitor, revelou-se defeituoso e problemático na sua aplicação , conforme Line (56).

Contudo, voltando-se à observação de

Coover (55), vê-se que os problemas de métodos e técnicas carregaram e carregam uma culpa excessiva e, na realidade, muitas vezes, são reflexos de problemas a nível de teoria. Esse constitui um exemplo típico do caso do "vício de metodologia" de que fala Kaplan (9).

A inexistência de preocupação com uma base teórica, que lhes sirva de apoio, invalida muitos resultados obtidos por pesquisa. Além de não contribuir, também, com um aumento qualitativo do conhecimento no campo. " Embora investigações empíricas possam ser feitas na ausência de uma teoria satisfatória- e gerar um número de pontos que são tratados como metodológicos- um progresso futuro na metodologia depende de uma teoria" (Brittain) (37).

Para Paisley (42), sem uma base teórica não se pode tentar explicar descobertas discrepantes no campo.

Como consequência dessa situação , observa-se uma "pobreza" em muitos dos trabalhos realizados .

Ainda no plano teórico, dificuldades são encontradas num nível básico: o de conceitos. Não há compreensão clara de certos conceitos fundamentais, como, por exemplo, informação, segundo Brittain (37) entendida e usada com vários sentidos. Por outro lado, alguns conceitos não são fáceis de serem traduzidos operacionalmente, por exemplo, "necessidade de informação", título genérico para estudos bastante diferenciados. Os problemas teóricos seriam resolvidos, para Brittain , com a existência da teoria da ciência da informação.

Em relação ao tipo de pesquisa pre

dominante, observa-se a preferência pela pesquisa descritiva e levantamentos que permitem conhecer basicamente quem usa , que canal, com que finalidade, no esquema típico dos modelos tradicionais do processo de comunicação.

Para Wood (48), os "estudos partem de pressupostos muito lógicos do comportamento: puros estudos descritivos de um conjunto de comportamentos".

Em nível de teoria, de conceitos , de métodos e técnicas, de metodologia, em diferentes aspectos e graus, o campo ainda se apresenta com graves lacunas.

4.2.2. COMENTÁRIOS SOBRE O ESTADO DE DESENVOLVIMENTO DA AREA.

Essa parte será desenvolvida a partir dos seguintes pontos, considerados como os mais importantes para o presente estudo: 1. considerações a respeito de la cunas existentes, em termos de tópicos e aspectos a serem estudados; 2. propostas de ensino nessa área; 3. considerações a respeito das possibilidades de abordagem do campo; 4. quadro de referência conceitual de Paisley e proposta de Zweizig.

CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DE LACUNAS
EXISTENTES

Uma parte considerável da literatura do campo refere-se a considerações a respeito de lacunas e existentes e necessidades de se desenvolver uma série de estudos considerados, por especialistas, como importantes para a área.

Talvez essa visão, para a finalidade de de nosso estudo, seja tão ou mais importante que os resultados relacionados a pesquisa, pois parte de análises do que foi feito e propõe o que deveria ser feito, apresentando, assim, uma visão geral do campo ou do que deveria ser seu conteúdo.

Da literatura consultada as opiniões mais consistentes, do nosso ponto de vista, são as de Brittain (37). Apesar de, muitas vezes, se referirem a deficiências das Ciências sociais, de uma maneira geral, se aplicam a todo o campo. Afirma que "poucos estudos consideram variáveis individuais e ambientais, pouquíssimos fatores psicológicos e organizacionais. Quase nada na área de reforço". Considera que os estudos concentraram-se nas demandas do que denomina "componentes palpáveis" das redes de comunicação, ou seja, sistema bibliográfico formal, comunicação de sociedades profissionais, etc.

Propõe como áreas merecedoras de

maior atenção: estudo da capacidade de assimilação; redundância em sistemas de informação; ruído; relação entre informação e ação; efeitos dos contatos informais no uso da informação; função do colégio invisível (essas duas muito referentes às ciências sociais); maneira pela qual a informação é resumida e usada na criação de novo material e aspectos sociológicos do usuário e padrões de uso; relação entre motivação e busca e uso da informação (em termos de estudos significativos); relação entre fatores da personalidade e criatividade e produtividade.

Rees e Chultz, citados por Brittain(37) chamam atenção para se pensarem e desenvolverem estudos que mostrem a relação entre tipos de serviços de informação úteis a processos cognitivos específicos; natureza da resolução de problemas e seu relacionamento com necessidade e busca de informação.

Observa-se que, também, "até agora não houve um equilíbrio apropriado entre os esforços devotados ao desenvolvimento de sistemas e os instrumentos de informação e documentação científicas, e os devotados ao estudo de como o homem, em suas várias tarefas e ambientes, reage a sistemas de informação" (Line(57)

Paisley (42) mostra que "em vários estudos, é difícil visualizar-se o cientista ou técnico no trabalho, em condições de limitação e de pressão, criando produtos, necessitando de uma elaborada rede de comunicação que o ligue às fontes de conhecimento necessárias".

Wilson (45) chama a atenção para a necessidade clara de se desenvolverem pesquisas relativas ao comportamento do usuário.

Bamberg (58), em relação ao hábito de leitura, diz que "nos últimos oitenta anos foram investigados os interesses de leitura, mas ignorou-se a questão do que pode fazer para despertar interesses e reforçar hábitos". Mostra a necessidade de se estudar a natureza da leitura; funções individuais e sociais da leitura (de uma forma mais aprofundada), "especialmente no que diz respeito à mensuração e à interpretação da sua influência, principalmente em confronto com a dos meios de comunicação de massa"; estudo do não leitor e como esse fator de não leitura influi na vida da economia e da sociedade; estudo do desenvolvimento de interesses de leitores individuais, suas causas e influências; investigação da correlação entre vários fatores que influem na leitura: interesse e progresso na leitura, hábitos, fator socioeconômico, êxito profissional.

Esses tópicos de autores diferentes mostram que se pode discordar de Brittain(37) quando esse diz que muito já se sabe sobre o usuário e que, atualmente, se precisa assimilar o conhecimento já obtido. Seus próprios comentários sobre a área, bem como os de outros especialistas, mostram conteúdos e aspectos bastante diversificados, como importantes e merecedores de estudos futuros.

O relacionamento dessas lacunas apresentadas com a abordagem de Wilson (45), para os estudos de usuário, nos mostra a tendência dessas propostas:

Abordagem (Wilson (45))	Tópicos a serem desenvolvidos (lacunas)
Estudo centrado no usuário	aspectos individuais; personalida de. aspectos ambientais; organizacio nais. aspectos psicológicos aspectos sociológicos aspectos relativos à informação : redundancia, utilização e proces samento; ruídos, natureza da reso lução do problema; ação. aspectos relativos à leitura: na tureza, necessidades, confronto com meios de comunicação.
Estudo centrado na bi blioteca	reação a sistemas de informação. tipos de serviços e processos cogni tivos (relacionamento)

Observa-se a grande preocupação com aspectos relativos ao usuário e, principalmente, com tópicos diretamente ligados a ele enquanto indivíduo.

dulto; diferenças individuais nas habilidades humanas e interesses; padrões de excelência apropriados para necessidades e interesses específicos; estudo da organização de grupos da comunidade; métodos e técnicas de contato de grupos; natureza da cultura. A função conservação não implica em conhecimento de aspectos relativos a usuário.

Essa proposta de Shera , além da amplitude de conhecimentos, revela diferentes níveis de detalhamento, de conteúdos a disciplinas. Uma análise desses pontos nos revela preocupações muito relacionadas com a Psicologia e aspectos sociológicos.

Por sua vez, A. Kamplan, citado por Shera (4) considera que existem três áreas básicas relativas à formação do bibliotecário. Uma delas é a por ele chamada de humanística , que deveria ser estruturada a partir do conhecimento dos usos, dos usuários e de sua produção e uso da informação. Em relação aos usuários, a base de estudos seria, para ele, a sociologia do conhecimento.

Brian R. Howes (7) propõe que os usuários devem ser considerados sob dois pontos de vista: como indivíduos e como grupo e o conhecimento que o bibliotecário deveria ter estaria relacionado a diferentes aspectos relativos a essas duas abordagens. No estudo do indivíduo, seria importante ter conhecimento sobre teoria do comportamento e motivação; psicologia humana e teorias da personalidade, Q.I. etc., psicologia educacional; teorias da aprendizagem; estudo de hábitos de leitura e, também, motivos da escolha pessoal; gosto pessoal; sistema de valores. Em relação a usuários em grupo, dever-se-ia estudar: a sociedade de uma maneira geral,

em particular, o trabalho, educação; padrões de lazer existentes; as religiões; as influências ideológicas na sociedade; estudo da estrutura dos grupos e de seu comportamento; dinâmica de grupo; estrutura de classe da sociedade em geral, para entender como as pessoas agem e como fazem quando trabalham juntas; estudo da demografia da sociedade; urbanização e padrões de população que existem no país e efeitos da industrialização. Também incluiria finalidades e técnicas de educação, padrões de cultura (ou alfabetização) na comunidade e na sociedade; conhecimento de problemas de censura e liberdade intelectual.

Como a proposta anterior de Shera, caracteriza-se por sua amplitude.

Brittain (37) fala do relacionamento da área com a Sociologia, Economia, Ciência Política, Antropologia, Cibernética, e da importância de se estudarem esses campos.

Uma visão geral dessas propostas pode ser encontrada no quadro abaixo, que procura agrupá-las em torno de disciplinas, de uma maneira geral.

DISCIPLINAS	TÓPICOS
Psicologia	teoria do comportamento; motivação
Psicologia da criança	características da criança
Psicologia da adolescência	características dos adolescentes
Psicologia educacional	teoria da aprendizagem
Psicologia do adulto	
Sociologia	estudo de organização e funcionamento de grupos
	estudo de comunidade
	trabalho, educação e lazer dos grupos
Antropologia	natureza da cultura
Psicologia Social	sistema de valores
Economia	
Cibernética	
Ciência Política	

Nota-se que, em termos de disciplinas, a psicologia e a sociologia são consideradas como básicas para o estudo do campo.

Em relação a tópicos de programas, sem podermos fazer um levantamento exaustivo, alguns tópicos foram mais desenvolvidos em programas estrangeiros e são considerados aqui apenas como exemplos isolados a que se teve acesso. Em resumo, referem-se ao ambiente da informação, tipos de usuários e tipos de informação necessária, metodologia para o estudo. Apresentam, de uma maneira geral, uma macro visão, relacionada a diferentes aspectos do ambiente e uma micro visão relativa ao usuário propriamente dito (Un. Denver) (59).

No Brasil, em nível de graduação, nota-se a ausência de uma disciplina ou setor de conhecimento que trate desse assunto.

Em nível de Pós Graduação, no IBCT, há uma área de concentração sobre usuário, segundo Pontes (60), com teoria do comportamento, teoria da comunicação, problemas de usuário, epistemologia.

No Mestrado em Administração de Bibliotecas da Escola de Biblioteconomia da UFMG, há uma disciplina Estudos de Comportamento e Educação de Usuários, que enfocou o assunto de quatro maneiras distintas (61) A primeira destaca a abordagem científica, o estudo do usuário na biblioteconomia (revisão de literatura, aspectos de conteúdo e método, balanço crítico, perspectiva do estudo de usuário no Brasil); métodos do estudo do usuário; estrutura do estudo científico. O segundo programa mostra os seguintes tópicos: a biblioteca como fonte de informação para os usuários; identificação das necessidades dos usuários (fatores pessoais na receptibilidade às informações e instituições; estudos de uso e usuários; a biblioteca como contexto dos serviços para os u-

usuários; a biblioteca como canal de comunicação para os usuários. O terceiro programa aborda: usuário e estudos de usuários (o usuário e o não usuário; estudos de usuários; histórico, tipos; estado atual de desenvolvimento; estudo de usuários como determinantes dos serviços e coleções de bibliotecas; metodologia para o estudo do usuário); fatores psicossociais do comportamento humano e o comportamento em relação à informação: determinantes; a educação do usuário. O quarto programa compreende: usuário e não usuário; necessidades de informação. O usuário e o catálogo; o usuário e a coleção; o usuário e os serviços; metodologia; educação do usuário.

Uma análise desses tópicos destacados revela uma diferença grande de abordagens, de uma visão mais técnica, mais voltada para a biblioteca, para uma mais "cultural", mais aberta a outros campos. Nota-se a interdisciplinariedade do setor e as amplas possibilidades de abordá-lo, o que dificulta o estudo de sua natureza, a partir dessas propostas, raras na área.

O grau de detalhamento existente, diferente em cada programa, tendo em vista fatores pessoais ou institucionais, leva a uma maior dificuldade em se considerar a representatividade desse estudo, como reflexo do conteúdo da área.

O primeiro programa apresenta duas características básicas: uma ênfase no método científico como instrumento para o estudo do usuário e uma abordagem relativa a uma visão geral do campo, do seu estado de desenvolvimento. O título da disciplina não corresponde ao programa, visto pelos tópicos apresentados que não são claramente relacionados a

comportamento.

O segundo programa enfatiza a ligação do usuário com a biblioteca, colocando essa desempenhando um papel ativo no processo de comunicação, cuja abordagem adotada. Dos quatro tópicos propostos, três se referem à biblioteca: como fonte, como canal, como contexto para o usuário.

O terceiro programa corresponde ao título da disciplina, situando o usuário dentro de um esquema de comportamento, e dos fatores que nele interferem.

O último programa também volta a enfatizar a ligação do usuário com a biblioteca.

Um resumo dos tópicos nos revela as seguintes preocupações, em termos de ensino:

- abordagem científica.
- conhecimento do estado atual de desenvolvimento do campo.
- tipos de estudos.
- necessidades de informação.
- comportamento em relação à informação.
- metodologia de estudo.
- o usuário e a biblioteca.

Procurando relacionar tópicos/disciplinas sugeridas para estudo com os programas desenvolvidos, nota-se a diferença existente entre o nível teórico de proposta e sua concretização prática. Enquanto o primeiro situa o usuário numa perspectiva mais ampla e fundamentada em bases teóricas, sua concretização em programas revela uma visão mais restrita, s. o o ensino na abordagem científica, apoiando-

se na revisão de literatura da área e no relacionamento do usuário com a biblioteca, muitas vezes com ênfase nessa.

CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DAS POSSIBILIDADES DE ABORDAGEM DO CAMPO.

Nesse tópico serão apresentados comentários de especialistas a respeito do tratamento a ser dado ao campo, em termos de possibilidade de abordá-lo e estudá-lo.

Em relação à abordagem do usuário, o principal exemplo é o de Hatt (34), que discute a colocação do usuário dentro da biblioteca. Uma síntese de seu pensamento mostra que, do slogan tradicional da biblioteconomia - livros para os leitores - a grande ênfase sempre recaiu nos livros. Ele analisa os modelos de estudo de comunicação, principalmente os aplicados à biblioteca e mostra que seguem, de uma maneira geral, a tríade: transmissor, mensagem, recipiente. Critica a colocação do usuário como o passivo do esquema, como geralmente ocorre. Mostra que um exemplo característico dessa abordagem tradicional é o paradigma da necessidade de informação científica de Menzel. Por ele, para o progresso da pesquisa científica, um corpo de cientistas precisa de um sistema de informação que contenha mecanismos que possibilitem atender a cada cientista com mensagens de determinados formatos, conteúdos, pontos de vista, em resposta a determinadas

necessidades, que resultem em mudanças nos estados cognitivos dos cientistas que, por sua vez, levarão a decisões que facilitarão o desempenho, com êxito, de determinadas atividades, que farão o progresso da pesquisa científica.

O papel ocupado pelo cientista, nesse esquema, é passivo. A essa colocação de Menzel, comum na área, propõe um novo modelo, a partir do processo de leitura. Por ele tem-se: 1. o leitor descobre o texto; 2. ele lê o texto; 3. ele usa a mensagem (ou não). Nesse esquema o usuário é colocado como o ativo e principal elemento do processo.

Hatt propõe, também, uma possibilidade mais ampla de se considerar o usuário. Para ele, esse seria o indivíduo com capacidade para ler e escrever, que tem acesso aos problemas de leitura, certas condições mínimas do ambiente, tempo para ler, mais motivação para a leitura. Esse leitor tem uma perspectiva própria, "seu modo total de conceber as coisas é determinado por sua situação histórica e social". Esse leitor "tem um conjunto único de informações, que procura aumentar na leitura. A "informação nesse contexto é inseparável de experiências, atitudes, preconceitos, valores, que estão juntos em um intrincado emaranhado de conexões. Para cada leitor, esse aglomerado poderá ser diferente: o que significa que, do mesmo modo que há diferentes maneiras de "ler" um texto, há diferentes leitores de diferentes maneiras". Prossegue dizendo que "obviamente o que o leitor traz em sua cabeça é o efeito residual de todas as mensagens que recebeu: traços de todos os livros que leu, filmes que viu, programas de rádio que ouviu, conversas, leituras, argumentos, etc. Menos obviamente, o que ele traz é o resíduo das mensagens que

recebeu através das formas sociais de seu tempo, lugar e grupo cultural". E conclui dizendo que, em sua "gestalt" pessoal, esse campo único de fatos, crenças, atitudes e predisposições, é sobre quem estamos perguntando: quem é esse leitor?"

Ao propor a ênfase do campo no usuário e ao considera-lo dentro de uma perspectiva ampla de indivíduo, contribui significativamente para a área, na medida em que alarga seus horizontes para fora da biblioteca. Porém não desenvolveu essa proposta de abordagem, de um ponto de vista teórico.

Essa abordagem, de uma certa maneira, encontra apoio em David Wilson (45), que mostra que dos três estudos básicos de usuários, dois deles seguem o modelo tradicional do processo de comunicação. O primeiro trata de "fontes que comunicam mensagens através de canais a recipientes". O segundo "quem diz o que para quem através de que meio e com que efeito. O terceiro estudo considera, entretanto, o usuário como o principal objeto de estudo: quem faz certas demandas de informação e por que".

Fica, no entanto, também no nível de constatação, sem desenvolver o assunto.

Line (57), em Planejamento de Sistemas de Informação para Seres Humanos, mostra que se deve examinar o usuário como um ser humano, com sua variedade infinita de comportamento, como é próprio da natureza humana.

Vania Araújo (62) chama a atenção para a necessidade de se destacar o usuário de sua conexão natural com os serviços de biblioteca e estudá-lo como um indivíduo no seu meio, com seus objetivos, necessidades e ativi-

dades.

Ainda nesse tópicó, outra consideração refere-se à discussão do objeto do campo. Cabe ressaltar, porém, que ele foi considerado do ponto de vista da biblioteconomia, como um todo.

Lancaster (46) diz que a "biblioteca existe como uma "interface entre o universo de recursos bibliográficos (usando-se bibliográficos no sentido lato) e uma determinada população de usuários (restrita geograficamente ou por afiliação institucional) ".

O termo "interface" vai ser muito utilizado na colocação do usuário dentro da área. Para Shera (4), a unidade da biblioteconomia é a relação entre o livro e o usuário e o momento focal é "quando o livro, o registro gráfico passa às mãos do leitor". Considera a interação usuário/registro gráfico, a "interface" homem/livro como a base da filosofia da biblioteconomia e seu objeto central. Porém, essas colocações referem-se ao campo total e não especificamente ao setor usuário.

Hatt (34) já observa o campo sob um outro ângulo, inclusive colocando o leitor não dentro da biblioteconomia, mas, sim, no processo de leitura.

Considera que a situação a que todo bibliotecário almeja é o "engajamento" do leitor com o texto, que constitui o que chama de "ato de leitura". Para ele esse ato constitui um exemplo de comunicação interpessoal e o ato da leitura é um ato de comunicação.

A referência à comunicação é comum também a Shera e outros especialistas como Brian(8) Para She-

ra(4), a unidade "do serviço de biblioteca é a comunicação de algum fragmento do conteúdo da biblioteca ou dos recursos da biblioteca, a um leitor".

Pode-se observar a referência comum à palavra "leitura". Hatt (35) descreve o processo de leitura como básico para o entendimento da interação leitor/texto. Shera (4) lhe dedica um estudo especial. Curioso observar que, apesar de ambos chamarem atenção para os diferentes suportes físicos da informação, a grande ênfase ainda está relacionada à leitura de textos, à interação usuário/texto/leitura.

Um resumo destas discussões mostra que os aspectos comuns referem-se à interação usuário/texto (informação), à comunicação leitor/texto. Mas, como em outras situações, não houve uma preocupação maior em explorar e desenvolver teoricamente os conceitos.

Outra consideração a ser feita nessa parte de comentários refere-se a tipos de estudos. Em primeiro lugar, discute-se, ainda, sobre que tipo de estudo é mais útil em que situação específica. Brittain (37) afirma que a tendência atual é mais no sentido de se desenvolverem estudos de necessidade, em detrimento dos de uso e demanda, até então dominantes.

Mas como já foi dito, e Wilson(45) reforça, "não há consenso na definição de necessidade de informação". Diz que "embora haja menção frequente de necessidades de informação do usuário", na prática fica-se restrito a "examinar a demanda do usuário por informação e usualmente demanda efetiva".

Para Hatt (34), o estudo básico para o bibliotecário seria o de demanda. Diz que, na biblioteca, lida-se com demandas e não necessidades. Essas são inferidas, funcionam a nível mais profundo e são mais difíceis de serem estudadas. Segundo êle, interessa ao bibliotecário as demandas que, além de serem mais simples, são objetivas e concretas.

Por outro lado, Line (56) recomenda a combinação de diferentes estudos para uma melhor compreensão do problema.

Uma última análise é relativa à linha de estudo adotada. Nesse aspecto tem-se, pela análise da literatura, pouquíssimas referências, mesmo assim não especificando claramente a linha seguida.

Lancaster (46), no que ele mesmo rotula de "breve revisão das necessidades e comportamentos dos usuários dos serviços de informação", chama a atenção para limitações e erros no campo. O primeiro deles, segundo ele observa, é que as conclusões dizem respeito mais ao comportamento declarado do que ao comportamento observado, que deveria ser objeto de consideração. Marca uma posição behaviorista, pela qual só se considera comportamento a ação observável.

E Wood (48) fala de que os "estudos partem de pressupostos muito lógicos do comportamento: puros estudos descritivos de um conjunto de comportamento". Não se procuram causas para um determinado efeito.

Essas considerações referentes à a bordagem do usuário e do objeto do campo, tipos de estudos e linha de pesquisa seguidas, mostram aspectos importantes para uma melhor compreensão do campo.

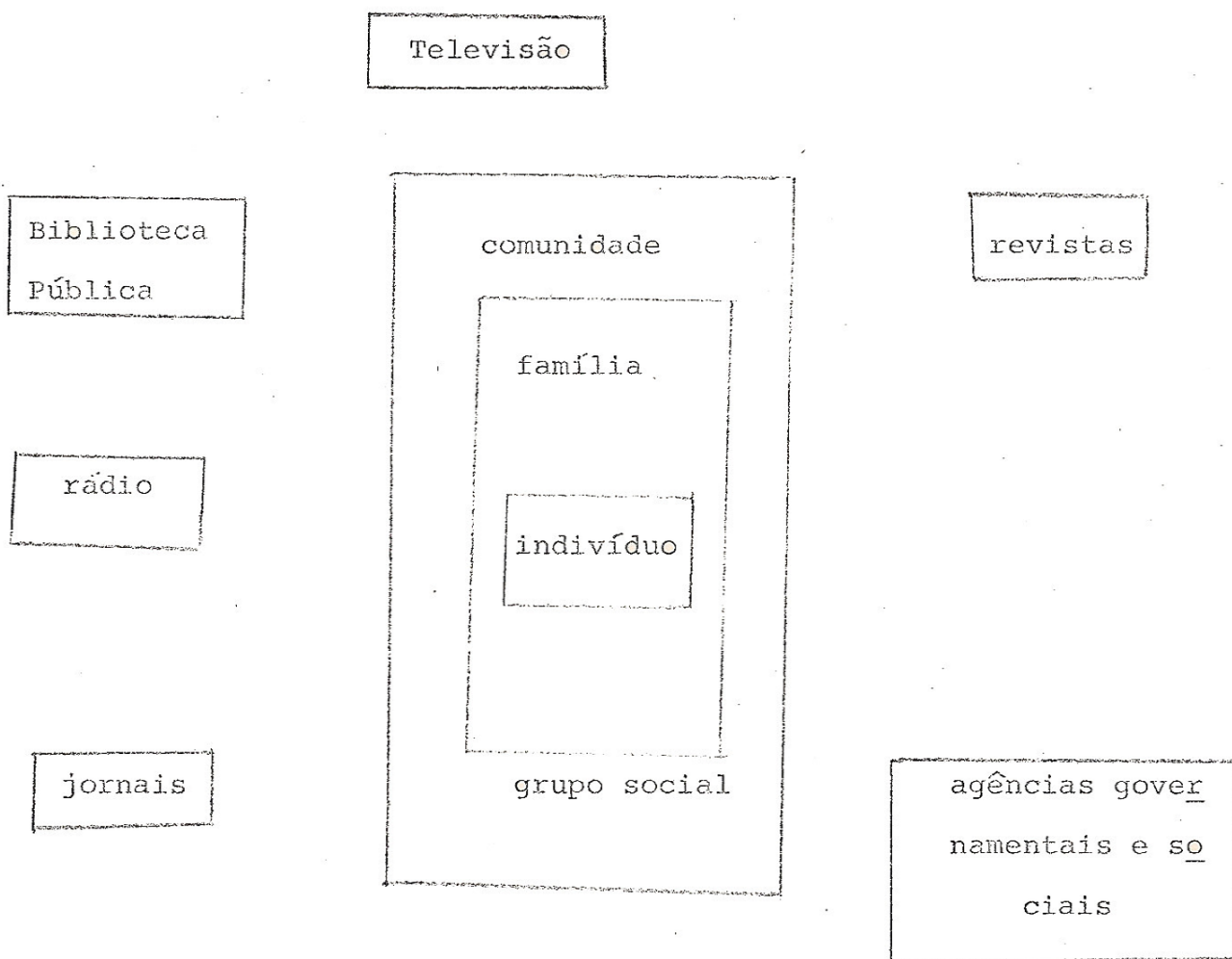
A principal proposta de estudo sob esse ângulo é a de Paisley (42) que criou um quadro de referência conceitual onde coloca o cientista dentro de vários sistemas e mostra a importância de se fundamentarem esses estudos em uma base teórica. Chama a atenção para a necessidade do campo desenvolver o que Newton chamou de "teorias de alcance médio". Mostra que se precisa de conceitos e teoremas que estejam nem tão perto dos dados de informação, nem tão distantes, como na teoria de sistemas e na cibernética. Mostra, também, que, em qualquer campo de pesquisa, essa "teoria do alcance médio" é alcançada através de "aproximações sucessivas". Destaca que a fase inicial de pesquisa em um determinado campo caracteriza-se por uma predominância de tipologias, porém essas devem se "transformar em escalas" com a ajuda da teoria". Chama a atenção para o fato de que, enquanto a teoria não se fortalecer, em termos de resultados, devem ser aceitos tanto os "coerentes como os discrepantes". E observa, finalmente, que "o estudo das necessidades e uso da informação já amadureceu metodologicamente, mas precisa urgentemente de teorias sobre o comportamento no processamento da informação que propiciem indicações a respeito de seleção de canais, quantidade de busca, efeitos de qualidade, quantidade, atualidade e diversificação da informação na produtividade, papel das motivações e fatores da personalidade".

Propõe um quadro de referência con

ceitual, a ser tomado como base para o estudo do cientista, como contribuição ao que denomina "conceituação superficial" da área. Nele coloca o cientista dentro dos vários sistemas de que faz parte. Seu caráter amplo impede sua aplicação em um único estudo mas sua validade maior é como proposta de estudo teórica. Parte do princípio de que o cientista, o técnico e , com adaptações, pode-se dizer que o usuário de qualquer tipo, está inserido em muitos sistemas que o influenciam direta ou indiretamente. Esses sistemas formariam círculos concêntricos e poderiam ser assim descritos: 1. o cientista dentro de sua cultura (que exerce uma influência difusa em todos os sentidos); 2. o cientista dentro do sistema político (que estabelece, por exemplo, as prioridades de financiamento); 3. o cientista dentro de seu grupo profissional (grupo esse que controla o canal de informação oficial dentro de seu campo); 4. o cientista em seu grupo de referência; 5. o cientista dentro do colégio invisível ; 6. o cientista dentro de uma organização formal (que determina na escolha de certos canais de informação e bloqueia outros) ; 7. o cientista dentro de seu grupo de trabalho; 8. o cientista consigo mesmo. Outros sistemas seriam, por exemplo, o econômico e o legal. Todos esses sistemas seriam considerados tendo em vista o cientista dentro do sistema formal de informação. Parte, portanto, da teoria de sistemas, colocando o usuário em seus diferentes sub-sistemas.

Essa abordagem, em seus aspectos gerais, se aproxima de Zewizig (63), que coloca o usuário no contexto de variáveis sociais e de informação. Por seu esquema, temos um indivíduo, que vive numa determinada família, que por sua vez faz parte de uma comunidade, formada por diferentes grupos

sociais. Essa comunidade está em contato com diferentes meios de comunicação: televisão, revistas, jornais, rádio, biblioteca pública, agências governamentais e sociais. Zewizig, porém, não desenvolve essa sua colocação que pode ser assim visualizada:



4.2.3. REFLEXÕES A RESPEITO DA ANÁLISE DO CONTEÚDO ATUAL DO CAMPO A PARTIR DA PRODUÇÃO INTELECTUAL DA ÁREA.

Como método para se chegar a essas reflexões, procurou-se relacionar os dois aspectos estudados anteriormente - conhecimento relativo a pesquisa e comentários dos especialistas- tentando mostrar em que medida existe conexão entre eles.

Se o campo já apresenta, de um lado, uma série de conhecimentos, obtidos através de pesquisas, de outro lado, porém, apresenta uma série de lacunas em termos de conhecimentos necessários a uma compreensão mais profunda dos diferentes aspectos nele envolvidos.

O comentário inicial a ser feito se relaciona, diretamente, com esse aspecto. Quais conhecimentos são necessários para que se obtenha uma visão da área como um todo? Como ela se estrutura e se encontra configurada?

Uma análise nos revela sinais de indefinições básicas. Por exemplo, se se procurar comparar tipos de estudos e tendências de pesquisas- ambos reveladores do que o setor considera importante- com o discurso de seus especialistas, constata-se uma discrepância. Observa-se, em nível de discurso, que há um relacionamento de determinados estudos como básicos - usos, demandas, necessidades. Questiona-se, porém, ainda, a aplicabilidade prática desses estudos. Mas, em

termos de pesquisas, esses tipos de estudos desenvolveram-se, contudo, de uma maneira desproporcional e ao acaso, com grande ênfase ao estudo de uso. A afirmação de que o estudo de necessidade é básico, fundamental, inclusive afirmando-se que a biblioteca funciona para atender às necessidades de informação dos usuários, constata-se que foram os estudos menos desenvolvidos. Inclusive, críticas são feitas aos realizados, mostrando que, muitas vezes, não passam de estudos de uso ou demanda.

Além disto, um ponto fundamental e revelador da situação é o fato desse estudo de necessidade ainda encontrar dificuldades num nível teórico de definição de conceitos - passo inicial e básico para a sua operacionalização em pesquisa. Pode-se, inclusive, levantar a hipótese de que a predominância de determinados estudos e de aspectos de uso deve-se à facilidade de operacionalização desses conceitos.

Esse problema levantado também pode servir de exemplo da ausência de busca de apoio teórico em outras disciplinas. Nesse caso específico, ele seria encontrado na Psicologia que, sob diferentes aspectos, lida com necessidades humanas.

Observa-se, também, que a tendência do campo é estudar o uso da informação e daí inferir a necessidade. Tanto é que muitas das revisões de literatura da área falam de "necessidade e usos". Porém, pela ênfase dada no discurso dos especialistas aos estudos de necessidade e pela ausência de referências a essa possibilidade de abordá-la, pode-se concluir que, também nesse ponto, o problema ainda não foi resolvido. A esse respeito questões podem ser formuladas,

tais como: as necessidades são inferidas dos usos? são estudos independentes? complementares?

Ainda em relação aos tipos de estudos e pesquisas realizadas, conclui-se que a grande preocupação/tendência do setor está na consideração do uso feito da informação, das fontes. Os estudos de uso, entretanto, conforme mostra a literatura, desenvolveram-se significativamente no que diz respeito aos canais informais, à comunicação interpessoal. Pode-se e deve-se questionar o porquê dessa tendência. Reconhece-se que a maior parte das pesquisas foi desenvolvida com cientistas e tecnólogos e que se constatou a importância desses canais informais nas suas buscas de informação. Pode-se, porém, perguntar até que ponto interessam à biblioteca e como ela utilizou ou pode utilizar esse conhecimento para um melhor atendimento aos seus usuários, tendo em vista o fato de que essa comunicação foge ao seu controle e âmbito de ação. Muitos desses estudos de canais, do ponto de vista do campo, podem ser considerados "puros", entendidos como relacionados a um conhecimento geral de busca de informação. A persistência, porém, dessa tendência deve ser questionada tendo em vista sua pertinência ou importância relativa para a biblioteca.

Ainda em relação aos estudos de uso, tem-se que os primeiros resultados obtidos revelaram a importância da acessibilidade como principal determinante da escolha de fontes e de uso da biblioteca. Pode-se questionar, contudo, em que sentido foi considerada, como diretamente relacionada à biblioteca ou como fator do ambiente externo. Essa dúvida se relaciona com uma crítica/lacuna feita por Brittain (37), a respeito da ausência de estudos que exploram aspectos

ambientais.

A acessibilidade aí estaria incluída, como um tópico do estudo do ambiente. Em que sentido fatores ambientais e acessibilidade devem ser entendidos? Parece que essa última é considerada principalmente do ponto de vista da biblioteca como, por exemplo, existência de bibliotecas, localização física, facilidade de compras de livros, de uso interno da biblioteca.

Observa-se uma preocupação com fatores que interferem no uso e na acessibilidade, mas, ao mesmo tempo, conforme nos mostra a literatura, essa não se encontra explicitada como estudo de ambiente nem desenvolveu-se um corpo de conhecimentos ou estudos a partir de seu conceito central, ficando-se mais a nível de simples constatação.

Um resumo das considerações feitas pode ser visualizado pelo quadro abaixo, que procura relacionar tipos de estudos, tendências e abordagens do campo.

TIPOS DE ESTUDOS	TENDÊNCIAS	ABORDAGEM Wilson
USO	CANAIS - informais - fatores que interferem no uso - acessibilidade - avaliação-fontes biblioteca	centrados no usuário centrados no usuário e na biblioteca. centrados na biblioteca
DEMANDA	Avaliação	centrados na biblioteca
NECESSIDADE	Inferida do uso	centrados no usuário e na biblioteca

Se em termos de abordagem nota-se uma equivalência entre estudos centrados no usuário e na biblioteca, essa não se verifica em relação a tendências e tipos de estudos onde predominam os relativos a canais e uso.

Observa-se, também, a falta de uma visão mais estruturada do campo e de um desenvolvimento de pesquisas a partir de um esquema teórico. Essa observação pode ser exemplificada a partir do quadro de referência conceitual de Paisley (42). Críticas são feitas à sua abrangência, mas ele deve ser entendido como se propôs, como uma estrutura de um campo. Comparando a proposta de estudo do cientista e os estudos realizados, observa-se que apenas alguns aspectos do quadro de referência foram mais considerados: o cientista e seu grupo de trabalho, colégio invisível. Aspectos culturais, econômicos, políticos não mereceram maior consideração, em termos de pesquisa. Inclusive esses aspectos, em muitos pontos, se assemelham com a proposta de Hatt (34) de abordagem do usuário, ao propor considerá-lo na sua relação com a sociedade e cultura, dentro de uma perspectiva "extra-biblioteca".

À observação de que o campo se desenvolveu e se desenvolve "ao acaso", sem preocupação com sua base teórica, acrescenta-se a referente à característica básica que apresenta o usuário visto como, em certa medida, "independente" de um ambiente socio-cultural, um usuário "neutro". Mesmo o ambiente "organização", no qual os grupos profissionais trabalham, pareceu não merecer maior consideração, aparecendo apenas como elemento delimitador e circunstancial do usuário.

Uma conclusão à parte deve ser feita a respeito dos comentários sobre o estado de desenvolvimento do campo, pois apresentam-se como de uma importância maior do que talvez à primeira vista possam parecer. Constituem o verdadeiro retrato da situação da área, um campo ainda a ser

trabalhado, principalmente a nível teórico.

Se comparado com outros setores da biblioteconomia, pode-se notar que, enquanto eles se apresentam configurados, de uma maneira mais significativa, em maior ou menor nível, em relação ao usuário isso não acontece. Pode-se, até, afirmar que, para cada resultado obtido em termos de conhecimento do usuário, pode-se contrapor uma lacuna, uma falha teórica ou um questionamento a respeito de sua aplicabilidade prática ou de sua contribuição para o conhecimento total da área.

Nota-se uma preocupação constante com as limitações relacionadas às bases teóricas dos estudos e uma consciência, a nível de discurso dos especialistas, da necessidade de busca de auxílio em outras áreas. Nesse aspecto, as sugestões vão de tópicos a disciplinas e essa variedade e falta de padronização pode ser entendida, talvez, como um reflexo da indefinição do campo. Não se nota uma "linha de sugestões" a partir de determinada estrutura ou interrelacionamento de conceitos. Pode-se até supor que esse aspecto não se apresenta importante para a área, pois não mereceu maiores comentários. Mas nota-se uma ênfase a aspectos relativos a indivíduos, ambiente e aspectos sociológicos e psicológicos, que podem revelar que, apesar da existência de um número significativo de estudos centrados para o usuário, esses podem ser considerados como ainda deficientes em muitos aspectos, principalmente os individuais e ambientais.

Significativa, também, é a pouca referência à formação do bibliotecário nessa área. Pode-se levantar dúvidas a respeito do porquê de se ignorar esse aspec

to no ensino. Pode-se considerar, por exemplo, o fato de esse campo ter se desenvolvido mais recentemente e ainda apresentar, em muitos pontos, um precário estado de desenvolvimento.

Resumindo, o campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca é uma área que mereceu atenção relativamente recente dentro da biblioteconomia. Teve um início eminentemente prático, que o marcou profundamente: desenvolveu-se sem maiores indagações sobre sua natureza, muitas vezes "ao acaso", e não buscou maior apoio teórico em outras disciplinas - ele que constitui o mais interdisciplinar setor da biblioteconomia. Como o campo não se apresenta estruturado, dificulta a escolha de conteúdos que possam ser considerados como básicos para o seu conhecimento e desenvolvimento. Tendo em vista a predominância dos conceitos necessidades, usos, comunicação, pode-se supor que esses sejam seus conteúdos básicos, conforme análise da produção intelectual da área.

5. VISÃO SÍNTESE DO CAMPO ATRAVÉS
DO RELACIONAMENTO DA PROPOSTA DE
ESTUDO COM O CONTEÚDO ATUAL E
COM A FILOSOFIA DE EDUCAÇÃO DO
BIBLIOTECÁRIO.

A finalidade desse relacionamento é sintetizar os dois estudos realizados sobre o conteúdo da área, procurando, nessa visão conjunta: 1. analisar em que medida a proposta inicial teórica encontra apoio ou não na produção intelectual da área e na filosofia de educação do bibliotecário; 2. observar em que medida aparecem outros conceitos básicos que fogem aos da proposta inicial e analisar em que nível foram considerados; 3. dar uma visão geral do conteúdo do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca.

A proposta de análise a partir de um modelo teórico considerou o campo como relacionado à interação do usuário com a biblioteca. A partir dessa constatação, onde se interrelacionam os conceitos de ação, comportamento, interação, procurou-se desenvolver um esquema de conceitos básicos, tendo como unidade de análise o conceito de usuário e como elemento delimitador o de biblioteca. Propôs-se, então, que o campo deve ser pensado a partir dos seguintes conteúdos básicos: indivíduos e grupos, que constituem a unidade de análise do campo; ambiente social e cultural - no qual todas as ações se processam e onde vivem os indivíduos e grupos; necessidades e motivos - forças propulsoras, iniciadoras e manutene

doras da ação, do comportamento e da interação; interação, com portamento- objeto do campo; comunicação- possibilita a interação; biblioteca- conceito delimitador.

A pergunta básica a ser feita a partir dessa proposta é: em que medida o estado atual de desenvolvimento da área, refletido na produção intelectual dos seus especialistas, confirma-a ou não.

Uma análise do campo nos mostra que esses conceitos encontram-se presentes, observando-se, contudo, uma importância relativa de vários deles, em termos de comentários e de estudos. Considerando cada conceito, tem-se que, em relação a indivíduos e grupos predominam os estudos de grupos, sendo que a tipologia adotada na área quase sempre se refere a cientistas e tecnólogos, estudantes, público em geral.

Procura-se quase sempre situar os usuários em determinadas categorias e, muitas vezes, considerando-os em oposição e confrontados em seus usos e condutas em relação à informação. Quanto aos comentários dos especialistas da área, nota-se uma preocupação com a necessidade de desenvolverem estudos mais aprofundados de aspectos individuais, sendo que há referência, também, a esses conceitos em termos de sugestões de ensino. Nota-se, também, uma preocupação com a limitação desses estudos à área de ciência e tecnologia.

O ambiente social e cultural encontra-se presente nas pesquisas mais como "pano de fundo" do que como elemento de situação. Constata-se que o ambiente social foi mais considerado, nos estudos, sob o ponto de vista

do seu relacionamento mais direto com a biblioteca, como, por exemplo, nos estudos de acessibilidade. Nos comentários dos especialistas aparece referência clara à necessidade de um maior conhecimento dos fatores ambientais que interveem no relacionamento usuário/biblioteca. Somente neste nível é que se encontra alguma preocupação com aspectos culturais como , por exemplo, valores e crenças.

Necessidades /motivos- encontra-se esse conceito presente em toda a literatura, embora apresentando uma série de implicações: a nível de conceito, de base teórica, de utilidade relativa, de metodologia de estudo. Pela importância do conceito para o campo e pelo que foi dado constatar, é um conteúdo que se situa mais a nível teórico de especulação. Em termos práticos, o campo utiliza mais os conceitos de uso e demanda.

Interação/comportamento/ação- constituem conceitos presentes, mas tratados de uma maneira diversificada. Não se notou uma preocupação em conceituá-los e em explorar ou analisar os aspectos nele incluídos. Encontram-se muitas vezes apenas implícita a idéia de comportamento, observação essa que pode ser comprovada através de uma série de referências à interação usuário/biblioteca; comportamento em relação à informação, uso da informação.

A observação anteriormente feita , relativa à dificuldade de definição do conceito necessidade , também se aplica a comportamento/interação. E pode -se afirmar que, pela análise feita, além da dificuldade de definição dos conceitos, nota-se uma ausência de preocupações não só em defini-lo mas em situá-lo ou fundamentá-lo de um ponto de vis

ta teórico. Pode-se dizer que são conceitos mais citados que desenvolvidos.

Comunicação- é talvez o conceito chave da área. Grande parte dos estudos e do conhecimento obtido refere-se ao estudo de comunicação, geralmente sob o ponto de vista do uso de canais. Outros aspectos como, por exemplo, fatores ambientais, motivações, etc., foram, também, desenvolvidos. Nesse aspecto, nota-se uma fragmentação de estudos (por exemplo, tipos de canais) e uma divisão entre comunicação e comportamento. Os estudos que se preocupam com o comportamento do usuário em relação à informação são considerados estudos de usuários e os que se preocupam com os canais, estudos de uso. Parece que essa separação não se deve apenas a motivos práticos de pesquisa ou de classificação mas refere-se a uma fragmentação artificial na área. Estudos de usuário aparecem como opostos a estudos de usos, sendo que, na realidade, são apenas formas diferentes de abordagem de um mesmo aspecto: comportamento/interação do usuário com a informação ou com a biblioteca, pois comportamento e comunicação são aspectos que se interligam, como se viu anteriormente.

Biblioteca- sempre presente como conceito básico, mas nem sempre como elemento apenas delimitador. Muitas vezes como a unidade de análise do campo. Muitos dos estudos "centrados na biblioteca", na realidade referem-se basicamente à instituição. Estuda-se a ação e a reação dos usuários aos serviços, mas, e principalmente, estudam-se coleções, serviços, instrumentos, avaliando-se seu uso pelo usuário.

Finalmente, o campo vem apresentan

do, também, uma tendência grande em relação à educação do usuário, que não foi motivo de consideração na proposta teórica.

Uma análise global dos dois aspectos - proposta de modelo teórico/ visão geral do campo- mostra-nos que, se de um lado os conceitos básicos da primeira encontram apoio na segunda, de outro lado, muitas vezes, esse se dá apenas em termos de especulação, de comentários, em nível de discurso dos especialistas da área.

Por outro lado, a dificuldade encontrada em se fazer esse relacionamento mostra que a presença desses conceitos pouco contribuiu para a visão do campo como um todo, já que não se nota uma preocupação em interrelacioná-los, em estruturá-los.

O campo não se apresenta com uma estrutura mais ou menos definida, seus diferentes aspectos parecem não merecer reflexões e estudos conjuntos e o que pode ser considerado como fator negativo é que não há, em termos de comentários, uma maior preocupação em considerá-lo sob esse ponto de vista.

Nota-se uma consciência de suas lacunas mas não se procura uma análise mais detalhada de como saná-las. Fica a impressão de que se listam tópicos a serem estudados, pertinentes talvez, mas apenas considerados de uma maneira superficial.

O caráter prático dos primeiros estudos, o tipo de pesquisa predominante, a repetição de modelos testados em pesquisas anteriores parece que marcaram profundamente a área.

Sintomática é a ausência de maiores referências a estudos feitos por outras áreas e por especialistas de diferentes setores nela envolvidos. A interdisciplinariedade da área é constatada mas pouco desenvolvida em termos teóricos e práticos.

Correndo o risco de generalizações indevidas para toda a área, pode-se concluir que o modelo teórico proposto encontra apoio na produção intelectual da área, mas que essa se desenvolveu ao acaso e que ainda não se preocupou em sistematizar seus conhecimentos, em discutir seu objeto e seus conteúdos básicos. Inclusive, observa-se que parte significativa do conteúdo da área, a partir do discurso dos especialistas, refere-se a lacunas e ausência de base teórica.

Uma indefinição básica pode se situar a nível de unidade de análise do campo e de sua abordagem. E, ao mesmo tempo, esse parece constituir o fator chave para a sua exploração.

A interação usuário/biblioteca é aceita como sendo o objeto de consideração do campo. A unidade de análise, o usuário, porém, parece que não foi considerado no seu duplo aspecto, do que se chamará aqui ponto de vista "interno e externo".

Do ponto de vista interno, o usuário é o cliente da biblioteca, que procura ou usa uma informação, uma fonte, um recurso para atender a uma necessidade específica, que se satisfaz ou não com a biblioteca. Sob esse aspecto, ele é um elemento interno como o é a coleção e o bibliotecário.

Do ponto de vista aqui considerado como externo, o usuário é parte do ambiente e fator do ambiente influenciando a biblioteca. Como tal, é um indivíduo ou grupo vivendo numa sociedade e cultura, com determinadas necessidades, motivações, valores, atitudes, com uma "perspecti

va pessoal" que o influenciará enquanto usuário/cliente da biblioteca.

Essa distinção e esse duplo aspecto merecem maiores considerações, pois o campo parece ter se desenvolvido ou se preocupado mais com o "aspecto interno" e, muitas vezes, centrado mais seus estudos na biblioteca que no usuário.

Não se pode desconhecer que o comportamento, a ação, as necessidades, atitudes, etc. do usuário em relação à biblioteca são apenas uma face do problema e o aspecto ambiente é que explicará, muitas vezes, um comportamento específico, uma reação específica à informação ou à biblioteca, uma determinada necessidade. Na medida em que o usuário for considerado apenas sob uma perspectiva restrita, pode-se correr o risco da área continuar a se desenvolver como o tem feito até agora: mais quantitativa que qualitativamente, com muita informação mas pouca compreensão da natureza do usuário como indivíduo e dos diferentes fatores que interferem no seu relacionamento com a biblioteca.

O modelo teórico proposto procura situar o usuário nesse duplo aspecto, e considerá-lo como o principal elemento de análise do campo. E, ao considerá-lo na complexidade de sua situação, propõe uma visão mais abrangente do campo e uma macro e micro visão do usuário de que fala uma proposta de ensino citada.

Se a biblioteca desempenha sua função atendendo indivíduos e, através deles, atinge a sociedade, como propõe Shera(4), ou, em outras palavras, se a função da biblioteca é atender as necessidades de informação da sociedade

de, para que possa desempenhar bem essa função é necessário que aborde o usuário não apenas como "cliente" mas como um indivíduo que, em determinadas circunstâncias, usa a informação e a biblioteca.

Essa possibilidade de abordar o campo apresenta-se importante sob dois pontos de vista: 1. para o desenvolvimento de pesquisas na área, pois o aspecto relativo ao indivíduo-fator externo foi muito pouco estudado e está a merecer maiores considerações; 2. para a estrutura do campo, indispensável para se desenvolverem programas de ensino, pois permite uma consideração mais abrangente de seu elemento principal de análise, de seu objeto e de seus conteúdos básicos.

6. CONCLUSÃO: SUBSÍDIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE FUTUROS PROGRAMAS NA ÁREA.

Nosso problema consistia, basicamente, na análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca, no aspecto relacionado à formação profissional. A indagação proposta referia-se a que conteúdos ensinar. Para sua resposta, considerou-se que, numa primeira etapa, dever-se-ia proceder à determinação da filosofia de educação do bibliotecário com ênfase no aspecto relacionado a usuário, e à análise do campo. Essa etapa se realizou através de uma proposta do objeto de estudo do campo e de seu conteúdo básico, fundamentada em um referencial teórico e, pela análise do conteúdo atual do campo a partir da "produção intelectual da área" e pelo relacionamento da proposta de modelo teórico com o conteúdo atual do campo e a filosofia da educação.

A determinação da filosofia de educação e o estudo da disciplina ou do setor do conhecimento constituem o primeiro passo na elaboração de um currículo. A ausência de um estudo nessa linha, em relação ao setor usuário e o estado de não sistematização do campo levou-nos a um duplo trabalho. A análise do campo teve que incluir uma proposta teórica de abordagem e essa, confrontada com o estado atual de desenvolvimento da área.

O estudo do estado atual de desenvolvimento da área foi realizado para se ter uma visão do con

teúdo do campo, como se apresenta na produção intelectual da área. Em termos práticos, serve também para enriquecer a proposta teórica e de exemplo de como o campo pode ser explorado quando se for trabalhá-lo em termos de ensino.

Pela proposta teórica tem-se que o setor é formado pelo interrelacionamento dos conceitos indivíduo/grupo; ambiente social e cultural; necessidades/ motivações; interação/comportamento; comunicação; biblioteca.

O campo trata da interação do usuário com a biblioteca e o usuário é um indivíduo ou grupo que vive numa determinada sociedade e cultura e que, para atender determinadas necessidades, procura a biblioteca.

Proposta que encontra apoio, em diferentes aspectos e níveis, na produção intelectual da área. Essa proposta torna-se importante para o desenvolvimento de futuros programas relativos a usuário pois procura apresentar uma visão do campo como uma disciplina, ou um setor da disciplina biblioteconomia, ou seja, "como um corpo de conhecimentos organizados em torno de conceitos básicos", de que fala Sperb (3).

Essa consideração, como já se mencionou, constitui o primeiro passo na formulação de um currículo e, como os especialistas da área não se preocuparam ainda com esse aspecto, consideramos que deveria ser esse objeto de nosso estudo.

Além de sua finalidade mais especificamente ligada a ensino, pode ser útil também para o desenvolvimento do campo na medida em que discute formas de abordá-lo, na sua dupla perspectiva, e de situá-lo sob um ponto de

vista teórico, sua principal deficiência.

Enquanto proposta de ensino, é uma suposição-formulação provisória a ser testada em sua adequação, não apenas no estado de desenvolvimento do campo, mas, principalmente, na prática diária do bibliotecário. Se se propõe que o campo se desenvolve em torno do conceito geral interação biblioteca/usuário, esse também deve ser o conhecimento que o futuro profissional deve receber em relação a esse setor de sua disciplina. A comprovação dessa adequação será dada, em última análise, no desempenho profissional do bibliotecário, na medida em que contribua para que a biblioteca cumpra, da melhor maneira, sua função social.

O campo que trata do usuário em relação à biblioteca apresenta, como principal característica, a interdisciplinariedade, pois implica em conhecimentos de diferentes áreas.

Não apresenta um objeto de estudo próprio. E nem tão pouco falta-lhe base teórica como tanto se apregoa. Necessita, apenas, de buscar conhecimentos e referencial em outras áreas.

Essa interdisciplinariedade, ao mesmo tempo que enriquece o campo, dificulta o trabalho do ponto de vista da biblioteconomia, quando se procura discutir a natureza e o conteúdo do setor. Para Shera (4) essa é a responsabilidade primeira da profissão, apesar dos problemas envolvidos. Contudo, um desenvolvimento futuro no setor só poderá ocorrer com a discussão e participação de especialistas de diferentes áreas.

Pode-se observar a abrangência da

proposta e, como consequência, a dificuldade de considerá-la em relação a currículo.

Deve-se, porém, observar que a proposta de estudo da área refere-se ao campo como um todo, cabendo, em termos de escolha de conteúdos, a adoção de critérios e filosofias que delimitarão o campo. Por outro lado, deve-se pensar, também, que quando se fala em ensino relacionado a usuário não se está referindo especificamente a uma disciplina, mas a um grupo de disciplinas, a um setor referente a usuário.

Em termos práticos, isto implica numa reconsideração dos nossos currículos, tendo em vista sua adequação ao setor.

Por outro lado, não se pode desconhecer a realidade da existência de condições que permitem que tal fato possa acontecer, como, por exemplo, entre nós, a presença do Ciclo Básico de Ciências Sociais, que oferece matérias de fundamentação geral, úteis para esse estudo. Matérias que, muitas vezes, não são exploradas pelo ciclo profissional.

Essas disciplinas poderiam ser exploradas e servir de base para se desenvolverem estudos ou disciplinas relativas ao usuário.

Como já foi dito anteriormente, o campo relativo a usuário é formado de conteúdos de diferentes disciplinas das Ciências Sociais.

Em relação a esse aspecto de ensi

no, há de se considerar a contribuição que a Psicologia Social pode prestar à área, pois apresenta uma síntese de diferentes disciplinas, e oferece conhecimentos básicos ao setor, além de poder conciliar problemas que poderão advir de limitações quanto a carga horária, tempo disponível, duração do curso, etc.

A inclusão de uma ou mais disciplinas referentes a usuários de biblioteca nos currículos de biblioteconomia exige, também, a presença de matérias instrumentais, como Métodos e técnicas de pesquisa, Estatística, indispensáveis para um conhecimento científico do usuário.

Essas são apenas algumas das implicações que se podem levantar quando da consideração do usuário em relação a currículo.

Porém, pela análise feita, observa-se que, antes que se pense em estruturação de programas, há de se considerar com maior profundidade a natureza do setor, seu objeto, seus conteúdos básicos.

Nosso estudo, que pretendeu colaborar com uma proposta a esse respeito, constatou que as dificuldades de se considerar o usuário de bibliotecas em relação a currículo são maiores do que à primeira vista se apresentam pois o campo ainda se encontra em fase inicial de desenvolvimento. Além de ter de recorrer a conhecimentos e disciplinas das Ciências Sociais, que apresentam uma grande possibilidade de abordagens de temas, diferentes escolas e pontos de vista conflitantes.

Isso não impede, contudo, que não seja considerado e trabalhado em termos de ensino. Necessida-

de, aliás, que se faz sentir com maior urgência quando se observa a complexidade crescente tanto das necessidades da sociedade quanto da organização e funcionamento das bibliotecas. A ausência de formação do profissional nessa área constitui, talvez, a maior falha de nossos currículos de graduação.

Com esse estudo, pretendeu-se oferecer uma abordagem inicial ao assunto, ao seu campo, conteúdo e objeto. Trabalhá-lo, em função de programas, seria o passo seguinte e a concretização do presente trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CAPES. O ensino da biblioteconomia no Brasil; análise da literatura recomendada no ensino da biblioteconomia no Brasil. Brasilia, 1978.

2. UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. ESCOLA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA. Mesas de estudio sobre la formacion de bibliotecarios y mejoramiento de bibliotecarios en servicio en la America Latina. 1963-65.VIII. Trabajos de base apresentados a las tres mesas de estudio. Medellin, Co. Editorial Universidad de Antioquia, 1969.

3. SPERB, Dalilla C. Problemas gerais de currículo. 2 ed. Por to Alegre, Globo, 1975.

4. SHERA, Jesse Hank. The foundations of education for librarianship. New York, Becker and Hayes, 1972.

5. LOURENÇO FILHO. Introdução ao Estudo da Escola Nova "Apud" SPERB, Dalilla. Problemas gerais de currículo. 2 ed. Por to Alegre, Globo, 1975.

6. SOARES, Magda. Comunicação e expressão; ensino da lingua portuguesa no 1º grau. Belo Horizonte, mimeo.

7. HOWES, Brian. Some thoughts on a first degree in librarianship. Journal of Education for Librarianship, Urbana, Ill. 16(1): 18-24. Sum. 1975.

8. SELLTIZ, Claire et alii. Metodologia de pesquisa nas relações sociais. São Paulo, Herder, 1967.
9. KAPLAN, Abraham. A conduta na pesquisa; metodologia para as ciencias do comportamento. São Paulo, Editora Heder; Editora da Univ. de São Paulo, 1972.
10. SLAMECKA, Wladimir. On the methodology of curricular studies American Documentation, Baltimore, 20(4) 355-7, Oct. 1969.
11. NAGLE, Jorge. Discurso pedagogico; uma introdução. In: Educação e linguagem; para um estudo do discurso pedagógico. São Paulo, EDART, 1976, cap.1.
12. PARSONS, Talcott. O conceito de sistema social. In: CARDO SO, Fernando Henrique & IANNI, Octavio. Homem e sociedade; leituras básicas de sociologia geral. 3 ed. São Paulo, Companhia Editora Nacional, 1966. p.47-55.
13. KEMP, D.S. The nature of knowledge; an introduction for librarians. London, Clive Bingley. 1976
14. MINDER, Thomas & WHITTEN, Benjamin. Basic undergraduate education for librarianship and information science. Journal of education for librarianship, Urbana, Ill. 15(3): 258-70, 1975.

15. NITECKI, Joseph. Reflection on the nature and limit of library science. The Journal of Library History, Tallahassee, 3(2): 103-19, pr. 1968.
16. MOHAMED, Oli. Structure of Knowledge and "resources" program in librarianship. Journal of Education for Librarianship, Urban, Ill. 16(1): 3-17, Sum. 1975.
17. FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Dicionário da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1975.
18. BENEYTO, Juan. Informação e sociedade; os mecanismos sociais da atividade informativa. Petropolis, Vozes, 1979.
19. CARDOSO, Fernando Henrique & IANNI, Octavio. Homem e sociedade; leituras básicas de sociologia geral. 3 ed. São Paulo, Companhia Editora Nacional, 1966.
20. INTEKELLES, Alex. O que é sociologia?; uma introdução à disciplina e profissão. 2. ed. São Paulo, Pioneira, 1971.
21. SERPELL, Robert. Influência da cultura no comportamento. Rio de Janeiro, Zahar, 1976.

22. LINTON, Ralph. O indivíduo, a cultura e a sociedade. In :
CARDOSO, F. Henrique & IANNI, Octavio. Homem e sociedade;
de; leituras básicas de sociologia geral. 3 ed. São
Paulo, Companhia Editora Nacional, 1966. p.98-102.
23. FERNANDES, Florestan. Conceito de Sociologia. In: CARDOSO,
F. Henrique & IANNI, OCTAVIO. Homem e sociedade; leitu-
ras básicas de sociologia. 3 ed. São Paulo, Companhia
Editora Nacional, 1966, p. 25-34.
24. RODRIGUES, Aroldo. Psicologia social. 4 .ed., Petropo -
lis, Vozes, 1975.
25. GAHAGAN, Judy. Comportamento interpessoal e de grupo. Rio
de Janeiro, Zahar, 1975.
26. TODOROV, João Cláudio. Método em psicologia. Belo Horizem
te, Curso de Metodologia da Pesquisa Científica, 1970 ,
mimeo.
27. VON WIESE, Leopold & BECKER, H. O contacto social. In:
CARDOSO, F. Henrique & IANNI, Octavio. Homem e socie-
dade; leituras básicas de sociologia geral. 3 ed. São
Paulo, Companhia Editora Nacional, 1966, p. 136-52.
28. BELTRÃO, Luiz. Fundamentos científicos da comunicação. I
Brasília, Ed. Coordenada, 1973.
29. JAKOBSON, Roman. Linguística e comunicação. São Paulo,
Cultrix, 1970.

30. SAPIR, Edward. Comunicação e contacto social. In: CARDOSO, Fernando Henrique & IANNI, Octavio. Homem e sociedade; leituras básicas de sociologia geral. 3a. ed. São Paulo, Companhia Editora Nacional, 1966, p.161-67.
31. OLIVEIRA, Maria Rita Neto Sales. O conteúdo atual da didática: um discurso da neutralidade. Belo Horizonte, 1980. Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre em Educação.
32. SOROKIN, Pitirim A. Sociedade, cultura e personalidade; sua estrutura e sua dinâmica; sistema de sociologia geral. Porto Alegre, Globo, 1968, 2v.
33. KRECH, David & CRUTCHFIELD, Richard. O individuo na sociedade. São Paulo, Pioneira, 1969, 2v.
34. HATT, Frank. The reading process; a framework for analysis and description. London, Clive Bingley, 1976.
35. MARIAS, Julian. Introdução à filosofia. São Paulo, Livraria Duas Cidades, 1960.
36. GOLDBERG, Maria Amélia Azevedo. Avaliação e planejamento educacional; problemas conceituais e metodológicos. São Paulo, Cadernos de pesquisa, mimeo.
37. BRITTAIN, J.M. Information and its users; a review with special reference to the social sciences. Bath, Bath University Press, 1970.

38. _____ . User studies, user behaviour and user instruction: series of lectures and seminars. In: CONGRESSO BRASILEIRO & JORNADA SUL RIO-GRANDENSE, 5. DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, Porto Alegre, 1977.
39. PARKER, E.B. & PAISLEY, W.J. Research for psychologists at the interface of the Scientist and his information system. In: SARACEVIC, T. Introduction to information science. New York, Bowker, 1970. p.85-94.
40. HERNER, S. Information gathering habits of workers in pure and applied science. Industrial engineering chemistry. 46: 228-36. 1954.
41. MENZEL, Herbert. Information needs and uses in science and technology. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. New York, J. Wiley, 1966, v.1, p.41-69.
42. PAISLEY, William J. Information needs and uses in science and technology. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. New York, J. Wiley, 1968, v.3, p.1-30.
43. TOTTERDELL, Barry. Libraries and their users. In: HARRISON, K.C. Prospects for British Librarianship. London, The Library Association, 1976, cap.10, p.140-51.
44. GOLOVANOV, A.V. & VIKTOROV, A.E. A method of studying information needs. Scientific and technical information process New York, 2:48, 1975.

45. WILSON, K. The centre for research on user studies: arms and functions. Aslib Proceedings. London, 29(2):67-76, Feb. 1977.
46. LANCASTER, F.W. Users and user needs. In: Information retrieval systems; characteristics testing and evaluation New York, Wiley 1979, p.312-18.
47. GARVEY, William D. & GRIFFITH, Belver. The structure, objectives and findings of a study of scientific information exchange in psychology. American Documentation. New York, 15(4): 258-67, Oct. 1964.
48. WOOD, D.N. User studies; a review of literature from 1966 to 1970. Aslib Proceeding, London, 23(1):11-23, Jan. 1971.
49. SOPER, Mary Ellen. Characteristics and use of personal collections. Library Quarterley, Chicago, 46(4): 397-415.
50. ALLEN, Thomas J. Information needs and uses. In: ANNUAL Review of Information Science and Technology. Washington, D.C., American Society for Information Science, 1969 , v.4, p.3-29.
51. HEIDBREder, M. Ann. Research needed in the fields of reading and communications. Library trends. Urbana, Ill., 2(2):239-51, Oct. 1973.

52. BACK, H.B. What information dissemination studies imply concerning the design of on-line reference retrieval systems Journal of the American Society for Information Science . Baltimore, 23(3): 1956- 72.
53. EXON, Andy. Getting to know the user better. Aslib Proceed ings. London, 30(10/11): 352-64. ct. ov. 1978.
54. LANCASTER, F. Wilfrid. The measurement and evaluation of library services. Washington,D.C. Information Resources Press, 1977.
55. COOVER,Robert W. User needs and their effect on Information Center administration: a review 1953/66. Special Libraries New York, 60(7):46-56, Sep. 1969.
56. LINE,Maurice B. The information uses and needs of social scientists; an overview of INFROSS. Aslib Proceedings,London 23(8): 412-34, Aug. 1971.
57. _____. Planejamento de sistemas de informação para seres humanos. R. Esc. Bibliotecon.UFMG. Belo Horizonte , 7(1):27-58, Mar. 1978.
58. BAMBERGER, Richard. Como incentivar o habito de leitura.São Paulo, Cultrix, 1977.
59. UNIVERSITY OF DENVER. Graduate School of Librarianship.Course information: "The User and his Information Needs"

60. PONTES, Maria Beatriz. Planejamento de uma unidade didática em ciência da informação. R.Esc.Bibliotecon. UFMG. Belo Horizonte. 5(1):72-92. Mar. 1976.
61. UFMG. Escola de Biblioteconomia. Curso de Pós Graduação em Administração de Bibliotecas. Programa de "Estudos de Comportamento e Educação de Usuários". Belo Horizonte , 1978.
62. ARAUJO, Vania Maria Rodrigues Hermes de. Usuários: uma visão do problema. Rev. Esc. Bibliotecon.UFMG, Belo Horizonte, 3(2):175-92, Set. 1974.
63. ZWEIZIG, D.L. With an eye on the user: needed research for information and referral in the public library. Drexel Library Quarterly, Philadelphia, 12(1/2): 48-56, 1976