

# **Estudos de usuários em bibliotecas escolares: aspectos teóricos e metodológicos**

**Carlos Alberto Ávila Araújo** (UFMG) - [casal@eci.ufmg.br](mailto:casal@eci.ufmg.br)

## **Resumo:**

*Neste artigo são apresentados e discutidos alguns resultados de estudos de usuários no contexto da biblioteca escolar. O quadro de referência é a evolução destes estudos que aponta para a emergência de um modelo social pragmático como fundamento para o campo. O objetivo é apresentar as possíveis contribuições que estudos de usuários realizados dentro do paradigma social da Ciência da Informação podem trazer para os estudos em biblioteca escolar.*

**Palavras-chave:** *Estudos de usuários. Biblioteca escolar. Aspectos teóricos em estudos de usuários. Aspectos metodológicos em estudos de usuários.*

**Área temática:** *Bibliotecas Escolares*

## **Estudos de usuários em bibliotecas escolares: aspectos teóricos e metodológicos**

### **Resumo:**

Neste artigo são apresentados e discutidos alguns resultados de estudos de usuários no contexto da biblioteca escolar. O quadro de referência é a evolução destes estudos que aponta para a emergência de um modelo social pragmático como fundamento para o campo. O objetivo é apresentar as possíveis contribuições que estudos de usuários realizados dentro do paradigma social da Ciência da Informação podem trazer para os estudos em biblioteca escolar.

**Palavras-chave:** Estudos de usuários. Biblioteca escolar. Aspectos teóricos em estudos de usuários. Aspectos metodológicos em estudos de usuários.

**Área Temática:** Temática V – Bibliotecas escolares

## **1 INTRODUÇÃO**

O campo de estudos de usuários da informação possui uma longa tradição de pesquisa que remonta à década de 1930. De lá para cá, foram desenvolvidas inúmeras pesquisas empíricas, verificando-se também um progressivo incremento teórico e conceitual – incremento esse que acompanhou a evolução verificada, de uma forma geral, nos campos da Ciência da Informação e da Biblioteconomia. Tal evolução é principalmente marcada pela consolidação, num primeiro momento, de um conceito físico de informação, substituído por um conceito cognitivo que, contemporaneamente, vem sendo confrontado por um conceito pragmático/social, conforme sistematização promovida por Capurro (2003). Nesse quadro, um desafio que vem sendo colocado para o campo é: como fazer estudos de usuários conforme esse terceiro modelo?

É nesta problemática que se insere o presente artigo, que tem por objetivo discutir alguns aspectos teóricos e metodológicos das perspectivas contemporâneas de estudos de usuários e sua aplicação numa realidade específica: a biblioteca escolar. Para tanto, são apresentados e discutidos alguns resultados de pesquisas realizadas no espaço da disciplina Usuários da Informação, ministrada para o curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, entre os anos de 2009 e 2012.

## 2 EVOLUÇÃO TEÓRICA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

O campo dos estudos de usuários tem origem nas pioneiras pesquisas realizadas no âmbito da *Graduate Library School* da Universidade de Chicago, na década de 1930. A cidade de Chicago apresentou um gigantesco crescimento populacional desde o século XIX, resultado de uma grande imigração. Diante dessa realidade, diferentes instituições foram “convocadas” pelo poder público para a promoção de socialização e integração dessa população oriunda de diferentes países. Entre essas instituições destaca-se a biblioteca pública. Foi a necessidade de conhecer melhor esse contingente populacional, para se poder realizar a “missão” conferida às bibliotecas, que provocou a realização dos primeiros estudos com usuários de bibliotecas – estudos estes também conhecidos como “estudos de comunidade”.

Nos anos seguintes, diferentes pesquisadores perceberam o alto potencial que os estudos de usuários tinham para a realização de diagnósticos de bibliotecas e para seu planejamento, bem como para a avaliação das coleções. Seguiu-se dessa percepção o desenvolvimento de todo um campo dos chamados “estudos de uso”, em que usuários eram pesquisados mas unicamente para se identificar pontos fortes e fracos nas bibliotecas e em seus acervos.

Em 1948, durante a *Royal Society Scientific Information Conference* ocorrida em Londres, dois trabalhos científicos, apresentados por Bernal e por Urquhart, inauguraram uma nova perspectiva de estudos: os estudos de usuários da informação. A novidade destes estudos é que o foco não residia mais na interação dos usuários com uma instituição específica (a biblioteca) mas, sim, o estudo de uma série de ações dos usuários, isto é, suas buscas e consultas junto a bibliotecas, centros de documentação, arquivos e mesmo junto a outros usuários (formando os chamados “colégios invisíveis”). Este tipo de perspectiva foi desenvolvida em inúmeras pesquisas nos Estados Unidos e na Inglaterra (PAISLEY, 1968), merecendo destaque, entre outras, três grandes iniciativas conduzidas por equipes de pesquisadores. A primeira é o projeto *Scientific Information Exchange in Psychology*, encomendado pela *American Psychological Association* (APA), divulgado por Garvey e Griffith em 1964, e que sistematizou um modelo do caminho da informação, desde sua origem, passando por sua transmissão, armazenamento

e uso, identificando o que ocorre em cada etapa da comunicação científica. A segunda são os estudos promovidos desenvolvidos no âmbito da *Johns Hopkins Center for Research in Scientific Communication*, de 1966, relacionados com as demoras no fluxo e com a função e a estrutura dos canais formais e informais. A terceira é a INFROSS, *Investigation into Information Requirements of the Social Sciences*, liderada por Line e publicada em 1971, relativa aos vários aspectos envolvidos no uso da informação, tais como uso de serviços, consulta a outras pessoas, variação por idade, preferência por idioma, entre outros (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

Até então, apesar da variedade de pesquisas e de objetos empíricos, os estudos possuíam uma mesma estrutura de pesquisa, baseada no compartilhamento de um mesmo modelo teórico: o modelo positivista. Tal modelo representa a transposição do mesmo modelo de pesquisa das ciências naturais (exatas e biológicas) para o estudo dos fenômenos humanos e sociais. Nesse sentido, considera-se que existe uma realidade dada que pode ser “capturada” pelo cientista mediante o uso de um instrumental metodológico adequado. Além disso, espera-se encontrar nessa realidade determinados padrões, regularidades, que possam ser expressos em termos matemáticos e que possibilitem a formulação de leis – garantia da formulação de um conhecimento preditivo, isto é, que possa proporcionar a previsão do comportamento futuro dos fenômenos.

A conseqüência metodológica da adoção deste modelo nos estudos de usuários se deu sobretudo no desenho básico destes estudos: determinar as taxas de uso de informação (de fontes, recursos, serviços ou sistemas de informação), decompor essas taxas por características sociodemográficas dos usuários e também por partes, atributos ou funcionalidades dos serviços ou sistemas avaliados. Nesse sentido, o conceito de informação utilizado coincide com o chamado “paradigma físico” da Ciência da Informação, no contexto do qual a informação é entendida como o “conteúdo objetivo” presente no conhecimento humano inscrito num suporte material.

Na década de 1970 ocorreu um importante incremento conceitual no campo de estudos de usuários. Em 1975 foi criado o *Centre for Research on User Studies* (CRUS) na Universidade de Sheffield, Inglaterra. Um dos estudos do grupo, denominado Estudo INISS (*Information Needs and Services in Social Sciences Departments*) buscou estudar os hábitos dos trabalhadores, com visitas aos

departamentos administrativos, para que os serviços de informação pudessem se antecipar às necessidades vividas nos postos de trabalho. Nesta pesquisa, e nas seguintes, o grupo de Sheffield começou a desenvolver uma perspectiva nova de estudos de usuários calcada numa fundamentação cognitiva. Em 1977, ocorreu na Dinamarca o *The Copenhagen Conference Theory and Application of Information Research* que consolidou, no campo da Ciência da Informação como um todo, o chamado “paradigma cognitivo”, que articula o conceito de informação aos conceitos de dado e conhecimento: algo se torna informação não apenas a partir do “dado”, isto é, do conhecimento inscrito num suporte material, mas apenas na medida em que o conteúdo desse “dado” altera ou modifica o estado de conhecimento do sujeito que o utiliza ou dele se apropria.

Essa virada teórica iniciada com o grupo de Sheffield foi alimentada pela consolidação da perspectiva cognitiva na Ciência da Informação. Surgiram, nos anos seguintes, diversos modelos de estudos de usuários: a teoria dos *Anomalous States of Knowledge* de Brookes, a abordagem construtivista baseada em processo de Kuhlthau, a teoria *Sense Making* de Dervin, entre outros. Tom Wilson chegou a sugerir, no início dos anos 1980 (e a efetivamente propor, anos depois) que o campo deveria mudar seu nome para “estudos de comportamento informacional”. Com isso, se pretendia consolidar a ampliação do foco de estudos iniciada anos antes: do estudo do usuário interagindo com um único sistema, passava-se a estudar o usuário em suas várias ações informacionais, em seus vários momentos de necessidade de informação, seu engajamento em vários processos de busca e interação com diversas fontes, recursos, serviços e sistemas. Em 1986, um importante artigo de Dervin e Nilan publicado no *ARIST (Annual Review of Information Science and Technology)* consolidou essa virada teórica ao sistematizar a existência de duas grandes abordagens de estudos de usuários: a tradicional e a alternativa.

Mas a Ciência da Informação, tomada de forma geral, não ficou estacionada no modelo cognitivo. Ao longo da década de 1980, diversos pesquisadores começaram a apontar as limitações desta perspectiva teórica, como a visão de conhecimento como algo meramente cumulativo ou a ideia de um usuário totalmente individualizado, isolado da realidade, como um sujeito puramente cognitivo. O conjunto destes questionamentos ganhou consistência em 1991, no grande encontro internacional *I CoLIS – International Conference on Conceptions of Library and*

*Information Science*, realizado em Tampere, na Finlândia. Surgia aí o chamado “paradigma social” ou “paradigma pragmático” da área: a informação passa a ser entendida da perspectiva não apenas de um único sujeito, mas de uma coletividade ou, antes, como produto de uma “intersubjetividade”; além disso, algo só se torna informação a partir de um contexto no qual atuam dimensões políticas, culturais, econômicas, jurídicas, tecnológicas, entre outras. No campo dos estudos de usuários, a consolidação deste modelo se relaciona diretamente com o início das conferências ISIC (*Information Seeking in Context*), que acontecem a cada dois anos desde 1996. A palavra “contexto” presente no nome do evento não é um acaso, ela sinaliza para uma nova virada teórica: a consideração dos fatores sociais, econômicos, políticos, culturais envolvidos no comportamento informacional, apontando uma grande sintonia entre os estudos de usuários e o paradigma social da Ciência da Informação. Para Talja (1996), os estudos de usuários deveriam abandonar a perspectiva cognitiva centrada no indivíduo como unidade de análise para dar atenção aos aspectos sociais da produção de conhecimento. Nessa mesma linha, Tuominen e Savolainen (1996) propõem o Construcionismo Social como fundamento mais adequado para os estudos do que o behaviorismo cognitivista dos estudos de “comportamento informacional”. Em anos mais recentes, Savolainen (2007) chegou a propor que o nome do campo deveria, mais uma vez, ser alterado, do estudo do “comportamento informacional” para as “práticas informacionais”, rejeitando o modelo comportamental/behaviorista da abordagem cognitiva em prol de uma perspectiva que perceba o sujeito inserido em relações com outros sujeitos e num contexto sóciohistórico específico.

No Brasil, os estudos de usuários começaram a ser realizados na década de 1970 e tiveram importantes sistematizações promovidas por Araújo (1974), Pinheiro (1982) e Figueiredo (1979; 1994). Contudo, já no início dos anos 1980 Rabello (1980) detectava a fragilidade do modelo teórico dos estudos de usuários conforme a “abordagem tradicional”, evidenciando que o campo parecia se desenvolver “ao acaso”. A crítica mais contundente a esse modelo foi apresentada por Lima (1994), que apontava, à época, a necessidade de “alternativas teóricas”. Apenas um ano depois, Ferreira (1995) introduzia, no Brasil, a abordagem *sense making* de Dervin, inaugurando a perspectiva cognitiva no país, que ganhou grande impulso com o trabalho de Choo (2003) propondo um modelo integrativo de uso da informação. Recentemente, contudo, começa a ser delineada uma perspectiva de estudos de

usuários em consonância com os avanços da Ciência da Informação em direção ao paradigma social/pragmático (ARAÚJO, 2010).

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

A evolução teórica dos estudos de usuários sempre colocou uma série de problemas metodológicos: como realizar efetivamente os estudos segundo cada perspectiva teórica? A gravidade maior desta questão reside no fato de que a evolução teórica tem sempre se dado com o abandono da *concretude* em direção da *abstração*. Assim, os primeiros estudos, desenvolvidos a partir dos anos 1930 e em consonância com o “paradigma físico” da Ciência da Informação, desenvolveram-se sobretudo como estudos de uso, buscando taxas de empréstimos de livros, de acesso físico a materiais, de perguntas feitas a outras pessoas, por meio principalmente da articulação dos conceitos desejo, necessidade, demanda e requisito (LINE, 1974) e sua articulação a dados concretos de perfil sociodemográfico (profissão, idade, sexo, escolaridade, etc). As pesquisas eram realizadas essencialmente por meio de questionários e a consistência compreensiva vinha basicamente de um rígido tratamento estatístico dos dados levantados.

Durante a hegemonia do modelo cognitivo, os estudos consistiam, basicamente, na verificação das ações e fatos que ocorriam em cada uma das fases do processo do comportamento informacional. Assim, usando-se o modelo de Dervin, os estudos deveriam identificar as manifestações de parada ou de lacuna, as estratégias de busca e os usos efetivos da informação. No modelo de Kuhlthau (2004), tratava-se de identificar as ações efetivadas ou não em cada uma das seis etapas do processo – iniciação, seleção, exploração, formulação do foco, coleta e apresentação. Caso o modelo utilizado fosse o de Wilson (2000), devia-se identificar as necessidades que ativam o processo, os fatores intervenientes (psicológicos, demográficos, ambientais), o comportamento de busca e o processamento e uso da informação encontrada. Choo (2003) sistematizou esse conjunto de abordagens com um modelo relativamente simples: no geral, todos os modelos acabam por usar a estrutura necessidade-busca-uso, em que a necessidade é vista como o estímulo, o fator provocador do comportamento informacional, e o uso como a resposta, o resultado da atuação do estímulo. Há aqui um aumento da abstração em relação ao

modelo anterior: não se trata mais de estudar taxas de uso e comportamentos externamente observáveis, mas cognições internas.

Contudo, a perspectiva pragmática e social que vem se desenhando em anos recentes aumenta, como visto, a *abstração*, na medida em que não basta mais estudar as cognições internas de um indivíduo, o sentido que ele dá para a informação, mas sim perceber como se formam essas cognições, como os critérios de relevância são construídos socialmente, como se articulam no decurso de uma ação específica que acontece num determinado contexto. Nesse sentido, é na Etnometodologia e no Interacionismo Simbólico que têm sido buscadas as bases para a concretização de uma metodologia de pesquisa para os estudos de usuários (ARAÚJO, 2010). Ainda em fase de testes e experimentação, tais abordagens têm sido utilizadas para o estudo de diferentes realidades empíricas (ARAÚJO, 2008). Entre elas, destaca-se o estudo de usuários no contexto da biblioteca escolar – tema em torno do qual se estrutura o presente artigo.

Para a discussão proposta, serão analisados dois resultados de pesquisas experimentais realizadas no âmbito da disciplina Usuários da Informação, ministrada no curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, entre 2009 e 2012. Nesta disciplina, os alunos precisam realizar um estudo de usuários conforme a abordagem tradicional/positivista e um segundo estudo, com o mesmo objeto empírico, articulando elementos da abordagem cognitiva e da abordagem social. O uso de perspectivas teóricas diferentes os mobiliza para o uso de estratégias metodológicas distintas mas, principalmente, lhes permite perceber que um enfoque teórico permite que se visualize determinados aspectos da realidade, enquanto outros ficam invisíveis ou obscuros.

Os alunos podem escolher objetos empíricos variados para a realização das pesquisas. Frequentemente, contudo, escolhem estudar usuários de biblioteca escolar. Pois são os resultados de pesquisas com esse objeto empírico que são analisados a seguir, como forma de se *tensionar* as possibilidades que a abordagem social traz para a realização dos estudos de usuários.

#### **4 PRIMEIRO CASO: CRITÉRIOS PARA A AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA**

O primeiro exemplo a ser apresentado é a comparação dos resultados de pesquisa de dois grupos diferentes de alunos. O primeiro grupo realizou um estudo

de usuários numa escola pública de um bairro de baixa renda localizado na periferia de Belo Horizonte. A pesquisa foi realizada com alunos do ensino fundamental. Na primeira etapa da pesquisa foram distribuídos questionários que versavam sobre a frequência de uso da biblioteca da escola, materiais mais utilizados e também avaliação da estrutura da biblioteca, em termos de espaço físico, assentos, acervo, organização do acervo e serviços prestados, num modelo adaptado dos parâmetros nacionais para bibliotecas escolares (CONSELHO..., 2010). Ao final, havia uma pergunta solicitando uma avaliação geral da biblioteca. Entre os resultados, destacou-se a alta frequência obtida para a avaliação “ótima” (78%) que, somada à categoria “boa” (mais de 12%), revelava um altíssimo grau de satisfação com a biblioteca. Ao apresentar os resultados, contudo, os alunos mostraram-se bastante intrigados. A avaliação feita por eles destoava bastante desse resultado. Em seu relato, eles apresentaram a seguinte caracterização da biblioteca: infraestrutura deficiente (acomodações ruins, espaço físico pequeno, mofo, mobiliário velho), acervo com poucos exemplares, desatualizados e em estado ruim de conservação, ausência de catálogo e de profissional bibliotecário para a realização dos serviços. Ao mesmo tempo, a avaliação muito positiva parecia indicar, em termos de diagnóstico e planejamento, que não seriam necessárias melhorias nos serviços e na instituição.

Naquele mesmo semestre e naquela mesma turma, um outro grupo de alunos realizou um estudo também com alunos de ensino fundamental, porém de uma biblioteca de uma escola particular localizada num bairro de alta renda da região central da cidade de Belo Horizonte. Um questionário também foi aplicado relativo a vários dados da biblioteca, também usando os parâmetros nacionais, sendo um deles a avaliação geral da biblioteca. Ao contrário dos resultados do primeiro grupo, aqui o grau de satisfação foi bem mais baixo: a avaliação “ótima” alcançou apenas 18%, com outros 44% a avaliando como “boa”. Ou seja, um total de 38% a avaliaram como “regular”, “ruim” ou “péssima” – contra 10% encontrados pelo primeiro grupo. Durante a apresentação destes resultados, o grupo também apresentou uma avaliação própria que destoou dos resultados. Na avaliação dos alunos, a biblioteca possuía uma boa infraestrutura: muitas mesas para estudo, mobiliário novo, bem cuidado e bastante espaço livre; o acervo era grande, diversificado e atualizado; havia catálogo e uma bibliotecária entre os profissionais que ali atuavam. Contudo,

os resultados da pesquisa pareciam indicar uma grande necessidade de se promover melhorias.

Assim, apresentados no mesmo dia os resultados dos dois grupos, tinha-se uma impressão de que os resultados estavam trocados. Afinal, o quadro apresentado pelos alunos mostrava de maneira nítida duas bibliotecas com realidades muito diferentes, uma claramente melhor do que a outra (a partir de uma série de critérios utilizados pelos alunos, e confrontados com os indicadores para “nível básico” e “nível exemplar” dos parâmetros, para avaliá-las) mas com uma avaliação muito pior. Os alunos foram para a segunda etapa da pesquisa, em que seriam realizadas entrevistas com algumas pessoas pertencentes ao mesmo universo de pesquisa da primeira etapa.

O primeiro grupo solicitou aos respondentes que falassem de suas experiências com equipamentos culturais e equipamentos urbanos em geral. Os alunos relataram então aspectos de sua vida cotidiana: moravam em casas simples, pequenas, com poucos cômodos e em muitos casos com pouquíssimo espaço livre e/ou espaço privado; da mesma forma, freqüentavam casas e locais com as mesmas características: casas de parentes, amigos, postos de saúde, estabelecimentos comerciais, entre outros. A partir dessa realidade, desenvolveram determinados critérios de qualidade (do que é uma boa infraestrutura, um bom acervo, um bom serviço) e, dessa forma, utilizaram esse critério para avaliar a biblioteca da escola. Comparada aos demais ambientes e serviços freqüentados e utilizados por eles, a biblioteca era claramente melhor, e, portanto, foi bem avaliada.

Já o segundo grupo, ao entrevistar os alunos, coletou relatos muito diferentes: alunos que iam para a escola de carro (em alguns casos com motorista particular), possuíam em casa computadores e acervos imensos de livros, viviam em casas ou apartamentos grandes, luxuosos, novos. Muitos deles conheciam inclusive outros países, alguns tendo freqüentado a escola nestes países e conhecido outras bibliotecas escolares. A partir desse conjunto de experiências, os alunos desta escola construíram critérios mais exigentes de qualidade, comparando a biblioteca de sua escola à realidade que eles vivenciavam em suas casas.

Os resultados destes dois estudos, principalmente quando são comparados, evidenciam aquela que é a questão mais importante para a realização dos estudos de usuários: de que não existe uma realidade externa, objetiva, independente do sujeito que a conhece e vivencia. Tomados os resultados dos questionários apenas,

tenderíamos a pensar ser a biblioteca da escola pública muito melhor. Claro que é bem sabido que a avaliação é sempre algo subjetivo, que depende da pessoa, de suas preferências. Mais ainda: as pessoas mobilizam diferentes critérios para avaliar as realidades com as quais se relacionam, e esses critérios são profundamente relacionados com o contexto vivido pelas pessoas – e aqui estão as dimensões cultural, social, econômica, política, tecnológica e jurídica, entre outras, resgatadas pelo paradigma social da CI principalmente (mas não só) pela abordagem de estudo dos regimes de informação.

Dessa forma, uma lição essencial para os estudos de usuários é essa: não basta apenas medir a avaliação. É preciso saber que critérios orientaram a escolha, pela pessoa, de uma resposta em relação a outra. E mais: como esses critérios são construídos, como eles emergem da experiência cotidiana, concreta. É claro que as pessoas são diferentes, algumas são mais “exigentes” que outras, algumas são mais “acomodadas” – e isso refletiu no fato de que as avaliações não foram todas unívocas em direção à satisfação, num caso, e à insatisfação, no outro. Ao mesmo tempo, as pessoas vivenciam uma realidade que é comum, partilhada – no caso dos alunos estudados nas duas pesquisas, um mesmo bairro, um mesmo estilo material de vida, uma faixa de renda (com um conseqüente poder de consumo) semelhante.

## **5 SEGUNDO CASO: A REALIZAÇÃO DA PESQUISA ESCOLAR**

Numa outra oportunidade no espaço da disciplina, dois grupos realizaram estudos de usuários para verificar como se davam os processos de pesquisa escolar por parte de alunos do ensino fundamental e a participação das bibliotecas escolares neste processo. O ponto de partida foi uma outra pesquisa (CAMPELLO et al, 2010) que teve como um dos resultados a verificação de que os trabalhos de pesquisa escolar consistiam, muitas vezes, em meras cópias realizadas pelos alunos, isto é, os alunos apenas colavam trechos de várias fontes, nos trabalhos apresentados, textos encontrados em outras fontes de informação, sem fazer referência, sem indicar como citação e, principalmente, sem haver a elaboração própria.

Nos dois estudos realizados na disciplina, os grupos buscaram aprofundar a compreensão de como ocorre esse processo. Para tanto, pediram aos alunos explicassem o que era, na visão deles, pesquisa. As respostas, invariavelmente,

apontavam que “pesquisa” era simplesmente o trabalho de procurar algum tema ou assunto demandado pelo(a) professor(a) e, uma vez encontrado, transportá-lo para o corpo do trabalho. Dessa forma, aquilo que poderia ser identificado como um plágio promovido pelos alunos, e, portanto, uma pesquisa ruim, que não cumpriria sequer com um princípio ético de produção de conhecimento (atribuir a autoria dos textos utilizados) não era visto como tal pelos entrevistados.

Um dos relatos foi particularmente interessante nesse sentido. Um dos entrevistados relatou que a professora de determinada disciplina costumava agendar a entrega de trabalhos “de pesquisa”, mas indicava um determinado livro como fonte principal para a busca e coleta de informações. Esse aluno, contudo, optou por realizar seus trabalhos buscando em fontes variadas e confrontando o que encontrava numa fonte com os dados disponíveis em outra fonte. Contudo, após a avaliação da professora, percebeu que ele obtinha notas menores que a dos colegas, que utilizavam apenas a fonte indicada pela professora.

O aluno em questão era filho de uma profissional liberal de nível superior e de um professor universitário. Convivia em casa, desde pequeno, com ideias e práticas de pesquisa, e transportou esse conhecimento para sua prática escolar. A família funcionou para ele, portanto, como importante espaço de mediação, mais significativo do que o espaço escolar. Contudo, diante dos resultados negativos alcançados na escola, o aluno manifestava sua frustração e sua decisão de passar a agir como os colegas, fazendo pesquisas “piores”, para conseguir notas melhores.

Tal resultado encontrado encontra eco na pesquisa de Coneglian (2013) que, a partir de relatos de vinte professoras de ensino básico, percebeu que praticamente todas elas tinham muita dificuldade com a execução da proposta de pesquisa escolar: não conseguiam estabelecer foco para a pesquisa, por um lado, e valorizavam essencialmente o produto e não o processo, por outro. Esse segundo resultado identifica-se com o caso relatado acima.

Ainda no mesmo estudo, um outro grupo constatou um resultado curioso: o baixo uso de dicionários por parte de alunos de ensino fundamental. O grupo confrontou esse dado com o alto índice de erros ortográficos nas redações, trabalhos e provas realizados pelos alunos estudados – afinal, o baixo uso do dicionário parecia sinalizar a ausência de dificuldade e de dúvida por parte dos alunos. Os relatos evidenciaram uma rejeição ao instrumento dicionário, visto como, na expressão de um dos entrevistados, o “pai dos burros”. Usar dicionário perante os

colegas soava como uma evidência pública de incompetência do aluno – embora, curiosamente, ter as redações e provas marcadas, com os erros identificados, não fosse vista da mesma forma. Mais uma vez, evidencia-se como o contexto social específico é fundamental na atribuição de significados que cada ator produz no seu relacionamento com as fontes de informação – dimensão essa que muitas vezes se perde em estudos centrados unicamente numa dimensão “cognitiva” ou “sociodemográfica” dos usuários.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenho metodológico da perspectiva social nos estudos de usuários ainda está em processo de consolidação. Exatamente por este motivo, experimentações e pesquisas exploratórias são muito importantes, e com certeza o campo das bibliotecas escolares é um espaço importantíssimo para a realização de tais estudos. Ao mesmo tempo, espera-se que resultados obtidos com estes estudos possam se somar aos estudos sobre bibliotecas escolares realizados em outros âmbitos de pesquisa (fontes de informação, desenvolvimento de coleções, serviços de referência, tratamento e processamento técnico, entre outros) no movimento sempre necessário de um quadro plural e atento à complexidade dos fenômenos em suas diferentes manifestações e dimensões.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2008.

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

ARAÚJO, V. M. R. H. Usuários: uma visão do problema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 3, n. 2, p. 175-192, set. 1974.

CAMPELLO, B. et al. Aprendizagem pela pesquisa: busca e uso de informações na produção de conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2010.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2003.

CONEGLIAN, A. L. **Inserção da competência em informação em documentos prescritivos e normativos e a prática de professores do ensino fundamental – Ciclo I, na cidade de Marília-SP**. 2013. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. Marília, 2013.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA; GRUPO DE ESTUDOS EM BIBLIOTECA ESCOLAR. **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento**: parâmetros para bibliotecas escolares. Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/projetos/MIOLO.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2013.

CRONIN, B. The sociological turn in information science. **Journal of Information Science**, v. 34, n. 4, p. 465-475, 2008.

CUNHA, M. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E. (Ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, p. 03-33, 1986.

FERREIRA, S. M. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 25, n. 2, maio/ago. 1995.

FIGUEIREDO, N. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979.

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

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

KUHLTHAU, C. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. London: Libraries Unlimited, 2004.

LEITÃO, B. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Niterói: Intexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LIMA, A. B. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa- CNPSo ; Brasília: Embrapa/SPI, 1994.

LINE, M. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, v. 26, n. 2, feb. 1974.

PAISLEY, W.J. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A. (Ed.). **Annual Review of Information Science and Technology**. Chicago: Encyclopaedia Britannica, 1968, v. 3, p. 1-30.

PINHEIRO, L. **Usuários – informação: o contexto da ciência e tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC, 1982.

RABELLO, O. C. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca**. 1980. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 1980.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 109-132, 2007.

TALJA, S. Constituting “information” and “user” as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information man – theory. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Eds.) **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 67-80.

TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Eds.) **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 81-96.

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