

Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica

Ademir Benedito Alves de Lima

INTRODUÇÃO

As dissertações são documentos enquadrados entre aqueles que possuem características semiformais. Trata-se de um suporte da informação considerado como pré-publicação. Estão em um período de transição, em que são feitas avaliações e controles de qualidade. Portanto, as dissertações são documentos ou suportes da informação em um momento de transição entre o modo formal e informal de apresentação da informação.

Para a reflexão teórica aqui proposta foram escolhidas, de maneira aleatória, sete dissertações de mestrado sobre usuários de biblioteca. É provável que essas dissertações representem significativa parte das dissertações brasileiras, se considerarmos que abrangem dois dos cursos de pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação (PucCamp e IBICT), além de outro programa de mestrado fora da área de informação. Além disso, as dissertações colhidas ao acaso estudam comunidade de usuários de quatro regiões geográficas brasileiras – Nordeste, Sul, Centro-Oeste e Sudeste –, o que nos pareceu suficiente como base amostral. Cinco dissertações versam sobre usuários de bibliotecas universitárias, e duas, sobre usuários de bibliotecas de empresas. Essa proporção (aleatória) é também representativa dos estudos dos usuários, mesmo porque, de fato, a maioria deles parece se dar entre a comunidade universitária.

As dissertações são analisadas em bloco sem a preocupação de individualizá-las. Para tanto, são analisadas as partes que compõem as dissertações: título, objetivo, revisão bibliográfica, método e recomendações.

TÍTULOS

O enunciado dos títulos das dissertações já nos oferece algumas pistas para que saibamos do assunto que será tratado. Aliás, o título de qualquer trabalho tem mesmo uma função enunciativa. Arrolado aqui os títulos das dissertações nem tanto para elencar as dissertações com as quais lidei, mas para indicar as preocupações

nelas explícitas. Hábitos e interesses de usuários não são somente expressões que aparecem nos títulos das dissertações, mas o próprio conteúdo do estudo de usuário de biblioteca.

São os seguintes os títulos das dissertações:

- *Hábitos e interesses dos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco*¹⁷.
- *Motivação e busca de informação: comportamento de docentes-pesquisadores da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul*¹⁰.
- *Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação, uso e não-uso da Biblioteca Universitária*²⁷.
- *Estudo de usuários da área de Engenharia Básica da Petrobrás*².
- *Usuários de informação: estudo realizado no Curso de Graduação em História da Universidade Federal Fluminense*²⁵.
- *Busca de informação: comportamento do docente pesquisador da Universidade Estadual de Londrina*²⁴.
- *Fluxo de informação tecnológica: análise de uma empresa*⁹.

Uma constatação parece ser imediata: o usuário de biblioteca é, regra geral, usuário da biblioteca universitária. Trata-se de um acadêmico (aluno ou professor) e a universidade é a instituição, e empresa é exceção. Outra constatação: a ênfase está no comportamento, nos hábitos, interesses dos usuários.

OBJETIVOS

Os objetivos dos trabalhos têm em conta os objetivos institucionais. De imediato, tem-se em conta a instituição biblioteca, buscaram-se melhores condições de funcionamento da biblioteca e a preocupação volta-se para a função da biblioteca. A bi-

Resumo

Baseado em sete dissertações de mestrado apresentadas aos diferentes cursos de pós-graduação de universidades brasileiras, este estudo analisa a abordagem epistemológica desses trabalhos acadêmicos. Evidencia também o caráter funcionalista que tem norteado os estudos de usuários de biblioteca. O autor aplica o método do materialismo dialético e mostra as contradições subjacentes que existem nessa área, as quais são ignoradas pela abordagem funcionalista.

Palavras-chave

Estudos de usuários; Avaliação de estudos de usuários; Bibliotecas universitárias/estudos de usuários.

Parte da dissertação de mestrado intitulada *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de biblioteca*, aprovada pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUCAMP), em 1991.

bioteca tem suas metas que, para serem realizadas, devem passar necessariamente pela satisfação do usuário. Daí as pesquisas para que adequem coleção, usuários e biblioteca. É a busca do equilíbrio que inclui usuários, coleção e biblioteca com a instituição maior. A biblioteca, sendo uma parte da instituição, estará perseguindo os objetivos da instituição (universidade ou empresa).

Registramos de maneira sintética e generalizada os objetivos das dissertações:

- verificação e comprovação do comportamento do docente-pesquisador no uso e busca da informação. Para identificação e caracterização do comportamento de busca da informação, poder-se-á aprimorar os sistemas de informação da instituição. Assim sendo, levam-se em conta os objetivos institucionais;
- quanto à busca e uso da informação, fazer o levantamento das características específicas que motivam e funcionam no direcionamento da leitura. Portanto, analisar o comportamento de docentes pesquisadores da universidade;
- demonstrar a diferença na obtenção da informação entre grupos componentes da comunidade universitária, bem como os motivos de a biblioteca não ser utilizada;
- determinar se os alunos universitários utilizam os recursos de informação disponíveis. Verificar se há incentivo para a utilização desses recursos. Verificar o interesse dos alunos na participação de treinamento que os capacite para o uso dos recursos disponíveis para recuperação da informação;
- mostrar o comportamento do usuário através do tipo de documento necessário ao seu trabalho. Conhecer o fluxo informativo dentro do grupo de usuários. Com relação à informação técnica, verificar os interesses informacionais de um novo grupo de técnicos dentro da empresa que conta com nova área de atuação;
- fazer uma avaliação dos fluxos de informação tecnológica na empresa. Identificação dos canais mais utilizados para troca de informação. Identificação de fatores que dificultam a utilização da informação tecnológica. Análise e descrição do comportamento dos técnicos no processo de busca da informação;
- verificação, em diferentes centros da universidade, dos hábitos e interesses na busca da informação pelos grupos

de usuários da biblioteca central, grupos esses formados por professores e alunos.

REVISÕES DE LITERATURA

As revisões apresentadas nas dissertações seguem o ritual tradicional exigido pelo "método científico": revisam desenvolvimentos obtidos, na medida do possível, até o momento de elaboração das dissertações. As revisões sobre o tema dão mostra de uma enorme literatura disponível. Naturalmente que isso facilita e dificulta o trabalho do revisor.

Tem-se falado muito de usuários em Biblioteconomia. Dentro e fora das dissertações, as revisões da literatura nas dissertações têm algumas preocupações básicas: com o método empregado nos estudos; com a especificidade do ambiente dos usuários, onde há em todas as dissertações uma preocupação em mapear o assunto em termos do seu aparecimento e dos posteriores desenvolvimentos. Por fim, as revisões esclarecem sobre os temas pertinentes ao assunto.

Os métodos empregados nos estudos de usuários* têm sido os seguintes: questionário, entrevistas, observação direta e estudos de caso. Podemos crer que são técnicas oriundas de pesquisas realizadas pela Sociologia com marcante influência de uma abordagem empírico-analítica.

Os objetivos consagrados pela ciência indicam que as pesquisas devem atingir o caráter experimental e assim adquirir a desejada credibilidade científica.

As reclamações acerca das técnicas empregadas nos estudos de usuários levam a crer que há dificuldade para que esses estudos se livrem da imagem de pouca cientificidade. Portanto, se muito tem se falado sobre usuários de biblioteca, fala-se mal, pois é comum, nas revisões, o apelo à cientificidade. Mas essa cientificidade está sendo cobrada, nas dissertações, apenas como uma adequação do pensamento com o pensado.

Quanto ao ambiente, e o seu mapeamento no tempo, os estudos de usuários de biblioteca que mais chamam a atenção são os estudos ou pesquisas realizados no âmbito dos usuários da informação científica e tecnológica**. Os anos 70 evidenciam essa tendência. Todavia, já desde o final

* Não apenas nos sete estudos aqui analisados.

** A revisão de literatura nas dissertações aqui estudadas permite tal afirmação, bem como as próprias dissertações.

dos anos 50, até mais ou menos a metade dos anos 60, os estudos se voltaram no sentido de adequar os sistemas de informação para satisfazer as necessidades de informação dos engenheiros e cientistas. A seqüência dessas tendências é também um lugar comum nas dissertações que têm como tema o usuário. Questionários e entrevistas já eram fartamente utilizados nessa época em que o intuito era o atendimento da maioria dos usuários, ao contrário do que ocorreu nos anos 70 em que a "tendência" se dava para os estudos voltados para grupos específicos de pesquisadores.

Estudos acerca de comunidades específicas de usuários ocorrem mais ou menos na metade dos anos 60. É o início dos estudos sobre comportamento dos usuários das bibliotecas, bem como o emprego de métodos para se conhecer como a informação era adquirida e utilizada. Descobre-se um fluxo informativo entre cientistas no qual se dá a transmissão não-convenicional da informação – os denominados canais informais.

Preferencialmente, os estudos sobre o comportamento do usuário têm sido aqueles que enfocam os cientistas e tecnólogos. Conseqüentemente, esse tipo de estudo no Brasil vai recair sobre a instituição universidade, ou seja, a análise do comportamento de usuários de bibliotecas universitárias, já que ali se concentra a maior parte da comunidade técnico-científica brasileira. Mas esses estudos, no Brasil, visam também à comunidade universitária não-envolvida diretamente com pesquisa científica, isto é, a maioria dos alunos universitários e alguns professores. Às vezes, incluem-se aí também alguns funcionários da instituição universidade.

Os estudos voltados para o comportamento do usuário formam uma grande tendência na área de estudos de usuários de bibliotecas. Os termos pertinentes ao assunto incluem aspectos que vão além do comportamento:

- treinamento, fazendo com que o usuário saiba como utilizar os recursos disponíveis na biblioteca, para seu encontro preciso com a informação;
- uso, indicando qual o tipo de material mais utilizado: livros, periódicos ou outros;
- fluxo da informação ou transferência de informação entre técnicos, pesquisadores e cientistas, evidenciando aí como se dá a comunicação científica e qual a relação entre os canais formais e informais de comunicação.

Na busca da informação, há uma preocupação no sentido de que se reforce positivamente o comportamento do usuário para essa busca. Entende-se que, tendo o usuário sido satisfeito no seu esforço para obter informação via biblioteca, ele agirá positivamente em relação a essa instituição, retornando ali mais vezes e interessando-se por ela. Caso ocorra o contrário, poderá haver descrédito da biblioteca.

A biblioteca é também parte de um todo maior, que é a instituição universidade, empresa ou qualquer outro órgão público ou privado.

Um indivíduo pode ter dúvidas com relação a um projeto; que tanto pode ser pessoal, como profissional. As dúvidas devem ser eliminadas para a elaboração e execução desse projeto. A informação reduzirá incertezas e auxiliará na decisão a ser tomada para que o projeto seja consumado. Isso faz com que o indivíduo sinta necessidade de informar-se. Trata-se de uma necessidade percebida; o indivíduo reconhece que é preciso satisfazer essa necessidade para levar a cabo seu projeto. Daí ele age no sentido de descobrir algo que o satisfaça. Dá-se, assim, um comportamento. Quando esse comportamento ocorre no sentido de busca de informação bibliográfica, nas bibliotecas, o indivíduo está em fase de execução ou elaboração de um projeto profissional. É a busca de informação para diminuir incertezas no campo profissional.

A literatura especializada a respeito disso também é imensa, e o *Annual Review of Information Science* tem publicado revisões críticas a respeito.

Um pesquisador pode ser um usuário consumidor de informação e/ou um produtor ou gerador de informação ou conhecimentos. O comportamento desse indivíduo na busca de informação obedece a necessidades imediatas e não-imediatas. As necessidades imediatas farão com que o indivíduo busque seus arquivos pessoais, sua própria memória ou observações por ele anotadas. São as fontes internas. As necessidades não-imediatas permitem que o indivíduo se utilize das fontes externas. Nessas fontes, estão a literatura sobre o assunto desejado e os contatos pessoais. Podemos considerar que as consultas às fontes internas e externas são dois comportamentos básicos para obtenção da informação²⁴. Todas essas informações são resultados de inúmeras pesquisas documentadas nas dissertações aqui analisadas, através de centenas de autores. Na maioria, estrangeiros.

Os estudos de usuários da informação técnico científica, além de demonstrarem

os hábitos e necessidades dos usuários, analisando e descrevendo seus comportamentos, justificam-se no sentido de se apresentarem como procedimentos de investigação nos seguintes casos:

- descrição do fluxo da informação, bem como observação e análise desse fluxo;
- identificação da demanda da informação;
- verificação dos serviços e sistemas de informação, no sentido de verificar se o usuário está ou não satisfeito com o sistema e seus serviços prestados;
- avaliação de sistemas de informação, serviços, uso de documentos e da biblioteca.

Foi revelado, nos estudos de usuários de bibliotecas especializadas ou universitárias, que esses usuários se dividem em cientistas e tecnólogos. Cada um desses grupos se utiliza de canais para obter informação, com maior ou menor ênfase nos canais formais e informais.

Os tecnólogos, embora se utilizem dos canais formais, como, por exemplo, documentos publicados, acabam dando maior ênfase aos canais informais, que, dentre outros, podem ser os contatos pessoais. Essa atitude ou comportamento dos usuários se prende à natureza de suas necessidades, que exigem restrição de informação e respostas imediatas aos seus problemas. São necessidades de informação estreitamente ligadas à forte concorrência da sociedade de mercado.

Os cientistas, embora não desvinculados da sociedade de mercado, têm suas necessidades de informação voltadas para a universalidade do conhecimento, precisando de constante atualização e sem restrição à informação. Esses indivíduos se utilizam tanto dos canais formais, como informais para obtenção da informação.

Há uma preocupação, nos estudos sobre comportamento do usuário, no sentido de eliminar comportamentos não desejados. Parece haver uma intenção para que os usuários busquem a informação para conclusão de seus projetos. Assim fazendo, estarão cumprindo uma expectativa ou comportamento esperado, desejado. Logicamente, estarão levando adiante os objetivos e um projeto maior que são os da instituição a que estão vinculados usuários e bibliotecas. São as partes cumprindo adequadamente suas funções para manutenção e equilíbrio do todo.

Sendo assim, parece haver uma sugestão para a atuação interdisciplinar, em que psicólogos e bibliotecários, em esforço conjunto, desenvolvam trabalhos. Dentre as dissertações aqui analisadas, uma trabalha com categoria do tipo motivação e reforço, o que podemos considerar como um aprofundamento das categorias behavioristas, uma vez que o estudo geral do próprio comportamento já aponta para o behaviorismo como quadro epistemológico de análise.

Sendo o usuário um acadêmico e, portanto, um produtor e consumidor de informação, ele consumiria e produziria cada vez mais em prol da instituição e da própria organização social - produção baseada na motivação e reforço mediante a obtenção de títulos e sucesso na carreira acadêmica.

A instituição, mediante os estudos de usuários, teria subsídios para avaliar a importância de aparelhar a biblioteca e sistemas de informação e documentação. Devidamente adequados, bibliotecas e sistemas forneceriam as condições para que o usuário, na busca de informação junto à biblioteca, obtenha êxito. Entende-se por isso uma necessidade de informação satisfeita, o que vale dizer um reforço positivo no comportamento do usuário. A motivação seria o sucesso profissional graças aos projetos concluídos com a colaboração da biblioteca ao acesso da informação desejada.

Infere-se, então, que os estudos de usuários de biblioteca também objetivam a adequação dos sistemas de informação e biblioteca às necessidades do usuário. As pesquisas buscam assim o equilíbrio entre os sistemas e seus usuários, em uma tentativa de encontrar uma posição equilibrada e harmoniosa entre usuários e a instituição universidade, empresa ou qualquer outro órgão a que estiver vinculada e subordinada a biblioteca.

A literatura, nas dissertações aqui analisadas sobre usuários de biblioteca, tem informado que canal formal integra junto com canal informal dois subsistemas componentes do sistema de comunicação científica entre pesquisadores. Os usuários têm se comportado, na busca da informação, tanto no sentido de se utilizarem do canal formal, como do informal. O estado-da-arte em Biblioteconomia considera como canal informal as reuniões científicas, cartas, conversas, telefonemas e outras maneiras de intercâmbio pessoal que formam a atitude entre pesquisadores para obter informação.

As dificuldades impostas pelo aumento de publicações técnico-científicas, somadas à

demora de essas publicações estarem disponíveis, fazem com que os canais informais atuem como importantes subsistemas para disseminação de informações e idéias. Isto favorece a direta integração da comunidade científica, tanto em nível nacional como internacional. Não se pode negar a eficiência de um colégio invisível ou de um *gatekeeper*. São nesses contatos que as mais relevantes informações podem ser adquiridas.

A similaridade dos problemas científicos facilita a análise e discussão entre pares durante a produção de seus trabalhos. Assim, os produtores da informação vão discutindo, disseminando e analisando, durante várias etapas, suas produções científicas.

Há uma transição entre o modo formal e informal de apresentação dos suportes da informação. Existem as pré-publicações nesse período de transição. São publicações de circulação restrita: resumos de anais de congressos, comunicações orais copiadas, teses/dissertações e relatórios técnicos. São documentos com características semiformais que irão passar por um filtro (avaliação, controle de qualidade), para se tornarem de conhecimento público.

O canal formal se caracteriza da seguinte forma: após o filtro, as pré-publicações adquirem a forma de periódicos e livros (documentos primários) com circulação mais ampla, aparecendo nos acervos das bibliotecas, junto aos serviços de alerta, bibliografias, revisões de literatura, indexação e resumos (documentos secundários são os cinco últimos tipos de documentação).

Temos duas principais modalidades de publicações primárias, que são os livros e periódicos. Os livros são considerados como superformais, com maior incidência nas ciências sociais. O periódico é a modalidade de maior repercussão nas ciências exatas e biológicas.

Assim, temas como o comportamento de usuário, canais de informação mais utilizados e fases acadêmicas, a questão das línguas de acesso (se literatura nacional ou internacional) e em que área, e a própria questão do conhecimento, obsolescência das literaturas específicas, são alguns dos mais revistos nas literaturas apresentadas nas dissertações. Por uma razão muito simples: elas mesmas estão procurando respostas para esses mesmos temas.

MÉTODO

Dentro da classificação tradicional da pesquisa científica, os sete trabalhos aqui analisados podem ser tidos, em sua maioria, como trabalhos quase experimentais.

As dissertações obedecem à investigação formal. Para se dar essa investigação, formula-se uma pesquisa em termos de problema ou problemas. Conta-se com uma teoria básica, uma amostragem, e fixam-se as variáveis. E para chegar aos resultados, conclusões e recomendações, colhem-se dados mediante técnicas adequadas. Nessas técnicas adequadas, estão os procedimentos, os materiais utilizados. Sujeitos, material, procedimento e caracterização da instituição são itens que compõem o capítulo sobre método nas dissertações.

Como os estudos de usuários de biblioteca constituem um tema social, não é possível o seu tratamento nas mesmas condições de um tema das ciências físicas ou biológicas. O nível de controle e mensuração das variáveis apresentadas nos temas sociais é considerado inferior em relação ao nível de controle apresentado pelas variáveis das ciências exatas. Daí se dizer pesquisa experimental e quase experimental.

Ao contrário da pesquisa quase experimental, a experimental apresenta controle sobre determinados fatores. Portanto, as ciências físicas e biológicas podem ser tratadas no quadro experimental.

É sabido que a pesquisa científica passa por diferentes níveis de controle de dados. Uma pesquisa de levantamento apenas mapeia a realidade de forma descritiva, assemelhando-se a um corte temporal próximo à imagem de uma fotografia; impossibilita assim a análise do fenômeno no tempo e espaço, pois ela é pontual (é o famoso *survey* ou, como o próprio nome diz, o levantamento). Levantar dados de uma realidade desconhecida, implicando, portanto, que se a realidade é desconhecida, trata-se dos dados mais elementares, os primeiros dados. Daí dizer-se mapeamento, levantamento. É um levantar poeira... Já a pesquisa quase experimental tem as normas características dos levantamentos, com uma vantagem: as comparações. O projeto quase experimental representa, pois, um primeiro método. O pesquisador permanece ainda tão passivo quanto o pesquisador dos *surveys*, no sentido em que ele não interfere na realidade.

A pesquisa quase experimental permite a análise comparativa. Uma análise diferente da experimentação em laboratórios. Na

experimentação, ultrapassam-se os dados e aparecem novas combinações. A comparação permitida pela quase experimentação está ligada a uma realidade que não é formada por novas combinações, é uma realidade que existia anteriormente. Temos uma situação em que o ponto de vista particular e subjetivo do pesquisador é abandonado. O método comparativo assim o determina. Os objetos de estudo se evidenciam. São várias as organizações que se comparam entre si. Tentase, por comparações, compreendê-las e conhecê-las. É como se houvesse uma maneira de interpretação permitindo a repetição das mesmas palavras, conceitos, figuras etc. Tem-se a idéia de um mesmo discurso⁴. São apresentadas comparações, por exemplo, entre os canais de comunicação usados pelos usuários de biblioteca em algumas dissertações. São apresentadas as porcentagens de uso de canais, tais como:

- colegas de instituição (país e exterior);
- sumários correntes;
- bibliografias;
- livros;
- artigos de periódicos.

Também são comparados os diferentes grupos de usuários dentro da mesma instituição. Compara-se o comportamento frente à busca da informação, levando em consideração a variável independente sexo, comparando a importância da leitura entre grupos de sexo masculino e do sexo feminino. As dissertações, regra geral, têm apresentado tabelas onde se evidenciam as comparações. Tanto é verdade, que a palavra comparação aparece, às vezes, nas próprias tabelas. É grande a quantidade de itens comparados. Os exemplos anteriores são apenas alguns dentre tantos. Isto em nível de comparações dentro da mesma instituição.

O que temos em mão são sete estudos de caso, uma vez que cada pesquisador verificou uma realidade particular que é a biblioteca da sua instituição.

Para mim, que disponho de sete instituições, trata-se de uma comparação cujos resultados podem, grosso modo, ser generalizados. Por exemplo, o comportamento dos usuários de informação obedece a um padrão até internacional que tem sido redescoberto a cada dissertação: o aluno de universidade vai à biblioteca não propriamente para ler livros que lá estão, mas para estudar apontamentos de aula ou suas apostilas. O professor, dependendo do seu nível acadêmico, utiliza a biblioteca, o graduado serve-se de revistas especializadas; o titulado doutor possui certa independência intelectual, que lhe garante acesso à literatura internacional. O doutor

com maior maturidade acadêmica, normalmente chefe de projetos ou departamentos, comunica-se mais com seus pares do que propriamente com a biblioteca ou com a literatura especializada. Para a biblioteca vão os doutores menores, pois os maiores estão produzindo um conhecimento que, de tão novo ainda não foi publicado e, portanto, não chegou à biblioteca. Há também entre titulados ou não uma especificidade quanto ao uso da literatura científica ou técnica.

Tecnólogos comportam-se diferentemente de cientistas: os primeiros lêem mais do que escrevem, por causa do segredo empresarial; os segundos escrevem mais do que lêem por causa da garantia da propriedade intelectual. Ambos os grupos lêem e escrevem, está óbvio. Mas cientistas submetem-se à lei do *publish or perish*, em que a publicação das descobertas é imperativa para propiciar o crescimento da ciência; a literatura de ciência precisa ser clara até para propiciar a reprodutibilidade do experimento. A literatura de tecnologia não pode ser clara nem transparente justamente para não propiciar a reprodutibilidade do invento.

O método quase experimental utilizado nas dissertações de usuário busca atingir essas generalizações, embora a ausência de controle das variáveis envolvidas não o permita fazê-lo com a mesma acuidade de um projeto experimental. Aliás, é esse o reclamo em todas as dissertações, como vimos nas revisões dessas literaturas.

Em linhas gerais, assim aparece caracterizado o método de trabalho das dissertações aqui analisadas:

- caracterização do universo da pesquisa;
- localização da base amostral, sujeitos;
- material, procedimentos.

Essa seqüência demonstra o louvável cuidado metodológico presente em todas as dissertações.

Em relação ao instrumento de coleta de dados, a maioria das dissertações utiliza questionários, enquanto uma parte menor alterna questionários e entrevistas.

Ainda com relação ao método temos, nas dissertações, a caracterização do universo da pesquisa que é a instituição, o local onde os fatos acontecem.

A apresentação da instituição se dá em dois níveis: o interno e o externo. E eles são sempre dois: a instituição maior e, dentro dela, a biblioteca.

Em nível interno, a apresentação da instituição se dá de forma descritiva. Organização, estrutura e funcionamento são os aspectos privilegiados. Como a maioria das dissertações é realizada em instituições universitárias, a leitura desta parte, nas dissertações, lembra as discussões sobre a Reforma Universitária Brasileira de 1968 e tudo o que ela trouxe de modernização e racionalidade tecnocrática*. É possível, por isso, compreender a estrutura universitária brasileira do ponto de vista interno com seus departamentos, unidades, conselhos universitários e pró-reitorias de ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão. Há trabalhos que, no afã de apresentar o início, meio e fim da universidade, acabam apresentando ao leitor um verdadeiro relatório institucional onde é

relacionado detalhadamente cada elemento da estrutura organizacional: os departamentos (todos com nome), suas ligações com as unidades (todas com nome); as unidades integradas nas coordenadorias, até chegar à reitoria. Destacando-se os núcleos de pesquisa e inovação, bem como seus programas básicos. Ainda em nível interno, é apresentado, invariavelmente, o volume dos recursos materiais e humanos. O corpo docente e discente é também apresentado primeiro no plano macro (quantos alunos, professores e funcionários tem a universidade), depois no plano mais específico da biblioteca. Há menções a convênios que a universidade faz com outras instituições (o relacionamento externo), bem como às políticas de fomento e ao relacionamento da universidade com agências financiadoras.

Estrutura e métodos de funcionamento constituem uma seqüência mantida em todas as dissertações.

* A universidade brasileira parece não possuir identidade cultural. Estrutura-se ao sabor de interesses do poder. Assim é que, criada na década de 20, a Universidade do Rio de Janeiro cumpre o papel de dar ao rei da Bélgica o título de benemérito. No século passado, os cursos instalados foram para manutenção do Exército em uma clara demonstração de que Portugal não queria a libertação cultural. Em 1934, a USP teve integração curricular. Uma avaliação em 1935 mostra que os interesses corporativistas internos impedem o espírito de universidade. Portanto, até os nossos dias a universidade brasileira parece não conseguir passar o projeto de conhecimento genuíno. A pesquisa no Brasil no final da década de 50 e meados dos anos 60 estava conseguindo atender bem ou mal algumas demandas sociais. A reforma de 68 corta tudo isso, transferindo para cá o modelo americano. Um relatório é feito com modelos de créditos e departamentos. Cai o nível de ensino, as aulas são palestras, não há verbas para bibliotecas, equipamentos. Há detrimento das Ciências Humanas e Sociais. Ênfase na privatização do ensino. Até 1965, tinham-se como públicos 70% dos estabelecimentos de ensino. Passa-se à mercantilização do ensino de 3º grau. A formação é meramente técnica. A faculdade muda sua função social. Formam-se incompetentes sociais e políticos. Trata-se da mudança do modelo francês para o modelo americano. Dissolvem-se as turmas. Não há formação de grupos de colegas. A realidade não consegue criar seu modelo. Não há identidade cultural. A reforma de 68 veio ceifar a tentativa de estruturação que a universidade buscava nos anos 50 e 60. As pesquisas são de impacto e desvinculadas das necessidades sociais. Parece haver um clima apenas de trocas, barganhas e favores. Para a universidade fica remetido o técnico de 2º grau, que apenas aperta botão, não questiona. Existe um pacto de silêncio, com apostilas, ausência de teoria, e o que mais se ouve é que não há verbas para educação. No entanto, nunca morreram os anseios de filosofia clara de educação, postura política, garantia do sustento teórico. Assim se têm elementos críticos, evidências das contradições, conflitos. É necessário trabalhar com essas questões com coragem e opção política. Daí que a partir de 1978 temos o retorno dos exilados, os questionados com CBES, reuniões de educadores, Propuc e formação da Andes (anotações de aula).

Em nível externo, algumas dissertações conseguem olhar o contexto geopolítico e a geografia do local ou região. Contudo, a abordagem é ainda carregada de evolucionismo. Evolucionismo expresso em enunciados do tipo criação e desenvolvimento, em que são dados o início, o meio e o fim da coisa chamada universidade. Claro que os trabalhos têm diferentes níveis de apresentação, diferentes personalidades, diferentes graus de exaustividade na descrição institucional. O que permanece igual é o raciocínio descritivo funcional das instituições: invariavelmente os textos começam com pequeno histórico da instituição, com datas, nomes e leis de criação, após o que passam à estrutura acadêmica, discriminando centros, núcleos, unidades e respectivos departamentos. Passa-se ao quadro de composição docente e, só depois de bem mapeada a instituição, chegamos à biblioteca ou ao núcleo delas. A biblioteca, sem dúvida outra instituição de muito respeito, merece por isso passar pela mesma história que tem começo, meio e fim. Seus recursos e acervos são alinhados e seus serviços são descritos. A rotina de funcionamento, o número de usuários que atende, a dimensão do acervo, a dimensão do espaço físico, tudo isso é cuidadosamente apresentado.

Merece observação, além do aspecto funcional das instituições, o evolucionismo nelas implícito. Há dissertações que tentam fugir do imediatismo que a análise funcional propicia, mas o fazem de forma evolucionista. Retornam até ao Brasil Colônia. E de lá chegam à pós-modernidade. Ou então tal organicidade fica evidente na integração perfeita da universidade com a sociedade civil; a universidade cumprindo todos os papéis a ela destinados. "Universidade nota 10".

Os trabalhos realizados em empresas também seguem a mesma postura historicizante, situando a instituição no tempo e no espaço com apresentação de datas e o histórico de como os departamentos vão se desdobrando, quer para fundir departamentos, quer para desdobrar outras unidades. Também aqui a abordagem é do geral para o específico: primeiro a instituição-mãe, seus departamentos e finalmente a biblioteca como órgão de apoio ao departamento de estudos, pesquisa e desenvolvimento da empresa.

A estrutura organizacional (porque orgânica) é acompanhada por fatos historicizantes do contexto, tais como convênios já realizados (ou em andamento) e os projetos da instituição. São listadas as atribuições dos centros de pesquisa e os produtos que a empresa coloca no mercado. As atividades institucionais são também detalhadamente apresentadas, assim como os recursos materiais e humanos nela disponíveis. Nos dois grupos de trabalhos, isto é, tanto das dissertações ligadas às universidades como das empresas, é comum o aparecimento de expressões como função, todo integrado, sistema aberto, parte integrante de um outro mais amplo, grupos, atividades. São termos e expressões muito vinculados à abordagem funcionalista, principalmente quando estão subjacentes nos objetivos específicos das dissertações:

- comprovar que só o conhecimento dos interesses específicos dos técnicos permitirá oferecer-lhes informações adequadas, favorecendo, assim, a utilização dos recursos informativos disponíveis e a identificação dos recursos não-disponíveis;
- mostrar o comportamento desta comunidade na busca da informação pelo conhecimento de seus hábitos no caso e os tipos de suportes informativos de que necessita para o seu trabalho;
- conhecer o modo pelo qual se processa o fluxo informativo como um todo dentro do grupo;

- indicar meios de oferecer à equipe instrumentos úteis que lhe sirvam de subsídios para produzir *know-how* próprio e contribuir para formá-lo.

RECOMENDAÇÕES

Voltemos nossa atenção agora ao que dizem as recomendações das dissertações aqui observadas:

- necessidade de um programa de difusão dos serviços da biblioteca e estímulo ao uso da mesma;
- melhor aproveitamento dos recursos existentes;
- necessidade de implantação de um serviço de tradução ao mesmo tempo em que aumentar o número de exemplares em português ou espanhol;
- lembrar a importância e responsabilidade da biblioteca como entidade catalizadora de ensino e pesquisa. Manter, portanto, uma atuação para maximizar recursos financeiros, equipamentos, pessoal especializado e instalações;
- conseguir a presença de novos usuários;
- manter a motivação dos usuários, orientando-os, procurando-os e recebendo-os com sistema de atendimento qualitativo e quantitativo em recursos materiais e humanos;
- necessidade de realização de pesquisas que ultrapassem as de levantamento. Relacionar o comportamento de busca da informação com o contexto maior de profissão, de vida do usuário. Papéis desempenhados onde se originam necessidades de informação. Que se recorra à Psicologia da motivação, assim haverá um discernimento mais profundo dessas necessidades e o desenvolvimento de uma teoria de busca e uso da informação;
- sugere-se o estabelecimento de programa de planejamento de carreira pela instituição em que estejam incluídos treinamento na definição de alvos e uso de estratégias para alcançá-los. É necessária a orientação profissional para o planejamento sistemático com o auxílio da biblioteca, possibilitando o acesso à informação referente a planejamento de carreira;
- que a instituição ofereça infra-estrutura para os pesquisadores atuarem na pesquisa, ensino e extensão, uma vez que o comportamento desses usuários é afetado pelos efeitos das contingências ambientais;
- a biblioteca deve estabelecer uma política de *marketing* para modificar o comportamento do usuário, além de fortalecer o acervo e o acesso à informação;
- viabilizar o enriquecimento e a atualização da biblioteca particular do usuário, mediante serviços de alerta, empréstimos diferenciados entre grupos de usuários, cópias gratuitas de artigos de periódicos;
- que se estabeleçam programas e políticas de aquisição para atender às necessidades de leitura; que os programas viabilizem uma preocupação com a leitura além das solicitações imediatas relacionadas às questões profissionais do dia-a-dia.
- os hábitos de leitura dos usuários em relação a fontes mais relevantes da ciência necessitam ser melhorados;
- necessidade de melhorar o acervo da biblioteca para compartilhar com as necessidades do usuário;
- maior flexibilidade e eficiência dos serviços;
- para que a biblioteca se torne mais participativa, atuante, integrada às atividades do pesquisador e desempenhe seu papel de interface entre usuário e os sistemas formais e informais, recomenda-se seja estabelecida uma política de *marketing*. A motivação do usuário é fundamental que seja estudada em maior profundidade, tanto na produção científica, no uso ou na busca de informação. Isto porque o que as pessoas fazem é em geral determinado pela motivação;
- entrosamento do bibliotecário no processo da produção científica do pesquisador para melhor atendimento e assistência ao mesmo no seu contínuo comportamento de busca de informação;
- que as pesquisas sobre o comportamento do usuário em busca da informação se estendam aos diferentes grupos de usuários da instituição, levando-se em conta as diferenças de comportamento dos pesquisadores/usuários nos diferentes grupos;

- Alguns canais semiformais, como tese, relatório técnico e outros, são considerados documentos relevantes para atividade científica. Como alguns desses documentos apresentam subutilização, recomendam-se estudos para averiguar os fatores de pouco uso e grau de importância desses canais informais para a pesquisa;
- a biblioteca deve manter estreitas relações com os elementos-chave multiplicadores da informação, para isso recomendam-se análises sociométricas da rede de comunicação das equipes de pesquisadores;
- poderão ser propostas soluções para a deficiência na interação entre o sistema de informação da instituição e os usuários potenciais. Para isso, deverão ser feitos estudos de avaliação de coleção e dos serviços;
- a pouca participação do bibliotecário no processo de busca de informação por parte do usuário leva a crer na necessidade de recomendar mais reflexão do bibliotecário sobre o seu papel no processo de transferência da informação técnico-científica;
- captar a presença de novos usuários (usuários potenciais) mediante a apresentação dos serviços da biblioteca à comunidade da universidade e por meio de um processo de divulgação;
- manter os usuários motivados, aprimorando quantitativa e qualitativamente os recursos materiais e humanos do sistema de informação;
- considerar o potencial de colaboração que os disseminadores de informação (comunicação informal) tanto na área de pesquisa, como engenharia básica poderiam prestar na sintonização das duas áreas, otimizando o produto do trabalho;
- comparecimento a congressos, feiras, exposições e palestras técnicas na instituição podem dar bons resultados com respeito à troca de informações, pois o grupo pouco participa desses eventos;
- examinar a separação física dos grupos: a localização geográfica adequada é importante no estabelecimento da comunicação;
- o conhecimento mais íntimo dos canais formais e informais manejados pela equipe estudada permite que, com base nos indicadores apresentados ao longo do trabalho, seja recomendado à área de informação técnica o desenvolvimento de um modelo de atuação orientado para os usuários da Engenharia Básica, de modo a constituir-se em um novo subsistema a incorporar-se ao sistema de informação e documentação técnica da companhia;
- atividades devem ser desenvolvidas para incentivar o professor a utilizar os recursos informativos da biblioteca, influenciando assim a utilização também por parte dos alunos;
- que haja maior integração entre as coordenadorias de cursos, departamentos de ensino e a biblioteca;
- para adequar os serviços à sua comunidade específica, cada biblioteca da universidade deve realizar estudos de usuários, determinando o interesse e necessidades da sua comunidade;
- deve haver sensibilização da comunidade universitária para a importância da execução de programas de treinamento do usuário, bem como da participação no planejamento desses programas;
- deve-se atingir o objetivo máximo da educação que é o desenvolvimento do aluno como indivíduo autoconduzido de sua aprendizagem. Para tanto, professores, bibliotecários e alunos devem, através de encontros, indicar as melhores estratégias de trabalho, propiciando a efetiva utilização da biblioteca como centro de recursos e centro de informação;
- os objetivos maiores da educação superior no Brasil e os objetivos da instituição universidade continuem apoiados mediante o valor hierárquico assegurado à biblioteca dentro da estrutura organizacional e a manutenção do prestígio à biblioteca por parte da universidade;
- que o centro do sistema de informação da universidade seja cada vez mais a biblioteca;
- para motivar os usuários potenciais, que a biblioteca promova o treinamento da comunidade universitária;
- com objetivo de adequar horários de atendimento, a biblioteca deverá desenvolver estudo para ampliação do horário de funcionamento;
- com vistas à satisfação das necessidades de informação da comunidade universitária, a biblioteca deve desenvolver estudos que verifiquem a possibilidade de implantação, no setor de assistência ao leitor, de serviços de atendimento;
- que os usuários sempre encontrem materiais necessários em quantidade e últimas edições na biblioteca. Para isso, a biblioteca deve proceder estudo de sua coleção quantitativamente, fazendo avaliação do acervo, relacionando as necessidades de informação de cada grupo de usuários da universidade;
- o estudo da comunidade universitária deverá determinar em cada grupo de usuários suas específicas necessidades de informação. Um estudo que deverá sempre estar se repetindo, para prever as mudanças de interesses informacionais que são exigidas de acordo com as programações da universidade e da sociedade;
- os níveis estratégicos e operacionais da empresa deverão estar supridos de informações pela biblioteca;
- recomenda-se, em nível interno da empresa, uma divulgação do sistema de informação e o que ele oferece. Para isso, deve haver uma programação de marketing;
- com a finalidade de agilizar o fluxo de informação, exógena e endógena, deverão ser realizados estudos de identificação de *gatekeepers*. Descobrir o comportamento desses indivíduos enquanto leitores usuários da informação;
- para que as bibliotecas recebam subsídios para questões administrativas, estudos de caráter comparativo deverão ser conduzidos. Comparação entre pesquisadores de centros de pesquisa, universidades e empresas;
- para que as informações disponíveis na biblioteca sejam utilizadas, a comunidade deverá ser motivada por meios que deverão ser descobertos;
- para enfrentar situações futuras, deve-se buscar especializações nas informações acerca de controle operacional, gerencial e planejamento estratégico.

DIRETIVISMO

As recomendações apresentadas nas dissertações, de certo modo, pedem o que não se pode dar. Aliás, como toda e qualquer sugestão de cunho moralista. Por exemplo: canais informais de busca de informação, como o próprio nome diz, são de fato canais informais. Algumas recomendações parecem sugerir que haja uma interferência nesses canais. Sugere-se que os serviços de informação se envolvam mais internamente nessa informalidade. Mas, caso isso ocorra, os canais informais deixarão a categoria de informalidade e passarão para o rol dos canais formais!

Nas recomendações das referidas dissertações, aparecem sugestões para a utilização do *marketing*. Assume-se, então, informação como mercadoria. Daí é necessário que seja consumida. Todos os serviços prestados pelas bibliotecas têm também o aspecto de mercadoria para consumo. Tem-se o usuário consumidor e esse indivíduo tem de ser atingido e atraído, principalmente, pelos canais formais. Parece que os estudos de usuários, às vezes, demonstram uma concorrência no mercado entre canais formais e informais para obtenção de informação.

Se compreendemos que vivemos em uma sociedade que produz coisas (bens e serviços para consumo), podemos entender que estamos sempre envolvidos com mercadorias. Sendo a informação uma mercadoria para consumo, as bibliotecas, como um dos pontos de distribuição da informação, têm-se enveredado pelos caminhos do *marketing*.

“A percepção de que o discurso mercadológico ou simplesmente *marketing* é um tema problemático em seus próprios termos, porque glorifica o mercado tal qual esse mercado se nos apresenta hoje, é uma percepção do senso comum.

Todo mundo sabe, ainda que nada sabia, que a gente vive hoje no mundo das compras.

Os gregos antigos são acusados de viver no mundo da lua porque eram filósofos. Os medievos viviam à direita de Deus-Pai. Nós, os modernos, vivemos na rua, no mercado”²⁰.

A literatura sobre *marketing* em bibliotecas e serviços de informação evidencia uma separação entre produção e consumo. Aliás, o próprio mundo em que vivemos parece ser assim. O fetichismo da sociedade de mercado não nos permite perce-

ber de imediato uma relação social de produção entre as pessoas. Processo histórico. A redução do valor de troca e valor de uso das mercadorias faz com que se enfatize o mercado. Daí o *marketing*. As relações sociais de produção entre as pessoas é regulada pelo valor que também regula a distribuição do trabalho social. Mercadorias de igual valor são trocadas na sociedade de mercado. Mas é a mercadoria dinheiro que pode ser trocada por qualquer outra mercadoria. A desigualdade da sociedade capitalista encontra explicação na teoria do valor. O valor de troca para o *marketing* não percebe as determinações sociais. A troca, ou seja, o consumo, é algo desligado da produção. Decorre daí um processo de alienação e reificação²⁰.

No mundo do mercado, o determinismo econômico torna todas as práticas dependentes. Em consequência, a prática da Biblioteconomia também assume um caráter dependente, e, como tal, o acesso à informação por parte dos usuários de bibliotecas. Acesso esse que estaria comprometido com o nível de dependência econômica da sociedade em que o usuário estiver radicado. O nível de dependência econômica é que pode determinar se o acesso e consumo de informação, por parte do usuário, atingem níveis satisfatórios ou não. Dependência econômica, nas dissertações, é assunto citado à moda dos bibliotecários: apenas citado. Naturalmente que o bibliotecário não necessita dissertar, em seus trabalhos, teorias sobre dependência econômica. Mas o inverso também leva a uma idealização da realidade. As pesquisas brasileiras, aliás, revelam resultados quase idênticos aos encontrados em pesquisas realizadas em bibliotecas de países desenvolvidos. Bibliotecas cujos acervos são presumivelmente mais ricos do que a dos países dependentes. No entanto, o grau de satisfação dos usuários brasileiros é igual ao dos estrangeiros. Miranda¹⁸ atribui essa equivalência ao fato de que a leitura universitária é essencialmente recomendada pelos professores. E isso é certo. O argumento deve valer também para a leitura universitária no exterior. Isso mostra que há um limite em ser usuário de biblioteca. Limite no ser-usuário. O ser usuário, afinal, é fantasma ou lobisomem? Voltando, assim, à pergunta de Mostafa²¹.

Estudos alheios às dissertações analisadas apontam para um nível de satisfação em termos de obtenção de documentos na biblioteca, que varia entre 40% e 60%. Diz-se que essa é a capacidade natural ou normal de atendimento de uma biblioteca. Os estudos não fazem mais do que redescobrir este índice, embora nem todos os façam explicitamente dentro de metodo-

logia que contemple a disponibilidade de documentos*. O que está explícito nas dissertações são as recomendações para aumentar o uso das bibliotecas. Tantas já foram e estão sendo feitas para descobrir esses índices e, contraditoriamente, tanto desrespeito aos índices ao não aceitá-los como reais.

No plano das idealizações propulsoras de diretivismo está toda sorte de medidas. *Marketing* é uma delas. Muito constante, por sinal. Mas há outras: Psicologia behaviorista, além de estar na base dos estudos de usuários aparece também como recomendação explícita: é preciso conhecer mais o comportamento do usuário. A Psicologia behaviorista fornece teorias motivacionais para tal. Mas, convenhamos, Psicologia nenhuma detém os segredos dos fatos humanos, pois os fatos humanos não são apenas de ordem psicológica. Outras recomendações dão a Sociologia como a chave do comportamento do usuário. Não raro aparece a Administração, também muito recomendada com as suas teorias organizacionais. Como a Sociologia é mais antiga do que a Administração, fiqüemos com a Sociologia e a Psicologia para fins de análise. Uma e outra nasceram como consequência das profundas modificações da sociedade industrial em meados do século passado. Tal qual a Sociologia, a Psicologia também nasceu na Europa, mas teve vida nova na América, onde foi imediatamente acolhida pelas universidades americanas. O percurso histórico está bem descrito em Bernard⁹ e passa pelos mesmos determinantes sociais por que passou a Sociologia no seu nascedouro, conforme mencionou Martins¹⁵.

Dividir o real em Sociologia, Psicologia, Filosofia, Administração e em outras ciências é reconhecidamente um procedimento didático, para fins de análise. Isso é reconhecido por qualquer intenção interdisciplinar que se pretenda crítica. Qualquer intenção interdisciplinar reconhece como ponto de partida que o real é o único apesar de possuir várias dimensões. A sobrevalorização de qualquer uma das dimensões do real resulta em abstração (lê-se idealização), porque, como bem disse Marx, o concreto é concreto porque é síntese de múltiplas determinações. Diante dessas dissertações analisadas, assistimos a duas sobrevalorizações: a da Sociologia, via funcionalismo, e a da Psicologia, via comportamentalismo. Não por acaso, ambas as ciências nascem em momentos precisos da nova sociedade industrial do século passado.

* Como atesta Miranda¹⁸, no Brasil só Oberhofer²² explicitou.

MAIS DO MESMO?

A leitura da revisão da literatura nas dissertações conjugada com o tópico das recomendações causa a qualquer leitor o sentimento de que algo se repete. Não é difícil perceber que as recomendações convergem sempre para a similaridade entre uma dissertação e outra, guardadas as peculiaridades das instituições.

Se tal constatação levanta dúvida até para mim, quanto mais para um pesquisador de estudos de usuários em bibliotecas: a repetição deveria ser mantida no meu trabalho ou eu teria o desafio de apresentar o que é comum nas dissertações? Fazer ciência desde sempre significou a busca do geral. Os fenômenos são agrupados, para deles tirarmos o que é comum a todos. Aliás, está implícito no quesito da similaridade a proximidade dos fenômenos e processos. Dois fenômenos são similares quando são parecidos. Estudam-se os fenômenos para compreendê-los em sua singularidade. A similaridade aponta para a singularidade.

O único não interessa à ciência. A ciência precisa de muitos para dizer que são todos do mesmo tipo e, portanto, únicos. Ela transita, incessantemente, do singular para o geral. As dissertações são todas estudos de caso, portanto estudos singulares. Mas esses estudos só adquirem validade científica, quando respaldados por estudos similares, de forma que de todos se possa dizer o mesmo.

Ora, o percurso do singular ao geral é de fato o primeiro passo necessário de investigação. Ao que tudo indica, as dissertações, quando analisadas em grupo, chegam à generalidade tão buscada pela ciência. Aliás, os estudos brasileiros não fazem mais do que confirmar as generalidades já intuídas no plano internacional. É comum, nas dissertações, quando da análise dos resultados, a comparação com as descobertas internacionais e, não raro, a mesma constatação de similaridade. Mudam os dados, mudam as instituições, mudam os sujeitos, mas a teoria geral subsiste: o comportamento do usuário de informação é tal e qual.

Nesse quadro de repetitividade exigido pela ciência, cada novo estudo justifica-se como respaldo à formulação do geral. O geral tem fome de particulares. E como, nessa concepção de ciência, o geral é sempre mais nobre do que o singular, há que alimentá-lo de dados ininterruptamente. Temos aqui uma outra contradição: a análise de revisão de literatura presente em cada dissertação demonstra a existência de teorias já inferidas em pesquisas anteriores. No entanto, as dissertações se apresentam como estudos de caso.

A relação entre o geral e o particular nessa concepção científica é uma relação unilateral: o singular só é importante na medida em que ajuda a compor o geral. Aqui há outra contradição: chega-se a exaltar o singular na sua exaustiva descrição da instituição, mas, contraditoriamente, ele desaparece na discussão final, pois no final da linha o que importa é o geral.

A ênfase, portanto, está mais para o geral, com substantiva diluição do singular. Isso é sério e necessita de discussão metodológica. Metodologia, porém, entendida de uma maneira mais abrangente do que as dissertações conseguem apresentar. Nem tanto como técnica de pesquisa, e sim como forma de aproximação à realidade, chamada por Demo⁷ e tantos outros sociólogos: abordagens, pontos de vista, posturas epistemológicas.

O máximo de exigência colocada pelas dissertações em relação ao tipo de pesquisas está no trânsito do controle dos dados, se maior ou menor controle. O projeto experimental subsiste em muitas recomendações como o do tipo ideal. Mas ele também não passa do geral. Aliás, é o que mais se aproxima do geral. Tanto melhor.

Atingir o geral é para nós o início, e não o fim do processo de investigação. Revolução que só Marx¹⁶ causou no método de investigação: o geral só é útil na medida em que não deixa escapar as diferenças. As diferenças, porém, são próprias de cada época histórica.

O jogo do abstrato e concreto é dialético. As dissertações, por força da abordagem funcionalista, apresentam o singular como empírico que não chega a níveis de concretude, porque, como disse Marx, o concreto é síntese de múltiplas determinações. Síntese essa só possível no caminhar do geral para o específico. Quanto mais nos aproximamos do específico (o que só é possível depois de termos atingido o geral), mais perto do concreto chegamos.

Nas dissertações, o concreto fica inatingível, pois ele é apresentado no tópico insti-

tucional como realidade funcional, portanto não contraditório. Daí dizemos que são realidades empírico-analíticas as apresentadas nas dissertações. O percurso analítico é ali bem delineado numa postura tipicamente cartesiana na qual o que importa é a análise mais do que a síntese. A síntese nas dissertações se distancia do singular ou concreto, pois ela joga o objeto para o geral. Trabalhos analíticos, então. Por análise, todos entendemos a quebra do todo em partes menores e simples. Ora, a síntese cartesiana proposta nas dissertações é muito diferente da síntese dialética de que fala o "método cientificamente correto".

É notório, nas dissertações, a dissecação analítica do objeto; a síntese, todavia, ocorre por soma dos pedaços que a análise provocou. As conclusões chegam inclusive a enumerar literalmente as descobertas em ordem de complexidade: é a soma de simplicidade, tentando atingir a complexidade da realidade.

Diante deste quadro, tentei evidenciar o "comum" das dissertações, mantendo a repetitividade presente nelas, como evidenciam os títulos, objetivos, revisões e recomendações. A leitura de uma dissertação em estudo de usuário se repete em todos os estudos de usuários. Repete-se também nas recomendações de quase todas as dissertações o conselho para mais pesquisas do mesmo tipo. É próprio do método tradicional de pesquisa enfatizar a análise em detrimento da síntese. É infinita a possibilidade de análise. Há sempre mais o que analisar. Aliás, pesquisa que se preza é aquela que sugere outras. Nessa concepção positivista de ciência, não há análise que baste. Por isso, tanto do mesmo. Julguei então que a repetição na minha demonstração ajuda a evidenciar a questão mais séria da restrição do método empírico-analítico empregado nas dissertações: é empírico porque não é concreto; é analítico porque não é sintético.

Adotar um método é apropriar-se de uma maneira de interpretação do que acontece no mundo.

Regra geral, a preocupação com os métodos e a eficiência desses métodos busca alcançar o mundo objetivo, o mundo do fenômeno, da aparência.

O fenômeno é aparente porque aparece, é palpável, mensurável, pode ser visto. Na busca da objetividade, vai se tendo uma visão do mundo. Vai se pensando o mundo. No entanto, uma coisa é o que se pensa do mundo, outra é aquilo que realmente o mundo é.

A ciência parece interessar-se apenas pelo mundo objetivo, desprezando a essência. Isto parece evidente nas dissertações que empregam os métodos clássicos científicos.

Parece que o fato de nosso pensamento ser determinado pelas relações de produção, isso nos tem aproximado mais daquilo que é mensurável ou quantitativamente visível. De posse de algo visível, aliás somente assim, viabiliza-se uma tomada de decisão. As decisões não devem ser tomadas no escuro; é preciso ter uma visão sobre aquilo que está sendo decidido.

Nas dissertações, as interpretações aparecem de maneira coerente, formal, orgânica, obedecendo sempre a uma maneira funcionalista de interpretar o mundo. Não é comum interpretações que ultrapassem os dados, que vão além dos fenômenos, ou uma tentativa em busca da essência.

A essência, nos referidos estudos, parece sempre distante, inatingível. Evidencia-se a ausência da historicidade do objeto.

Nessas condições, os conflitos e as contradições desaparecem.

As questões sobre informação, mais especificamente sobre usuários de bibliotecas, ficam assim tendo apenas de buscar sua eficiência funcional, pois seus problemas, de acordo com o ponto de vista metodológico, são de ordem administrativa ou técnica simplesmente.

Na busca da eficiência funcional está implícito o behaviorismo, que, mesmo "pertencendo" à Psicologia, possui evidentes compromissos organicistas, até porque tem algo de biológico e fisiológico.

Há um distanciamento entre método e objeto nas dissertações. Os métodos empregados nesses estudos são métodos comprometidos com a intenção de se obterem resultados objetivos, susceptíveis de serem observados.

O tema usuários de bibliotecas em nosso país começa a aparecer na literatura especialmente na década de 70. A literatura especializada registra 20 trabalhos no período de 1971-1981.

Em uma lista de 16 assuntos, usuários ocupam o nono lugar de acordo com Guimarães¹². Essa colocação moderada é avaliada na época como o começo de uma preocupação que tem no principal consumidor de informação o foco das atenções. É nessa época que se começa a dizer que o usuário é a "razão de ser" da biblioteca. Com a reformulação curricular dos cursos

de Biblioteconomia, **usuários** já vira nome de disciplina a ser ministrada nas escolas brasileiras de graduação. Os 20 trabalhos que aparecem na década de 70 nas revistas brasileiras são, possivelmente, influência direta ou indireta dos cursos de pós-graduação que tiveram seus programas estabelecidos nessa mesma década.

Os estudos de usuários no Brasil são considerados sem muita expressão, em termos quantitativos, se comparados com as generalizações sobre o comportamento dos usuários de informação científica e tecnológica que aparecem na literatura especializada no exterior, possivelmente porque esses estudos só tiveram início na década de 70 por aqui. É notável a contribuição dos cursos de mestrado, com a apresentação de várias dissertações sobre o assunto.

A produção científica brasileira com relação aos estudos de usuários de biblioteca às vezes se queixa da escassez de sua própria produção. Isto, porque entendem aqueles que a produzem: se há poucos trabalhos, fica prejudicada a acumulação de dados passíveis de comparação e sintetização que possam auxiliar os sistemas de informação nos seus planejamentos e aperfeiçoamentos.

Necessidades, uso de informação e de canais de comunicação foram pesquisas realizadas no período de 1972 a 1979. O uso da informação na comunidade universitária, a frequência à biblioteca e os hábitos dos usuários das bibliotecas universitárias também aparecem nos estudos pertencentes a esse período. Trata-se de uma literatura revisada por Pinheiro²³.

Os anos 80 foram preenchidos com mais estudos de usuários. São feitas tentativas de integração entre usuários da informação técnica-científica e a biblioteca. Busca-se analisar o processo de transferência de tecnologia e a biblioteca, em uma tentativa mais amadurecida sobre usuários da informação, como é o trabalho de Lucas¹⁴.

Tanto no âmbito das bibliotecas especializadas (informação científica e tecnológica), como das bibliotecas acadêmicas (universitárias), os estudos sobre usuários dessas bibliotecas, nos anos 80, foram realizados, regra geral, voltados para:

- avaliação do uso dos recursos e serviços de sistemas de informação;
- conhecer as necessidades, demandas e fluxo de informação;
- identificar e caracterizar o comportamento de busca de informação.

Os estudos realizados tiveram a intenção de contribuir para o desenvolvimento das pesquisas científicas e tecnológicas de que se ocupavam os grupos de usuários estudados.

Parece haver, nos estudos realizados, a intenção de contribuir para o bom desempenho das instituições. Assim sendo, de posse dos dados apresentados nos estudos de usuários, são apresentadas as sugestões para aprimoramento dos sistemas de informação. Sendo as bibliotecas ou os sistemas de informação uma das partes que compõem a instituição*, o aprimoramento dessas partes fará com que o todo (instituição) tenha um bom desempenho junto ao todo maior que é a sociedade.

NATURALISMO E INDIVIDUALISMO

A questão enfocada anteriormente sobre a relação do geral e do particular pode também ser discutida do ponto de vista "naturalismo e do individualismo" que ela encerra.

O singular compreende tanto as instituições como os indivíduos das instituições.

Voltemos um pouco a atenção para uma questão implícita em todas as dissertações: em última instância, são os indivíduos que ali fornecem subsídios para as generalizações.

Há muito de naturalismo nas nossas atitudes. Dizemos **nós** e dizemos **eles** quase sem perceber que mesmo nós não somos tão iguais assim. O **nós** e o **eles** tornam-se, assim, o vetor de legitimação da dominação, com muita naturalidade.

Quanto ao individualismo, pode-se entender que tem algo a ver com isolamento, coisa em separado. É observação à parte, centrando atenção sobre o objeto.

Nas ciências naturais, o cientista isola o vírus e, a partir daí aprofundam-se os estudos sobre esse elemento da natureza. Na ocorrência de moléstia de origem desconhecida, a Medicina tem isolado o paciente para pesquisar a causa do seu mal.

* As bibliotecas estão vinculadas às instituições tipo empresa ou universidade, tratando-se da informação científica e tecnológica, por excelência.

Mas individualismo tem a ver também com **indivíduo**. Nas ciências sociais, tem havido o ato de isolar o indivíduo. Isto é, há tendência a considerar o indivíduo de maneira tal que classe social, sexo e todas as dimensões da estrutura social, sejam características pessoais. Toma-se o indivíduo como parte que possui interesses sociais. O atendimento a esses interesses é uma garantia do equilíbrio harmônico da coletividade. Sendo assim, não se pode negar a decisiva matriz ideológica para o mundo atual, que é o individualismo.

Com a atenção sobre o indivíduo, chegam-se às formas de individualismo extremo. A sociedade passa a ser um conjunto de pessoas diferenciadas, individualizadas, cujas decisões são resultados do suposto **livre arbítrio**. Visto assim, o indivíduo parece desvinculado da realidade social. As determinações sociais são consideradas irrelevantes. Como possível fruto do individualismo, pode ser que alguns estudiosos cheguem a negar a própria Sociologia. "Formas de individualismo extremo conduzem, como é lógico, à contestação da própria existência de ciências sociais"²⁶.

Assim, dois extremos podem despontar:

- psicologismo, indivíduos podem ser abordados isoladamente do supra-indivíduo;
- sociologismo, omite-se a ação intencional dos indivíduos.

Na verdade, nenhuma das duas alternativas são possíveis, porque tanto indivíduo, como sociedade não são realidades distintas uma da outra. Existe uma socialização do corpo biológico do indivíduo. O indivíduo constituído biologicamente já está inserido na vida social. É o que se denomina corpo socializado. Portanto, este corpo ou indivíduo é uma das formas de existência social²⁶.

Nas pesquisas realizadas pelas ciências sociais, a utilização de questionários, ou inquéritos por questionários tem larga repercussão. Sendo o indivíduo ou o grupo de indivíduos a célula *mater* da sociedade, é sobre eles que se aplicam os ditos questionários. Levando em conta que o atendimento dos interesses desses indivíduos garante o bom andamento coletivo, os questionários tentam desvendar as aspirações, atitudes e comportamentos dos indivíduos ou grupos. As respostas individuais, obtidas pelos questionários, recebem tratamento estatístico cujo resultado indicará a quantas andam comportamentos, aspirações e atitudes. Com base nesses resultados, adequar-se-ão atores e ambientes.

Os questionários são aplicados entre indivíduos similares pertencentes a grupos similares. Esses grupos são formados pela soma de indivíduos, uma soma que pode caracterizar uma categoria profissional, por exemplo. Daí os esforços no sentido de melhor adequar profissões e profissionais (indivíduos). Nesse caso específico, os ambientes de trabalho são as organizações ou instituições, os atores são aqueles que ali trabalham ou exercem suas funções. Mediante questionários, busca-se uma visão panorâmica referente ao grupo. A visão de grupos não parece vincular as classes sociais em que os indivíduos estão inseridos.

Há uma preocupação social que conduz à análise da sociedade como um **todo**, cujas partes integrantes desse todo são os grupos que, por sua vez, têm os indivíduos como partes integrantes desses grupos. Trata-se de uma complexidade de elementos que se inter-relacionam, formando um coletivo.

A Sociologia tem, no seu nascedouro, a preocupação social. Isto porque nascia, pela primeira vez, o consenso de que a sociedade era algo complexo demais para ser deixada ao acaso. A Sociologia nasceu com a marca do coletivo em detrimento do individual. Haveria de ter leis de conduta na sociedade que fossem mais ou menos gerais.

Essas leis, de *per se*, só poderiam ser pensadas ou estabelecidas na análise do todo da sociedade. Sociologia, portanto ciência da sociedade. Não do indivíduo. A despeito disso, muitas correntes sociológicas (e a do funcionalismo não foge à regra) estão impregnadas de um certo individualismo. Portanto, por mais que se fale, a ênfase acaba por ficar com o indivíduo. Em que sentido? No sentido preciso de que a soma dos indivíduos não forma classe social. Formam-se apenas os grupos. Grupos são reunião de elementos similares. É a similaridade que marca os agrupamentos. Similaridades distintas formam grupos distintos: grupo de estudantes, grupo de usuários de biblioteca, grupo de mulheres, grupo de professores, grupo de metalúrgicos. Se classe social não fica bem definida no funcionalismo, as frações de classe também não. Daí a ênfase nos movimentos sociais paralelos à luta de classes. Dentre os movimentos, encontramos as lutas das chamadas minorias. E ultimamente, muito em pauta, o movimento ecológico. Tudo isso, isolado, separado, sem vínculo nenhum com a existência da luta das classes sociais.

Na abordagem funcionalista, são aplicados os preceitos das ciências naturais. São preceitos referentes à quantificação dos

fenômenos, o intuito é o conhecimento científico. Conhecimento esse que será obtido graças à decomposição dos fenômenos. A aplicação de questionários aos grupos sociais se mostra como uma etapa dessa decomposição. No tratamento estatístico das respostas obtidas pelos questionários, está decomposto o fenômeno.

Vemos, portanto, que os pares singular/concreto/geral/abstrato têm a ver com a discussão dos questionários que, somados, são o todo.

A PROCURA DE ALTERNATIVAS METODOLÓGICAS

Não há muito o que procurar. Há que encontrar. Thiollent²⁰ abre seu livro com uma introdução à procura de alternativas metodológicas. Alternativas apontam sempre para o caminho do meio, o outro caminho. Deve haver um caminho entre o geral e o particular capaz de expressar a ambos. Não à moda do empirismo que, por não se desprender do particular, acaba por chegar ao geral aos trancos e barrancos. Quase que afogando os particulares em generalizações.

Daí a contradição: ao mesmo tempo em que o empirismo é atomista, individualizante e até psicologizante, ele é, por isso mesmo, abstrato e geral. Por quê? Porque a percepção dos sentimentos individuais foi feita sem levar em conta os movimentos sociais. Ao final, tem-se uma teoria dos indivíduos (e teoria é sinônimo de ciência) calcada na adição de indivíduos. A cultura fica sendo entendida como adição de opiniões e comportamentos individuais.

Mostafa¹⁹ afirma que ninguém vai ao real de mãos vazias. Os bibliotecários pretendem também chegar lá munidos de uma certa teorização expressa nas revisões de literatura de centenas de autores. São de fato dezenas de trabalhos revistos em cada dissertação (às vezes uma mesma dissertação chega às centenas). Tudo isso é esforço teórico. É cuidado científico. É sistematização. É louvável, portanto. Mas essas teorias foram e estão sendo deixadas dentro de uma certa concepção de ciência empírico-analítica. Essas teorias, porém, não são denominadas a partir de problemáticas prévias, mas sim a partir do processamento de dados. Os dados são responsáveis pelas teorias, conceitos e hipóteses. A isso chamamos empirismo ou positivismo. Ora, "os dados por si só não são geradores de conceitos e explicações"²⁸. É aqui que está a dificuldade do empirismo. Porque assim calmos em um círculo onde a teoria não pode ser contestada, já que ela foi gerada na base de um arranjo de dados coletados. Trata-se, pois,

de reiterá-la. As dissertações servem bem a essa reiteração. Elas redescobrem as mesmas descobertas. São incapazes de descobrir diferente. Essa incapacidade é problema de investigação, de método. Daí o "mais do mesmo". Daí a repetição. Por aí estão as contradições que ficam despercebidas pelos teóricos empíricos*, pois há sempre uma problemática geradora de dados, implícita neles. Por isso falei em naturalismo e individualismo: a realidade social, dessa forma, se naturaliza. Daí o atomismo, de átomo: coisa separada, única, irreduzível. Decompõe-se a realidade em unidades elementares que então são medidas segundo certos atributos por exemplo, opiniões, atitudes, rendas, idade, sexo. Variáveis processáveis. A expressão de Thiollent²⁰ é rica nesse sentido. O autor fala em processamento de dados. Lembra-me o Centro de Processamento de Dados, o CPD, expressão que ficou conhecida no mundo inteiro a partir da invenção dos computadores.

Ao dizermos "método", não estamos contra a depuração almejada que vai do levantamento à experimentação, nem tampouco contra os instrumentos de captação, sejam questionários, sejam entrevistas. Mas precisamos colocar em questão a própria concepção de técnica metodológica. Todas as dissertações operam, metodologicamente falando, como em várias áreas das ciências sociais aplicadas nos últimos 30 anos, privilegiando as técnicas de medição das opiniões e das atitudes individuais coletadas por meio de questionários e/ou entrevistas. O processamento comum se faz no cruzamento de dados objetivos (idade, sexo, profissão, renda, nível acadêmico, titulação) e de dados subjetivos (opiniões, preferências etc.). Do cruzamento nascem as teorias. Quase sempre ilusórias, porque aparentes. Como nas seguintes observações: "...Teorias construídas a partir desses dados são frequentemente ilusórias porque se contentam em registrar certas correlações entre os fatores objetivos e subjetivos sem chegarem a explicar como a idade, o sexo, ou a profissão determinam tal ou qual opinião"²⁸. É preciso atentarmos para o fato de que tanto os dados objetivos como os subjetivos são determinados socialmente. São pólos de determinação. A técnica de pesquisa precisa contemplar tais determinações. A técnica de pesquisa é também social, é também um constructo histórico. Thiollent chega a dizer que "tudo é social: objeto investigado, as pessoas concretas implicadas nele, o grupo de pesquisadores e seu

sistema de representação teórico-ideológico próprio e, por fim, as técnicas de pesquisa ligadas ao sistema de representação e que envolvem relacionamentos interpersonais e comunicação de símbolos"²⁸.

Ora, mas não nos percam nas palavras. Ser social significa ser determinado historicamente. Ao contrário de naturalmente. "Historicamente" é o contrário de "naturalmente". E mais: social não é soma de individual. Portanto, quando dizemos que não estamos contra questionários e entrevistas, não estamos mesmo! Seria o mesmo que remar contra a maré...

Pois nós nos entrevistamos e nos questionamos a nós e aos outros o tempo todo. Os homens falam-se uns aos outros. Mas o pesquisador, nessa concepção empirista de ciência, separa o nós e o eles. O interessante é que separa para juntar. Contraditório? (Não, se pensarmos nas regras do método cartesiano e nos conselhos que Descartes deixou. A contradição, quando analisada historicamente, fica compreensível).

Falamos uns aos outros o tempo todo, entrevistamos-nos e questionamos-nos. Mas, quando um fala com muitos, é preciso não cair na representação de todos como se fossem um. Porque é essa a questão séria dos questionários: o questionário convencional pressupõe que a sociedade é uma adição de indivíduos. Tanto quanto o geral, o teórico, o científico (expressões sinônimas) pressupõem que os singulares são só singulares, sem nada de determinações gerais, podendo, por isso, serem somados, diminuídos, multiplicados ou divididos. Em uma palavra, processados.

A procura de alternativas metodológicas deve contemplar o caminho do meio entre a teoria e a prática. Isso está em todas as reflexões de influência dialética. Mas cada uma dessas expressões – teoria, prática, dialética – a própria sociedade –, tudo isso merece compreensão histórica para não cairmos na Torre de Babel. Como cair da Torre, se todas as correntes se utilizam das mesmas expressões com sentidos inteiramente diferentes?

Há necessidade de precisar essas abordagens. Abordagens são absolutamente históricas. Há abordagens funcionalistas e/ou positivistas. Há abordagens behavioristas. Há abordagens e abordagens. Leituras e leituras. Objetivei demonstrar a leitura que bibliotecários fazem dos usuários de biblioteca. Estou à procura de alternativas metodológicas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALTHUSSER, L. *Aparelhos ideológicos de Estado*. Rio de Janeiro, Graal, 1985. 127p. (Biblioteca de Ciências Sociais, 25).
2. ANDRADE, F.I. de. *Estudo de usuários na área de engenharia básica da Petrobrás*. Rio de Janeiro, IBICT. 1981. 125p. Tese mestrado.
3. BERNARD, M. A psicologia. In: CHÂTELET, F. *A filosofia das ciências sociais, de 1860 aos nossos dias*. 2.ed. Rio de Janeiro, Zahar, 1981. p.17-98.
4. BRUYNE, P. de; HERMAN, J.; SCHOUTHEETE, M. DE. *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais; os pólos da prática metodológica*. Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1977. 251p. 2.ed.
5. CAMPBELL, D.T.; STANLEY, J.C. *Delineamentos experimentais e quase experimentais de pesquisa*. São Paulo, EPU/EDUSP, 1979. 138p.
6. CARNEIRO, M.V.C. *Necessidades e demandas de informação dos técnicos da Sepplan-MG*. Belo Horizonte, UFMG, 1982, 93p. Tese de mestrado.
7. DEMO, P. *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo, Atlas, 1985. 255p.
8. FERREIRA, V. O inquérito por questionário na construção de dados sociológicos. In: SILVA, A.S. & PINTO, J.M. orgs. *Metodologia das ciências sociais*. Porto, Afrontamento, 1987. p.165-96. (Biblioteca das ciências do homem/Sociologia, Epistemologia, 6).
9. GARCIA, C.C. *Fluxo de informação tecnológica: análise de uma empresa*. Campinas, PUCAMP, 1989. 161p. Tese de mestrado.
10. GIACOMETTI, M.M. *Motivação e busca da informação; comportamento de docentes-pesquisadores da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul*. Campinas, PUCAMP, 1989. 195p. Tese de mestrado.
11. GRAMSCI, A. *A concepção dialética da história*. 8.ed. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1989. 341p.
12. GUIMARÃES, C.F. *Visibilidade da literatura periódica brasileira em Biblioteconomia e Ciência da Informação 1972-1981*. Rio de Janeiro, UFRJ-Escola de Comunicação, 1984, 131p. Tese mestrado.
13. JESUINO, J.C. O método experimental nas ciências sociais. In: SILVA, A.S.; PINTO, J.M. orgs. *Metodologia das ciências sociais*. 2.ed. Porto, Afrontamento, 1987, p.214-49. (Biblioteca das ciências do homem/Sociologia, Epistemologia, 6).
14. LUCAS, C.R. *O sistema de informação e o processo de transferência tecnológica*. Campinas, PUCAMP, 1987. 141p. Tese mestrado.
15. MARTINS, C.B. *O que é sociologia*. São Paulo, Brasiliense, 1988. 98p. (Coleção primeiros passos, 57).

* Note-se que o empirismo é também uma teoria.

16. MARX, K. O método da economia política. In: _____. *Contribuição à crítica da economia política*. São Paulo, Martins Fontes, 1977. p.218-31.
17. MELO, L.G.C. *Hábitos e interesses dos usuários da biblioteca central da Universidade Federal de Pernambuco*. Recife, IBICT, 1978. 103p. Tese de mestrado.
18. MIRANDA, A.L.C. de. *Acesso ao documento primário: um estudo comparado dos modelos centralizados, semidescentralizados e descentralizados de sistemas e serviços interbibliotecários*. São Paulo, ECA, 1987. 276p. Tese doutorado.
19. MOSTAFA, S.P. Bachelard e Marx: o livro de Alice Chacon em debate. *Reflexão*, v.9, n.29, p.133-143, 1984.
20. _____. *Bibliotecas brasileiras: abordagem integradora*. Campinas, PUCAMP, 1989. 105p. (projeto CNPq).
21. _____. Estudos de usuários ou suco de laranja na biblioteca: notas ordinárias. *Reflexão*, v.8, n.27, p.104-110, 1983.
22. OBERHOFER, C.A. *Disponibilidade e acessibilidade: avaliação da satisfação da demanda em três bibliotecas universitárias*. Rio de Janeiro, IBICT, 1979. Tese mestrado.
23. PINHEIRO, L.V.R. *Usuário-informação: o contexto da ciência e da tecnologia*. Rio de Janeiro, LTC/CNPq/IBICT, 1982. 66p.
24. PRAZERES, Y.M.P.C. *Busca da informação: comportamento dos docentes/pesquisadores da Universidade Estadual de Londrina*. Campinas, PUCAMP, 1989. 322p. Tese mestrado.
25. ROSA, R.C.P. da. *Usuários de informação: estudo realizado no Curso de Graduação em História, da Universidade Federal Fluminense*. Rio de Janeiro, IBICT/UFRJ, 1982. 88p. Tese mestrado.
26. SILVA, A.S. A ruptura com o senso comum nas ciências sociais. In: SILVA, A.S. & PINTO, J.M. orgs. *Metodologia das ciências sociais*. Porto, Afrontamento, 1987. p.29-53.
27. SILVEIRA, A. *Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação, uso e não uso da Biblioteca Universitária*. Florianópolis, UFSC-Centro Sócio-Econômica, 1981. 166p. Tese mestrado.
28. THOLLENT, M. *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. São Paulo, 1987. 270p. (Coleção teoria e história, 6).

Artigo aceito para publicação em 25 de novembro de 1992.



Ademir Benedito Alves de Lima

Mestre em Biblioteconomia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, São Paulo. Responsável pelo Setor de Informação e Documentação da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária/Centro Nacional de Pesquisa de Soja (Embrapa/CNPSo), Londrina, Paraná.

Library's users studies: critical approach

Abstract

Based on seven Master Science dissertations presented to different post-graduation courses of Brazilian universities, the research analyses the epistemological approach of those academical works. The study also emphasizes the functionalist character that has oriented the library's users/studies. The author applies the dialectic materialism method and shows the subjacent contradictions being in this area, which are unknown by the functionalist approach.

Key words

Users studies; Users studies evaluation; University libraries/users studies.

A geração de Guias de Fontes de Informação constitui um dos principais projetos da Rede de Informação Tecnológica do Programa PADCT, coordenado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT.

A função desses guias é estimular a interdependência ou integração entre entidades que atuam em uma mesma área/assunto, facilitando a comunicação entre instituições de ciência e tecnologia com o setor produtivo.

O IBICT, com o apoio da CNI, do SEBRAE, da FINEP e através dos núcleos que compõem a Rede, já lançou os guias sobre Design, Tecnologia de Controle Ambiental, Energia para o Setor Industrial, Informática, Frutos Tropicais, Informação sobre CAD/CAM/CAE, Mármore e Granito, Eletro-eletrônica e Gemas, Jóias e Bijuterias e Afins.

Informações sobre peças e formas de pagamentos poderão ser obtidos com Alexandre no Núcleo de Comercialização do IBICT.

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
Núcleo de Comercialização
SAS Quadra 5, Lote 6, Bloco H
70070-000 Brasília, DF
Tel. (061) 217-6161 Fax: (061) 321-4888