

MARGARIDA MARIA DE SOUSA

A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior

Dissertação apresentada à Escola de
Comunicações e Artes da Universidade de São
Paulo para obtenção do título de Mestre em
Ciência da Informação

Área de Concentração: Cultura e Informação

Orientadora: Profa. Dra. Asa Fujino

São Paulo
2009

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

FICHA CATALOGRÁFICA

Sousa, Margarida Maria de

A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem
no ensino superior / Margarida Maria de Sousa. -- São Paulo, 2009.
90 p.

Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, 2009.

Orientador: Profa. Dra. Asa Fujino

Bibliografia.

1. Biblioteca Universitária 2. Aprendizagem 3. Pesquisa Bibliográfica
4. Mediação 5. Processo de Busca da Informação I. Fujino, Asa. II.
Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes. III. Título.

CDD – 027.7

Nome: SOUSA, Margarida Maria de

Título: A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior.

Dissertação apresentada à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovado em:

Banca examinadora

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

.

.

*Dedico este trabalho
aos meus pais
Luiz e Maria José*

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela benção da vida.

À minha orientadora Profa. Dra. Asa Fujino, pelo acolhimento, respeito e carinho com que me tratou e pela generosidade em me orientar de forma tão inteligente e objetiva, compartilhando sempre sua alegria e espontaneidade.

À minha diretora e amiga Dulcinéia Dilva Jacomini, pela extrema disposição e paciência em me ajudar desde o começo, colaborando sempre com o meu desenvolvimento pessoal e profissional e por propiciar condições para que eu chegasse ao final do mestrado.

Às Profas. Dras. Ivete Pieruccini e Maria Luíza Rigo Pasquarelli pela atenção e pelas valiosas colocações oferecidas durante o exame de qualificação.

Aos meus familiares pelo carinho, apoio moral e incentivo.

Às amigas Isabel Cristina Calherani e Elizabeth Barbosa dos Santos pela ajuda no contato com os entrevistados.

Às amigas Maria Tereza Carlin e Regiane Garcia pela generosa colaboração na finalização do texto.

Aos queridos amigos do Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP, pela colaboração recebida, pela boa vontade, pelo interesse, pelo incentivo e pelo carinho que tenho recebido de todos durante os últimos anos.

Aos professores e funcionários do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes da USP.

Aos funcionários da Biblioteca e da Pós-Graduação da Escola de Comunicações e Artes da USP.

À valiosa colaboração de Caroline Cristina F. da Silva, Djalma Melo, Douglas Tavares Borges Leal, Giovani Antonio S. Brito, José Guilherme F. Campos, Marcus A. Marrocos Mendonça, Patrícia Tachinardi A. Silva, Tiago Montanher e especialmente de Jéssica Martins Camargo, sempre tão gentil.

Aos numerosos amigos dos quais não citei os nomes, mas certamente são muito queridos.

A todos que demonstraram interesse, a todos que torceram; não há espaço suficiente nesta página para expressar toda a minha gratidão.

.

.

*Ninguém liberta ninguém,
Ninguém se liberta sozinho:
Os homens se libertam em comunhão.*

Paulo Freire

RESUMO

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

O ensino universitário tem buscado cada vez mais formar profissionais com espírito crítico e reflexivo, aproximando-os da realidade desde seu estágio como estudante. A biblioteca universitária tem sido vista freqüentemente como ambiente de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão na academia. Entretanto, é também sua função, contribuir para a inserção do estudante no universo da pesquisa acadêmica, desenvolvendo atividades de mediação junto ao usuário nos processos de busca da informação para que ele tenha condições de transformá-la em conhecimento. Considera-se a importância da Biblioteconomia e da Ciência da Informação dialogarem com outras áreas do conhecimento tais como a Educação, a Metodologia Científica e a Psicologia. Abordam-se os conceitos de informação e conhecimento, biblioteca universitária, estudos e educação de usuários. Objetiva-se discutir o papel do bibliotecário na educação de usuários, entendendo a biblioteca como espaço de aquisição do conhecimento. O estudo é baseado no processo construtivista de busca de informação (ISP) de Carol Kuhlthau. A pesquisa é de caráter exploratório com abordagem qualitativa através de entrevistas com alunos de graduação e pós-graduação de faculdades das três áreas do conhecimento, Humanas, Biológicas e Exatas da Universidade de São Paulo. Ao final da análise conclui-se que há necessidade e espaço para que a biblioteca universitária possa tornar-se ambiente propício a colaborar na aprendizagem do estudante universitário.

Palavras-chave: Biblioteca universitária; Aprendizagem; Pesquisa bibliográfica; Mediação; Processo de busca da informação.

ABSTRACT

SOUSA, Margarida Maria de. **The academic library as an environment for learning on the higher education**. 2009. 90 p. Dissertation (Master in Information Science) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

The learning process at the university has been increasingly trying to develop reflexive and critical professionals, offering them a close contact with the reality since their intern period as students. The academic library has been seen frequently as an environment to support learning, research and additional studies activities at the academia. Nevertheless, it also has the role to contribute to the student immersion on the academic research, developing activities as a medium for its users to search for information so that they could transform it in knowledge. It is taken into consideration the importance of Librarianship and Information Science to dialogue with other areas as Education, Scientific Methodology and Psychology. This paper deals with the concepts of information and knowledge, academic library, users' studies and learning. Its goal is to discuss the role of the librarian in relation to its users' education, understanding the library as a place to acquire knowledge. The study is based on the constructive Information Search Process (ISP) from Carol Kuhlthau. The research has an exploratory character with qualitative approach through interviews with students from graduation and post graduation from three fields: Humanities, Biological and Exact Sciences from Universidade de São Paulo (Sao Paulo University). By the end of the analysis, it is concluded that there is a need and space for the university library to become an environment proper to collaborate on the knowledge of the university student.

Keywords: Academic library; Learning; Bibliographic search; Mediation; Information Search Process.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Situação-problema	13
1.2	Problema	13
1.3	Hipótese de trabalho	14
1.4	Objetivos	14
1.4.1	<i>Objetivo geral</i>	14
1.4.2	<i>Objetivos específicos</i>	14
1.5	Justificativa	15
2	QUADRO TEÓRICO DE REFERÊNCIA	17
2.1	O ensino universitário	17
2.1.1	<i>A pesquisa no ensino universitário</i>	19
2.1.2	<i>Ensino e aprendizagem</i>	20
2.2	Informação e conhecimento	22
2.2.1	<i>O conceito de informação</i>	23
2.2.1.1	<i>Qualidade da informação</i>	25
2.2.1.2	<i>A indissociabilidade entre serviços e produtos de informação</i>	26
2.2.2	<i>Mediação e apropriação</i>	27
2.3	A biblioteca universitária	28
2.3.1	<i>O serviço de referência em bibliotecas universitárias</i>	30
2.3.2	<i>O bibliotecário de referência: o mediador</i>	31
2.4	Os estudos de usuários	33
2.5	A educação de usuários	34
2.6	O processo construtivista no contexto da biblioteca e da Ciência da Informação	35
2.7	O processo de busca da informação – ISP – The Information Search Process	41
2.7.1	<i>Verificação do modelo de processo de busca a partir de estudos longitudinais</i>	45
2.7.2	<i>O Princípio da incerteza</i>	47
2.7.3	<i>Intervenção dentro do processo de busca da informação</i>	47
2.7.4	<i>Papel dos mediadores dentro do processo de busca da informação</i>	48
2.7.5	<i>A educação para a busca pela informação</i>	52
2.8	Novos desafios da biblioteca universitária	55
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	58
3.1	Considerações conceituais	58
3.2	Estrutura analítica	59
3.3	Universo da pesquisa	60
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO	60
4.1	Perfil dos entrevistados	60
4.2	Análise e interpretação dos resultados	61
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	78
	REFERÊNCIAS	82
	APÊNDICES	88

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea vive uma explosão informacional, são milhares de publicações impressas e eletrônicas surgindo a cada dia, informações brotando de todos os lados nos mais variados suportes e veículos. A internet tem aumentado o número de informações disponíveis, informando e, em alguns momentos, confundindo... mas qual é a nossa capacidade de gerenciar tais estoques de informações?

A ansiedade do saber e manter-se atualizado são fontes de angústia. Cada vez mais, é preciso partir da generalidade para uma maior especificidade. Cada qual deve aprender a desenvolver seus próprios “filtros”. Hoje em dia, o indivíduo bem informado é aquele que tem a competência para agregar valor à informação recebida, transformando-a em conhecimento útil de acordo com sua percepção.

A quantidade de publicações não está diretamente ligada à qualidade da informação, nem significa que estes novos conteúdos tragam inovações ou novos conhecimentos.

Como consequência da chamada sociedade do conhecimento a informação tem grande valor econômico. Informação é vista como recurso estratégico e, nas organizações como fonte que permite melhorar a competitividade e posição vantajosa no mundo dos negócios.

Durante o decorrer da história do homem, a informação tem se apresentado nas mais diversas formas e acompanhado a evolução da tecnologia conforme esta tenha permitido sua geração e disponibilização.

Nos primórdios da história da humanidade, a comunicação era oral, passando depois a ser registrada nas paredes das cavernas, nas placas de barro, nos papiros e nos pergaminhos, passando por diversas etapas até chegar ao registro no suporte mais conhecido e utilizado atualmente que é o papel, apesar do avanço da internet e de outras formas de mídia eletrônica conquistarem um grande espaço em nossas vidas.

Já nos tempos antigos, estes primeiros registros ou documentos passaram a ser reunidos em grandes coleções: as bibliotecas. Um famoso exemplo é o da biblioteca de Alexandria.

.

.

A princípio as bibliotecas tinham a característica de pertencer a militares, aristocratas e religiosos, eram um símbolo de poder e privilégio para as elites, poucos tinham acesso aos documentos e a grande maioria das pessoas não era alfabetizada.

No século XV, com o aparecimento da imprensa de Gutenberg, este panorama se transforma, os livros e as bibliotecas começam a se popularizar, passando a ser produzidos com mais facilidade e rapidez. É nessa época que o papel do bibliotecário começa a se destacar, pois com tantos novos livros, se tornava mais difícil saber aonde encontrar a informação necessária; ele era um dos principais facilitadores do acesso ao conhecimento.

Atualmente, encontramos bibliotecas com variadas características e finalidades: bibliotecas públicas, especializadas, de empresas, universitárias, digitais ou virtuais. O enfoque deste trabalho concentra-se no âmbito da biblioteca acadêmica ou universitária.

As bibliotecas universitárias têm sua origem na Idade Média, embora no início, seus acervos fossem bastante precários. Nas cidades européias, durante o Século XII, já existiam as universidades.

De acordo com Peter Burke (2003, p. 38), era indiscutível nessa época que as universidades deveriam se preocupar mais com a transmissão do conhecimento do que com as novas descobertas.

As universidades trouxeram mudanças para as bibliotecas, a exemplo da biblioteca da Sorbonne de Paris, onde as pessoas tentaram organizar os livros pelo alfabeto. Em Oxford, no século seguinte, já se usava o sistema arábico de numeração. Dessa forma, de acordo com Battles (2003, p. 80-82), é entre os Séculos XIII e XIV que os estudiosos começam a tentar sistematizar as bibliotecas universitárias através da elaboração de sistemas racionais, listagens e catálogos.

No Brasil, as bibliotecas universitárias surgem a partir dos acervos das bibliotecas de ordens religiosas, como é o caso das bibliotecas dos jesuítas que usavam seu acervo no apoio às suas atividades de ensino. De acordo com Carvalho (2004, p. 83), entre o final do Século XIX e início do XX, o aparecimento das escolas de nível superior alavanca o crescimento desse tipo de biblioteca.

Ainda conforme Carvalho (2004, p. 86), na década de 70 surgem diversas iniciativas, tais como seminários e criação de comissões e associações que passam a discutir questões sobre a atuação das bibliotecas universitárias.

A biblioteca universitária inserida no contexto da academia, é vista como um elemento de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Entretanto, nesse trabalho pretendemos refletir sobre a contribuição da biblioteca acadêmica na questão da aprendizagem.

Partimos do pressuposto que não basta a disponibilização de livros e periódicos, bases de dados e equipamentos de última geração, é preciso que tais recursos sejam mobilizados a favor de seus usuários. A ação de mobilização requer estudos em Ciência da Informação junto a outras áreas das Ciências Sociais, pois esse diálogo permite incentivar as conexões entre os sistemas de informações e os indivíduos na busca pela informação (NEVES, 2006, p. 39).

No caso da biblioteca universitária este diálogo deverá ocorrer entre a Ciência da Informação, a Educação e a Metodologia Científica. Quanto às perspectivas sobre a Educação, o educador Moacir Gadotti (2000) propõe tratar o assunto com cautela. De certa maneira ele concorda que vivemos na Era do Conhecimento, muito embora muitos sejam excluídos. As novas tecnologias permitem grande difusão e grande acesso às informações, principalmente àquelas trazidas pela Internet. Novos espaços educativos estão em formação. Segundo ele, a aprendizagem não precisa de tempo e espaço definidos. Um dos pilares para pensar a educação do futuro, seria a descoberta do outro, aprender a participar em projetos comuns.

Na perspectiva da Ciência da Informação, essas novas tecnologias contribuem para facilitar a disponibilização e acesso aos estoques de informação, mas a Ciência da Informação com seus procedimentos de organização e tratamento da informação é essencial para qualificar o acesso do usuário a estes estoques (BARRETO, 1994, p. 4), propiciando a mediação, enquanto espaço de aprendizagem, que garanta a apropriação da informação e conseqüente transformação em conhecimento pelo indivíduo (FUJINO, 2000, p. 165). É neste contexto que refletimos sobre a contribuição da biblioteca como espaço de aprendizagem no ensino superior.

1.1 Situação – problema

O aluno chega à biblioteca com competência para operar instrumentos de busca como os conhecidos buscadores da internet, mas sem compreensão das atividades de pesquisa. Sem foco definido, a investigação resulta em baixa relevância e pertinência na recuperação de informações. Por sua vez, a biblioteca universitária tradicionalmente tem investido na educação do usuário na perspectiva do *treinamento* no uso de recursos, mas não na adequada formação do pesquisador.

1.2 Problema

Na biblioteca universitária, o novo usuário precisa aprender a problematizar e elaborar planos de pesquisa; e a definição da pesquisa gera naturalmente muita angústia e ansiedade.

Normalmente o que é ensinado, quando ensinado, é a utilização das fontes de informação disponíveis, representadas através de diversos catálogos, sejam eles manuais ou automatizados, e a localização física ou virtual dos documentos e informações desejados. Observa-se que os estudantes universitários, em sua maioria não têm a cultura de pesquisa e subutilizam o potencial de recursos que a biblioteca possa vir a lhe oferecer. Pasquarelli (1993, p.6) chama a atenção sobre o uso de tais recursos: "[...] devem ser do conhecimento do usuário, todos os tipos de informação relativos a 'como', 'quando' e 'por que' esses instrumentos são empregados".

Um estudo qualitativo possibilitará conhecer melhor esses usuários, suas dificuldades e os processos mentais que atravessam para ser bem sucedidos em suas pesquisas.

Conforme Foskett (1980, p. 15) cada usuário é um indivíduo com diferentes histórias de vida e expectativas, portanto é necessária uma aproximação e um melhor conhecimento de suas necessidades de informação e da consciência que ele possui destas necessidades.

Devemos, no momento, tirar o usuário de sua ligação natural com nosso serviço e estudá-lo como um indivíduo em seus termos, não em nossos. Qual é o seu meio? Quais são seus objetivos? Como é que vem a ter necessidade de uma biblioteca ou serviço de informação? [...] Há diversas facetas para o estudo de usuário e podemos chamar a primeira, segundo o Professor Ranganathan, de Personalidade. Que processos mentais ocorrem no cérebro de um indivíduo para determinar suas linhas de ação. Quilômetros de prateleiras de biblioteca estão ocupadas, sem dúvida, com tentativas de resposta a esta pergunta mas como se tem

afirmado de maneira clara, ele procura formar uma organização de conceitos que irá ajudá-lo a compreender seu meio ambiente e a dominá-lo para que possa viver de maneira mais eficiente.

1.3 Hipótese de trabalho

A biblioteca universitária deverá atuar não apenas como apoio, mas como modelo de mediação institucional na formação do pesquisador, exercendo um papel ativo nesta função.

1.4 Objetivos

Apresentamos abaixo os objetivos geral e específicos da pesquisa.

1.4.1 Objetivo geral

O objetivo principal deste trabalho é refletir sobre o potencial de participação do profissional bibliotecário na educação de usuários e refletir sobre os desafios enfrentados pela biblioteca universitária para sua inserção atuante/ativa no processo de ensino e aprendizagem em Instituições de Ensino Superior.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Discutir e analisar o processo de aquisição de conhecimento do usuário em bibliotecas universitárias, visando identificar facilidades e dificuldades no desenvolvimento da pesquisa desde a problematização até a recuperação da informação.
- b) Discutir e analisar recursos (atividades, serviços, produtos) da biblioteca universitária para a formação do pesquisador.
- c) Discutir e analisar o papel do profissional bibliotecário como um mediador no processo de apropriação da informação pelo usuário.

1.5 Justificativa

Durante mais de uma década trabalhando frente ao serviço de referência de bibliotecas universitárias, tivemos a oportunidade de observar e participar de diversos eventos que nos chamaram a atenção e nos fizeram refletir sobre nosso papel como profissional dentro do ambiente da universidade e nossa participação na disseminação de informações e na geração de novos conhecimentos.

Temos visto e ouvido comentários diversos sobre a imagem do profissional bibliotecário, sobre sua própria auto-estima, sobre a falta de conhecimento e reconhecimento da sociedade sobre seus papéis e funções.

Diariamente, fomos observando usuários e freqüentadores da biblioteca perdidos num ambiente estranho e, algumas vezes, aparentemente hostil, sem saber exatamente por onde começar suas pesquisas, muito menos quais métodos adotar para obter as respostas necessárias às suas indagações. A literatura aborda as dificuldades do usuário em definir suas necessidades de informação e a complexidade do processo de transformação desta necessidade em uma demanda explícita para o sistema (FUJINO, 2000). Entretanto, a compreensão do contexto organizacional no qual tais processos ocorrem é essencial para futuras estratégias de intervenção. Como diz Chanlat (1992, p. 29):

Em todo sistema social, o ser humano dispõe de uma autonomia relativa. Marcado pelos seus desejos, suas aspirações e suas possibilidades, ele dispõe de um grau de liberdade, sabe o que pode atingir e que preço estará disposto a pagar para consegui-lo no plano social. O universo organizacional é um dos campos que se pode observar ao mesmo tempo esta subjetividade em ação e esta atividade da reflexão que sustenta o mundo vivenciado da humanidade concreta.

Nesse sentido, a biblioteca universitária pode ser vista como uma organização social, com uma cultura específica explicitada através dos seus códigos, símbolos e legendas. Neste ambiente, o usuário se adapta com mais ou menos facilidade de acordo com as suas possibilidades de compreensão dos códigos presentes no ambiente.

Como espaço organizacional, a biblioteca se reveste de uma simbologia própria, este espaço de acordo com Fischer (1994, p. 100) define-se por categorias de representação, crenças e valores.

.

.

Neste ambiente, as bibliotecas, equivocadamente, acabam centralizando suas atenções nos sistemas e não nos usuários, mas como sugere Foskett (1980, p. 16):

[...] só poderemos mostrar o valor de um serviço de informação, de maneira convincente, se ele puder ser visto como diretamente relacionado aos processos que passam pela mente do usuário, e não se for mostrado como uma exposição para ser admirada mas não utilizável de maneira atinente .

Assim entendemos que os sistemas de informação precisam estar atentos a uma série de fatores, principalmente, na complexidade que envolve os usuários cognitivamente e afetivamente. Vários autores citam fatores que constituem barreiras no uso de informação científica e tecnológica. Entre eles Figueiredo (1999a, p. 21):

1. Relacionados ao usuário, como indivíduo – Atitude, experiência anterior, custo, cobertura da fonte e acessibilidade, credibilidade – que são fatores percebidos pelo usuário.
2. Relacionados ao ambiente organizacional- clima, atitude da administração superior, alocação de recursos, por parte da administração, posição da unidade de informação dentro da empresa.

Partindo do pressuposto de que a biblioteca universitária deve acompanhar as discussões na área de Educação e se atualizar em relação ao seu papel no processo de ensino e aprendizagem, esta dissertação, tem como foco principal refletir sobre o papel do profissional bibliotecário na educação do usuário para a pesquisa.

O uso dos recursos informacionais, como subsídios fundamentais para a pesquisa acadêmica que possibilitará um novo estado de conhecimento, pressupõe o domínio de métodos e procedimentos de pesquisa que propiciarão o direcionamento da investigação e escolha consciente das ferramentas de busca, bem como do estabelecimento de estratégias adequadas para criar o diálogo intelectual com os autores que comporão o referencial teórico.

Um panorama, a partir de casos analisados, deverá permitir um diagnóstico dos problemas na relação usuário-bibliotecário que possibilitará propostas de intervenções mais efetivas.

É nesse contexto que se justifica a relevância e pertinência da presente pesquisa, que deverá confirmar ou desmistificar atitudes e práticas analisando a interação do usuário neste espaço e o papel do bibliotecário na mediação do processo de aprendizagem.

.
.

2 QUADRO TEÓRICO DE REFERÊNCIA

O ensino universitário no Brasil, em pleno Século XXI, ainda encontra grandes desafios, tais como a falta de acesso para a maioria da população, estrutura pedagógica aquém da ideal e viabilidade econômica insuficiente. Este quadro é agravado pela subutilização dos recursos, o que dificulta o processo de transformação do estudante em sujeito ativo na construção de conhecimentos e posterior intervenção no âmbito profissional que resultará em maiores benefícios sociais. Para mudar este quadro positivamente é necessário incentivar a pesquisa acadêmica, estimulando desde cedo, nos estudantes, o gosto pela pesquisa e pela reflexão, inserindo-o no ambiente propício à busca pelo conhecimento.

Acreditamos que a biblioteca universitária pode ser o elemento mediador e transformador deste processo de ensino-aprendizagem. Deste modo, o quadro teórico desta pesquisa visa contextualizar este cenário e é constituído por recortes da literatura que tratam do ensino universitário e suas relações com a pesquisa, das questões de mediação e do papel da biblioteca universitária no processo de apropriação da informação e sua transformação em conhecimento.

2.1 O ensino universitário

A universidade é um espaço da sociedade onde se formam cientistas, pensadores, professores, profissionais que cada vez mais, além de habilidades técnicas, devem ser estimulados a desenvolver o pensamento crítico e reflexivo. Morin (2000, p. 81) entende que:

A Universidade conserva, memoriza, integra, ritualiza uma herança cultural de saberes, idéias e valores; regenera essa herança ao reexaminá-la, atualizá-la, transmiti-la; gera saberes, idéias e valores que passam, então a fazer parte da herança. Assim, ela é conservadora, regeneradora, geradora.

De acordo com Zancan (2000), o cientista trabalha sua imaginação quando usa a experimentação e a crítica, a academia deve proporcionar a flexibilização dos currículos e programar estudos individualizados que estimulem jovens criativos engajados nas atividades de pesquisa e extensão. No Brasil, o ensino universitário particularmente, apresenta reflexos de uma estrutura educacional precária, que vem desde o ensino fundamental.

Dados no Ministério da Educação e Cultura de 2000 destacam que o ensino superior,

principalmente no sistema privado, tem crescido voltado para o setor profissionalizante, o que demonstra que poucos dos egressos do ensino superior permanecem no ambiente da academia. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação do Ministério da Educação e Cultura de 1996, em seu Capítulo IV:

Art. 43. A educação superior tem por finalidade:

I - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;

II - formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;

III - incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;

IV - promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;

V - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

VI - estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;

VII - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição (BRASIL, 1996).

Nos enunciados acima, ressaltamos alguns termos comuns e fundamentais como promover, estimular e incentivar, que indicam que a passagem do estudante pela universidade deve ser vista como etapa de um processo e que a missão da universidade, antes de formar bacharéis, é a de formar mentes direcionadas para a pesquisa, estimulando o espírito científico e reflexivo. Segundo Perrotti e Pieruccini (2007, p. 52):

[...] na atualidade, *informar e informar-se* envolvem saberes e fazeres especiais e especializados que diferentemente de atitudes, competências e habilidades exigidas em passado culturalmente distinto e cada vez mais distante, dificilmente se constituem no simples fluxo do existir cotidiano.

Novas pesquisas levam a novos conhecimentos, mas para que esses novos conhecimentos sejam gerados é preciso trabalhar um elemento fundamental na sua construção e transmissão: *a informação*.

Le Coadic (2004) afirma que, sem a informação, a Ciência não poderia sobreviver, a informação só pode ser interessante se circular, essa circulação ou comunicação é o que permite que a pesquisa científica se perpetue, permitindo também a geração de conhecimento e inovações. Assim, segundo Fujino (2004, p. 23) a Ciência da Informação deve ver a pesquisa, além de um meio de solução de problemas também como um método de construção de conhecimento.

O ambiente informacional é um meio onde é preciso dinamismo e contextualização. Assim funciona nosso sistema cognitivo. “Parte da resposta é ‘ aprender a ignorar’, parte é identificar os pólos de significados em torno dos quais possam se reagrupar as informações que forem relevantes para nosso contexto” (LAZARTE, 2000, p. 47).

2.1.1 A pesquisa no ensino universitário

Severino (2002, p. 122-123) lembra que a pesquisa é fundamental uma vez que, através dela geramos conhecimento, além disso, ela também torna possível a extensão dos produtos deste conhecimento à comunidade social. Esta extensão da pesquisa à sociedade é um exercício pedagógico. Para Severino, através da pesquisa é possível aprender e ensinar; não se pode falar de transmissão do conhecimento sem levar em conta a sua geração.

De acordo com Fujino (2004, p. 23) o desafio da universidade é formar um profissional com competência para incorporar suas habilidades e conhecimentos no exercício da profissão, é preciso rever a prática pedagógica baseada na fragmentação do conhecimento em disciplinas. A articulação entre o ensino e a pesquisa permite uma maior aproximação com a realidade.

Durante o período em que se encontra nos cursos de graduação ou mesmo de pós-graduação seria ideal e interessante que os alunos tivessem a oportunidade de participar dos programas de iniciação científica e dessa forma, pudessem aliar teoria e prática. Enquanto alterações curriculares não ocorrem de forma a abarcar todo o universo da academia, a biblioteca tem a responsabilidade de ser o farol neste processo de mudança. É essencial sua participação efetiva na formação deste novo profissional simultaneamente aprendiz e professor dos processos de construção do conhecimento pelo menos no que diga respeito à pesquisa dentro da sala de aula e da biblioteca e/ou outros serviços de informação.

2.1.2 Ensino e aprendizagem

Antes de falarmos sobre ensino aprendizagem, vamos esclarecer um pouco sobre um conceito mais abrangente: *a Educação*.

José Carlos Libâneo (1992, p.67-90) conceitua o termo Educação como um processo imanente ao desenvolvimento humano no qual ele se adapta ao meio social, provocado por suas necessidades e interesses. A Educação teria como finalidade expor o que o indivíduo traz dentro de si por natureza. A ciência que estuda os diversos aspectos e fenômenos educacionais é a Pedagogia, muito embora investigações de natureza educacional possam ser vistas sob vários enfoques como o psicológico, sociológico, histórico e biológico por exemplo.

O ensino tradicional ocorre de uma maneira vertical na relação professor aluno, o professor é quem toma as decisões sobre o que ensinar, como avaliar, conduzindo os alunos ao resultado esperado pela escola ou pela sociedade, não cabendo ao aluno, principal sujeito do processo, participação ativa (MIZUKANI, 1986, p.14).

Para que ocorra a aprendizagem é consenso que os alunos precisam estar envolvidos e motivados durante todo o processo. Vivemos num constante estado de construção de saberes e significados em nossa vida cotidiana.

Através da aprendizagem, o indivíduo recebe a informação e interioriza o conhecimento; por outro lado, ao transmitir esse conhecimento, novas informações serão decodificadas por outros. Assim funciona o sistema educacional, são conhecimentos sistematizados transmitidos através dos métodos pedagógicos. A aprendizagem tem sido muito discutida tanto no cotidiano quanto na universidade, principalmente porque, ao aprender, o indivíduo apropria-se do conhecimento e tem a oportunidade de aperfeiçoá-lo (GASQUE; TESCAROLO, 2004).

Aprender pode ter diversos significados:

- ▶ Pode significar o domínio de grande conhecimento ou juízo crítico em determinado campo ou disciplina.
- ▶ Pode ser um termo altamente genérico para a *mudança* mental relativamente duradoura

que ocorre em resposta a uma exigência de ação.

- ▶ Pode significar uma alteração numa estrutura cognitiva ou mapa mental existente.
- ▶ Pode significar um salto da imaginação criadora de uma forma até então inexplicada ou inexplicável de forma convincente (McGARRY, 1999, p. 42).

Complementando, Antonio Carlos Gil (1997, p. 63-66) resume a aplicação de alguns princípios psicológicos que podem ser aplicados à aprendizagem, entre eles: o reconhecimento das diferenças dos indivíduos, a motivação e a criação de condições que possibilitem a transferência da aprendizagem. Dentro destas condições destacamos o emprego da aplicação dos conhecimentos teóricos obtidos a casos específicos; as discussões e os estudos de caso entre outros.

De acordo com Burnier (2008, p.3), as novas concepções pedagógicas acreditam que o aluno envolvido aprende com mais facilidade, necessitando compreender o valor do que lhe é ensinado. Sendo assim, a integração do conteúdo do que é ensinado na escola com o cotidiano e o rompimento com a formação fragmentada das disciplinas são novos desafios educacionais. A autora acredita num aprofundamento de conhecimentos e em sua especialização desde que não se perca seu caráter global.

Perrenoud (1999) alerta que a transferência de conhecimento não se dá de forma automática, mas é preciso exercício e reflexão em situações que mobilizem os saberes, ou seja, o indivíduo precisa ser competente para saber utilizar suas habilidades e/ou saberes em situações concretas.

O autor define competência como: “a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações, etc) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações” (PERRENOUD, 2000).

Lev Vygotsky, psicólogo de origem russa, formado em Medicina, Direito, História e Filosofia entendia que cada indivíduo aprende de maneira única e particular. As pessoas vão aprendendo no decorrer da vida, conforme as informações recebidas passem a fazer sentido para elas. Em uma das suas teorias Vygotsky propõe que o desenvolvimento dos indivíduos ocorre de maneira muito mais avançada quando ocorre a intervenção de outros indivíduos, ou seja: “[...] A intervenção pedagógica provoca avanços que não ocorreriam espontaneamente [...]” (OLIVEIRA, 1992, p. 33).

O termo aprendizagem, por outro lado, nos induz a pensar na relação professor-aluno em sala de

aula. Essa aprendizagem na educação tradicional se daria em uma única direção: através da transmissão, pelo professor, de um conjunto fixo de conhecimentos. O ensino na perspectiva contemporânea é voltado para os processos de construção do conhecimento, com ênfase no “aprender a aprender” como um processo contínuo que depende da competência do aluno para usar e apropriar-se da informação, de modo a transformá-la em conhecimento.

A intervenção pedagógica proposta por Vygotsky, porém, pode ocorrer em diferentes cenários, não precisa portanto estar atrelada ao espaço da sala de aula.

A construção da realidade é o produto da produção de significado moldada pelas tradições e pelo conjunto de ferramentas de formas de pensamento de uma cultura. Neste sentido, a educação deve ser concebida como algo que auxilie o ser humano a aprender a utilizar as ferramentas de produção de significado e de construção da realidade, a adaptar-se melhor ao mundo em que ele se encontra, ajudando no processo de modificá-lo quando necessário. Neste sentido, ela pode até mesmo ser concebida como ajudando as pessoas a se tornarem melhores arquitetos e melhores construtores (BRUNER, 2001, p. 28-29).

O espaço de aprendizagem, objeto principal de nosso estudo é a biblioteca universitária, cuja missão é, segundo nosso entendimento, mediar o processo de transformação da informação em conhecimento, através de ações cujo foco é voltado às possibilidades de apropriação do indivíduo.

2.2 Informação e conhecimento

Informação e conhecimento são conceitos extremamente ligados e normalmente de difícil distinção. Há grande consenso entre diversos autores de que a informação pode ser qualquer tipo de dado que, recebido pelo indivíduo, responda a uma demanda específica e que possa ser assimilada por ele alterando seu estado de conhecimento.

Dessa forma, podemos identificar um conjunto de dados formando informações e informações transformadas em conhecimento através de processos intelectuais internos a cada indivíduo.

Davenport e Prusak (1998, p. 6) entendem que “Conhecimento é uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações [...]”.

Em seus estudos sobre as bases biológicas da compreensão humana, Maturana e Varela (2001, p.35)

.

.

resumem o ato de conhecer como: ação efetiva do ser vivo no seu meio ambiente que implica em sua interação comportamental, sua auto-organização frente aos fenômenos, sociais, linguísticos e autoconscientes.

Cintra et al (2002, p. 19-20) entendem a informação como um conhecimento que pode ser transmitido, um sinal que pode ser interpretado como uma mensagem; informação subentende emissão, comunicação e recepção. As autoras fazem uma comparação entre conhecimento e informação; sendo que o primeiro é estruturado, coerente e duradouro, enquanto que a segunda é fragmentada e efêmera.

Suaiden e Leite (2006, p. 102-106) afirmam que ao pensarmos em informação e conhecimento nos dias atuais, devemos observá-los dentro da ótica da educação, da economia e da cultura, identificando principalmente a dimensão humana. Sugerem também que, pensando na dimensão social do conhecimento, as bibliotecas deveriam ser os instrumentos de transformação; sendo que teoricamente deveriam ser propagadoras e multiplicadoras de uma política educacional, cultural e social como o sistema educacional.

Entendemos que conhecimento é aquela informação que foi trabalhada pela nossa consciência e alterou nossos saberes e experiências pessoais.

2.2.1 O conceito de informação

O conceito de informação é amplo e assume proporções diversas e quase que inesgotáveis, uma vez que é subsídio para a construção, circulação e consolidação das diversas áreas do conhecimento. Na Ciência da Informação, é considerada a base do conhecimento, um conceito essencialmente dinâmico, que pressupõe circulação e apropriação para gerar conhecimento.

Informação diz respeito a dados numéricos, conhecimento fático, narrativa de fatos, opiniões e avaliações. O importante é que a informação só tem significado quando percebida e interpretada pelo receptor. A informação é um material 'cru' para a mente, que a usa para desenvolver habilidades, conhecimento e, talvez em último caso, sabedoria ou, modernamente, inteligência (FIGUEIREDO, 1999a, p.25-26).

Barreto (1994, 2008) entende que a informação nos conceitua no mundo, nos permite conhecer o passado, a informação é um instrumento de nossa consciência, reduz a incerteza, é um agente

mediador na produção do conhecimento. Quando transmitida, transforma-se em mensagem codificada transformando a realidade e o estado de conhecimento de seu receptor.

Neste sentido, Smit e Barreto (2002, p. 13) consideram que a informação é um fenômeno organizado a partir das funções de construção de estoques, que garantem a sua permanência, e transferência de informação. Seus fluxos partem da idéia do autor sendo registrada através da informação, seguem dentro de um sistema interno desde sua captação e armazenamento até sua recuperação e, o fluxo do estoque até os seus receptores, onde ocorre a apropriação do conhecimento. Para esses autores, a Ciência da Informação é, por sua vez, o campo que se “ocupa e preocupa com os princípios e práticas da criação, organização e distribuição da informação, bem como com o estudo dos fluxos de informação desde sua utilização, e sua transmissão ao receptor, por uma variedade de canais” (p.17).

Por outro lado, Saracevic (1996) chama a atenção para a responsabilidade social da Ciência da Informação, entendendo que a dimensão social da informação encontra-se na essência da sua associação com o conhecimento, entendendo também, ser esta ciência um campo dedicado à pesquisa científica e à prática profissional, que se preocupa com os problemas de comunicação e de registro do conhecimento considerando as possibilidades de uso pelos potenciais sujeitos no contexto social, institucional ou individual de usos e necessidades de informação.

Considerando a perspectiva teórica desses autores, Fujino (2004, p.24-25) alerta para a necessária reflexão na qual se apoiará o processo formativo dos profissionais que atuarão nos Serviços de Informação, corroborando a importância de prepará-los para a atividade de mediação e o desenvolvimento de competências e habilidades para “ investigar e diagnosticar os problemas de informação que afetam o usuário e adquiram conhecimentos para solucioná-los de forma criativa e eficaz”.

Acreditamos que a informação é o insumo principal para a solução de problemas, tomada de decisões, enfim, para construção da ciência e da cultura e dos processos de comunicação entre os indivíduos, sociedades e instituições com diferentes finalidades e através de variados canais e mídias.

2.2.1.1 Qualidade da Informação

Um dos grandes desafios da Ciência da Informação e, conseqüentemente, dos Serviços de Informação é o conceito de “qualidade” e seus critérios de aferição. Do ponto de vista do usuário, é consenso entre diversos autores, que a relevância da informação recuperada é critério importante para sua avaliação da qualidade da informação. Segundo Le Coadic (2004, p.62), “a relevância mede a correspondência entre documento e consulta. Esse conceito é básico na avaliação de desempenho dos sistemas de recuperação: vincula necessidade do usuário a documento(s) e tem a ver, portanto com a satisfação dele [...]”

Para Saracevic (1996, p. 44-45), o paradigma da recuperação da informação cunhado no início dos anos 50, engloba atributos pertinentes à descrição das informações e às técnicas empregadas em sua busca. Estes atributos incluem relevância, utilidade, impacto e valor da informação entre outros.

Na literatura sobre Ciência da Informação, muitas vezes os termos qualidade e valor podem se confundir; Paim, Nehmy e Guimarães (1996, p. 112) acreditam que essas definições são ambíguas e subjetivas.

Interessa-nos aqui, ainda conforme a idéia destes autores (p.114-116) a tendência de observar essa qualidade conforme considerada pelo contexto do usuário, lembrando o conceito de precisão que nos remete ao pensamento de exatidão, completeza e atualidade que se opõe a obsolescência.

Quanto à eficácia, ou seja a utilidade que a informação efetivamente atinge para o usuário, Saracevic (1996, p. 56-57) acredita que seus critérios devem ser vistos muito mais pelas perspectivas humanas do que por critérios tecnológicos.

Entretanto, a compreensão de que a informação deve fazer sentido para o usuário, explicita o fato de que para a área, a informação não existe fora das suas condições de uso e transforma a informação em possibilidade interpretativa, de modo que caberia aos Serviços de informação trabalharem com a possibilidade de informatividade (*informativeness*) dos documentos selecionados. Esta condição se relacionaria necessariamente ao uso, reforçando a dualidade entre os estudos de organização e recuperação da informação e os estudos voltados para a compreensão das práticas de busca dos usuários. Assim, Lara (2007, p. 162) refletindo sobre os desafios da organização e do tratamento da

informação, observa que se a circulação social da informação é um fato cultural e depende da observação dos universos onde acontecem, torna-se impossível uma única matriz a partir da qual se possa “modelar” a informação, uma vez que embora os princípios de organização da informação com foco nas possibilidades de acesso sejam passíveis de compartilhamento, as ocorrências concretas são particulares e as possibilidades de interpretação dos usuários sejam diversificadas.

Concordamos com Oletto (2006, p. 61) quando ele afirma que o usuário não consegue distinguir muito bem estes atributos da informação, pois a sua relação com ela acontece de forma prática e intuitiva levando-se em conta a sua própria linguagem e suas formas de expressão.

Para este trabalho, as mediações gerenciais necessárias para garantir que o usuário tenha apoio para a produção do conhecimento, a partir dos processos de busca, se constituem no desafio a ser enfrentado pelos profissionais da informação, daí a preocupação com a observação dos universos onde acontecem. No caso, a biblioteca universitária com seus recursos informacionais, apresentados na forma de serviços e/ou produtos de informação.

2.2.1.2 A indissociabilidade entre serviços e produtos de informação

A informação é apresentada aos usuários sob a forma de serviços ou produtos. Pensar o produto de informação é pensar simultaneamente nos serviços. O Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa define “serviço” como “ação ou efeito de servir, de dar de si algo em forma de trabalho”, enquanto que a definição de “produto” é “aquilo que é produzido; resultado da produção”, como se vê, ambos são resultados de processos.

Fujino e Jacomini (2007, p. 78) explicam que a sobrecarga de informações oferecidas e as estratégias necessárias para a recuperação de seu conteúdo geram a necessidade de um tratamento mais detalhado de tal oferta. A forma em que estes recursos se apresentam pode mudar a configuração dos processos de aprendizagem, pois algumas pessoas têm mais possibilidade de acesso do que outras. A dissociação entre produtos de informação e serviços prestados pelos profissionais da informação torna-se tarefa difícil. As autoras prosseguem (p. 94):

A discussão sobre produtos e serviços de informação na sociedade do conhecimento, não pode prescindir das reflexões sobre diferentes variáveis presentes no ato de interação com os recursos informacionais, os canais interpessoais, as tecnologias mediadoras, os códigos

verbais e não verbais, os canais mediadores e os códigos visuais visto que, nesse contexto, as concepções de produto e serviço se sobrepõem.

Adicionalmente, a noção de acessibilidade passa a incluir não somente o ponto de vista material, mas principalmente o cognitivo, o que requer competência dos Serviços de Informação e seus profissionais para a atividade de mediação.

Os profissionais da informação precisam estar atentos a tais competências para gerenciar estes produtos e/ou serviços de informação de forma que seus conteúdos possam ser acessados e aproveitados pelo seu público, não importando a forma em que se apresentem, seja no acesso físico ou virtual. É esse tratamento dado pelo bibliotecário à informação na sua forma mais simples ou mais complexa, que a transforma em potencial instrumento de construção de significado e conhecimento para o pesquisador, o que por consequência torna o processo de busca da informação algo muito dinâmico.

2.2.2 Mediação e apropriação

Os estudos de comunicação de massa, particularmente os de recepção, apontam que são os receptores que (re)vestem produtos culturais de significados, rompendo com significados pré-estabelecidos e, nesse sentido, os estudos de mediação e apropriação passam a ser valorizados para melhor compreensão do papel dos serviços de informação, segundo Fujino (2004, p.71). A autora propõe que os estudos de mediação também possam contribuir na identificação de parâmetros que possibilitem à biblioteca universitária atuar como espaço de *produção de sentido* durante o processo de apropriação da informação pelo usuário. Assim os usuários ou receptores têm um papel ativo na apropriação de mensagens.

De acordo com Martin-Barbero (2001, p. 270-274), mediação é o “lugar” onde ocorre a interação entre o espaço de produção e o espaço da recepção dos meios de comunicação de massa e tais meios propõem novas formas de interação, de modo a propiciar “articulações entre práticas de comunicação e movimentos sociais, para as diferentes temporalidades e para a pluralidade de matrizes culturais.” Para o autor, “o campo daquilo que denominamos *mediações* é constituído pelos dispositivos através dos quais a hegemonia transforma por dentro o sentido do trabalho e da vida da comunidade”.

Assim, podemos entender os serviços de informação contemporâneos como espaços de mediação e produção de sentido, nos quais ocorrem a articulação entre produtor (autor) e receptor (usuário),

.

.

cabendo ao bibliotecário, ser o mediador, garantindo condições de adequação entre a informação recebida/recuperada e o usuário para que ela possa ser apropriada e transformada em conhecimento.

De fato, na concepção de Maria Aparecida Baccega (2001, p. 9-10), a mediação é como uma passagem onde ocorre a transformação de uma coisa em outra, portanto, não existe conhecimento sem mediação. De igual modo, Perrotti e Pieruccini (2007, p. 84), ao apresentarem o conceito de *mediação cultural* como: “um conjunto de elementos de diferentes ordens (material, relacional, semiológica) que se interpõem e atuam nos processos de significação”, enfatizam que o modo de ser dos agentes atua efetivamente nos processos de mediação.

Nesta linha de raciocínio, o bibliotecário mediador estará propiciando “espaço” de aprendizagem durante a realização de suas pesquisas. Nesse caso, podemos considerar o espaço social da biblioteca, a linguagem, os dispositivos informacionais, enfim, diversos elementos que permitem a inserção do usuário no universo da cultura da pesquisa acadêmica, como os atuais meios que permitem a interação do usuário com o espaço de produção de bens culturais ou como diz Martin-Barbero (2001, p. 304), o lugar onde ocorrem construções que delimitam e configuram materialidade cultural e expressividade.

2.3 A biblioteca universitária

A biblioteca universitária no Brasil, de acordo com pesquisa sobre os padrões de qualidade exigidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), realizada por Oliveira (2002, p. 219): “[...] é apenas uma exigência legal nas IES¹, posto que a mesma é avaliada enquanto infra-estrutura para os cursos, sem a vinculação com a proposta pedagógica dos mesmos [...]”.

Vinculada a uma Instituição de Ensino Superior, a biblioteca universitária deve seguir suas diretrizes administrativas e políticas tendo sua autonomia limitada. Sua missão é proporcionar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, sendo que, sua estrutura e serviços prestados têm características próprias. Está dividida nas atividades básicas de *aquisição, processos técnicos e atendimento aos usuários* e segue procedimentos comuns entre centros de informação/documentação. Organismo vivo, com cultura própria; mantenedora e gerenciadora de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos, não pode perder de vista seu principal foco: o

usuário.

Como organização, tem como desafios gerenciar as dificuldades estruturais e financeiras no sistema educacional, a falta de espaço para expansão do acervo físico, a disponibilização dos recursos eletrônicos, o trabalho em rede e os consórcios cada vez mais necessários. Como sistema de informação, procura se adaptar e trabalhar com os diversos fenômenos que envolvam a disponibilização e a busca de informação.

Novas realidades se apresentam a cada dia, novas tecnologias, ambientes virtuais, educação à distância, repositórios informacionais, arquivos abertos, direitos autorais entre outros; o resultado é o surgimento de ofertas gerando demandas de produtos e serviços a elas relacionadas.

As novas tecnologias são elementos que tem alterado as configurações tradicionais das bibliotecas universitárias, o meio eletrônico e a comunicação em rede apresentam novas formas de relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários.

Em um artigo que faz uma projeção sobre a biblioteca universitária em 2010, verificamos:

A biblioteca universitária, antes de 2010, poderá ocupar um importante papel como um dos suportes básicos na provisão de informação dentro dos programas de ensino à distância. O sucesso das atividades de uma universidade virtual muito dependerá de um acervo digital, porque haverá ligação mais estreita entre os programas de ensino formal e aqueles próprios do ensino à distância. Esse novo acervo permitirá que sejam eliminadas as paredes da sala de aula, e o aprendizado para os alunos virtuais pode realizar-se independentemente de sua distância ou localização (CUNHA, 2000, p. 84).

Independentemente do acervo local ou digital a biblioteca universitária tem muito a contribuir no processo ensino-aprendizagem, sendo assim, investimentos nos fatores humanos, tecnológicos e financeiros são primordiais.

A consonância entre as atividades desenvolvidas pela biblioteca e os programas de ensino, pesquisa e extensão implementados pelas instituições educacionais é o fator que determina seu real sentido. Essa consonância é alcançada por meio do entendimento das estruturas curriculares, bem como a interação com a comunidade e a integração ao modelo político-educacional almejado pela instituição. A clareza com relação aos objetivos e atividades pertinentes à biblioteca, como serviço de informação que é, dentro de sua comunidade também são fatores determinantes nessa integração (DUDZIAK, 2001, p. 102).

A biblioteca universitária poderá contribuir com a criação de ambientes interativos de aprendizagem diferentes daqueles encontrados nas salas de aula. Ela pode servir como espaço para palestras,

¹ Instituições de Ensino Superior.

exposições, debates e até como espaço para videoconferências.

Ao espaço da biblioteca onde se dá o contato entre seus profissionais e os usuários, dentro do serviço de atendimento, chamamos Serviço de referência.

2.3.1 O Serviço de referência em bibliotecas universitárias

Nos processos de atendimento aos usuários devemos sempre considerar a importância do serviço de referência, pois é aí que ocorre a interação entre bibliotecário e usuário criando-se um ambiente favorável para a troca de experiências e criação de conhecimento.

Segundo Figueiredo (1999a, p. 14), a partir da década de 80 estudos levaram a uma mudança de foco dos sistemas de informação para o usuário. Partindo desse novo paradigma, os usuários são vistos como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas, em ambientes com influências sociológicas, culturais, políticas e econômicas. Existe o princípio de que quanto melhor for a compreensão dos processos humanos envolvidos na busca da informação, melhor para o usuário, pois suas necessidades informacionais são únicas.

Para enriquecer seu relacionamento com sua clientela o bibliotecário precisará conhecer as necessidades que levaram a pessoa a procurá-lo; seus interesses (gerais e específicos), sua história de vida envolvendo as fontes de informação, as bibliotecas, os próprios bibliotecários, seus hábitos e nível de desempenho em leitura; sua reação à comunicação visual, suas opiniões sobre a biblioteca, etc. Caso o bibliotecário já disponha destes dados, de um perfil psicológico geral de sua clientela poderá ter pistas seguras de como relacionar-se [...] (WITTER, 1986, p. 36).

Em artigo de 1990, Neusa Dias de Macedo apontava a preocupação com o estudo dos serviços de referência e informação como contraponto dado à ênfase aos estudos referentes à estocagem e análise da informação. Segundo ela, o ponto nevrálgico da questão é que o objetivo do serviço de referência é: “Dar assistência direta e correta ao usuário por um bibliotecário seguro do seu espaço profissional e das práticas de referência, nunca o deixando sair sem uma resposta e direção” (p. 11).

Grogan (1995, p. 8) afirma que o serviço de referência implica uma maximização e compartilhamento de recursos a favor do usuário. Essa incumbência é dada a agentes humanos que são o “elo vivo entre texto e leitor”. Nos dias atuais devemos entender esses recursos tanto em âmbito físico e local quanto remoto e virtual.

As entrevistas de negociação são fundamentais, é muito mais importante para o bibliotecário saber perguntar do que responder. Conhecer as demandas, identificar o que o usuário procura e não sabe expressar, auxiliar o usuário a buscar o foco e montar estratégias de busca são missões dos profissionais da informação. Bibliotecários e pesquisadores precisam estar motivados; essa necessidade de resolver os problemas na busca de informação é altamente estimulante no processo de aprendizagem.

2.3.2 O bibliotecário de referência: o mediador

O bibliotecário de referência, em tese, deveria apresentar preparo para atender a demanda de seu público, possuir um bom domínio sobre o acervo de sua biblioteca, conhecer os instrumentos de pesquisa e a literatura existente na sua área, saber ouvir e conhecer as expectativas do usuário. O caráter investigativo deve nortear o trabalho deste profissional, não devendo estar preso apenas a questões mecânicas e técnicas. Ele deve também assumir o papel de pesquisador e tentar conseguir do usuário o máximo possível de informações para entender suas necessidades de informação.

Precisa ser um profissional atencioso e respeitar as dificuldades do seu público que, na maioria das vezes, tem grande dificuldade em explicitar suas dúvidas, o que o torna retraído em buscar ajuda.

Os usuários precisam de alguém que os auxilie a traduzir a linguagem naturalmente usada no cotidiano para a linguagem controlada de uma unidade de informação. Esta linguagem documentária construída com a finalidade de organizar a informação de maneira representativa possui terminologia e estrutura diferentes e peculiares, uma vez que é representada por catálogos, índices e números de classificação.

De acordo com Figueiredo (1999b, p. 101), a observação do fator humano é fundamental, não adianta disponibilizar uma coleção perfeita se o bibliotecário não souber adaptar os seus recursos ao comportamento humano, lembrando que os usuários também são imperfeitos ao buscar informações.

A formação do bibliotecário como profissional da informação deve objetivar a mudança de condição de um profissional organizador e armazenador de informação para a condição de um

profissional criativo, capaz de gerir e compreender as necessidades informacionais de seu público, agregando valor e funcionalidade às informações.

São mediadores de pesquisas tanto os professores quanto os bibliotecários de referência, estes últimos podem assumir diversos papéis dependendo da fase em que o pesquisador se encontra em seu processo de busca da informação. Ele assume a posição de um simples orientador na localização de documentos até a de um conselheiro na formulação do foco da pesquisa.

As novas gerações de estudantes estão familiarizadas com os buscadores da internet, mas isto não significa que tenham noções de pesquisa no sentido cognitivo, eles apenas navegam na rede através de palavras em linguagem natural. O bibliotecário mediador pode também orientar esse público quanto a estratégias para recuperação de conteúdos mais pertinentes e relevantes ao seu interesse.

Uma das grandes dificuldades dos bibliotecários é o excesso de disciplinas técnicas em sua formação inicial.

Nas diretrizes curriculares nacionais para os cursos de biblioteconomia no Brasil, dentre as competências e habilidades do profissional bibliotecário consta que ele deve estar apto a:

“responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo” (BRASIL, 2001, p. 32).

Temos observado, através de nossa própria experiência profissional como bibliotecária, que o curso de graduação nos dá as diretrizes para exercer a profissão, complementadas na prática quando desenvolvemos maiores competências e maior sensibilidade para perceber as necessidades de informação dos usuários. Nossa profissão nos induz a desenvolver competências para aplicar nosso conhecimento e sermos criativos para atuar diante de situações novas e inesperadas.

2.4 Os estudos de usuários

.

.

No final da década de 90, Nice Figueiredo (1999a, p. 16-19) afirmava que não havia ainda um diagnóstico claro de quem são os usuários dos sistemas brasileiros de informação, esclarecendo que, no seu entendimento, usuários são: “[...] indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas”.

Os usuários de sistemas de informações podem demandar conhecimentos práticos, profissionais ou intelectuais, precisando receber informações corretas e úteis no tempo certo.

Segundo Line² (1976 apud KREMER, 1984, p. 239), estudos de usuários tem sido valiosos, mas a grande maioria tem apresentado severas limitações por terem sido feitas por pessoal sem treinamento em Psicologia ou Sociologia.

Para Ferreira (1996), não basta apenas oferecer serviços dentro de um sistema de informação, é necessário um acompanhamento constante também das necessidades informacionais de seus usuários e de como as informações são recebidas e assimiladas por este público. Diz a autora:

[...] Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Considerava-se que os usuários utilizavam o sistema exatamente da maneira como este tinham sido projetados. Não se imaginava indagar aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários. Como a informação era considerada como algo existente fora das pessoas e passível de ser transmitida de uma para outra, parecia ser possível que eficiência e sucesso das operações de um sistema pudessem ser medidos em função do número de fontes de informações recuperadas pelo sistema *versus* o que realmente foi de interesse do usuário. Isso, na realidade, coloca novamente o usuário como um processador imperfeito da informação, pois é já sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas (FERREIRA, 1996, p. 220).

Assim, autores como Pinheiro³ (1982 apud COELHO, 1989, p.71) sugerem que são necessários estudos qualitativos baseados em metodologias adequadas.

[...] na medida em que mais estudos sobre necessidades e uso da informação sejam executados, haverá um aumento de experiência dos profissionais da área e, conseqüentemente, se estabelecerão as condições propícias para o amadurecimento metodológico, como também para uma maior generalização dos resultados desses estudos. Para ela, quando os estudos de usuários passarem a ser executados levando em consideração todo o ambiente do estudo em questão, começará a ser percebida a real

² LINE, Maurice B. On the design of information systems for human beings. **Aslib Proceedins**, London, V. 22, n. 3, p. 553, Jan. 1976.

³ PINHEIRO, L. V. R. **Usuário – Informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Rio de Janeiro: LTC/IBICT, 1982.

extensão da multidisciplinaridade da ciência da informação e, com isso, admitir-se-á a valiosa e imprescindível contribuição que outros campos científicos poderão trazer para nossa área e, conseqüentemente, começará a ser sentida a necessidade de se trabalhar com profissionais dessas áreas.

Kremer (1984, p. 251-253) classifica os estudos de usuários de bibliotecas universitárias em cinco grandes temas:

- fatores que afetam o uso, como falta de noções de como utilizá-las;
- fatores ambientais, por exemplo, sabe-se que o ambiente agradável atrai as pessoas;
- comportamento anti-social dos usuários, como furtos e mutilações;
- tendências no uso de bibliotecas;
- estudos sobre uso dos catálogos.

Dentre os estudos de usuários torna-se ser interessante destacar a importância que a educação de usuários assume dentro dessa área, conforme descrevemos no próximo tópico.

2.5 A educação de usuários

Um dos tópicos que despertou interesse nas décadas de 80 e 90 é a educação de usuários, quando a área já constatava a necessidade de mudança nas diretrizes dos programas voltados anteriormente ao *treinamento de usuários* no uso de ferramentas de busca. Surge nessa época, a preocupação com o que se convencionou como *educação de usuários*. Em sua dissertação de mestrado Belluzzo (1989, p.37) apresenta conceitos-síntese de educação de usuários, baseado na condensação de textos lidos, depoimentos e discussão com especialistas:

Educação

“Processo pelo qual o educando adquire a compreensão do mundo, promove mudanças em seu comportamento e desenvolve suas potencialidades, propiciando integração ao meio.”

Psicologia

“Processo que tem como finalidade principal promover mudanças desejáveis e relativamente permanentes nos indivíduos, modificando o comportamento nas áreas cognitiva, sócio-econômica e psicomotora e propiciando o seu ajustamento ao meio.”

Administração

“Processo centrado no indivíduo objetivando sua integração na organização, mediante mudanças comportamentais para garantir seu aperfeiçoamento, produtividade e bem estar social.”

Biblioteconomia

“Processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação.”

Partimos das definições de Belluzzo para fundamentar nosso texto, principalmente naquela que define a educação de usuários dentro da Biblioteconomia.

2.6 O processo construtivista no contexto da biblioteca e da Ciência da Informação

O presente texto apresenta abordagens voltadas para a área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, tendo em vista a existência de pouca literatura referente ao estudo de usuários em outros aspectos, psicológicos ou sociológicos, e tratar-se de estudo focado nessa área do conhecimento. A linha teórica que mais se aproxima do foco de nosso interesse nessa pesquisa é a do *sense making*, por centrar suas preocupações na compreensão dos estados subjetivos que interferem na construção do conhecimento, chamando atenção para os desafios que o bibliotecário tem no apoio ao processo de ensino-aprendizagem.

A teoria do *sense making* procura apreender como os usuários “fazem sentido através da perspectiva subjetiva, e os métodos desenvolvidos para isso levam ao estudo de como as pessoas constroem e formam as idéias ou os retratos subjetivos da realidade. [...] Mas a imagem do usuário que emerge desses estudos psicológicos é a de uma criatura muito complicada e contraditória. Por exemplo, é incapaz de expressar o que precisa mas está sempre formulando questões; é altamente capacitado, mas não consegue transferir conhecimento, e assim por diante (FIGUEIREDO, 1999a, p.15).

Dentre os vários autores da chamada linha construtivista, selecionamos Kuhlthau (1994a) por acreditarmos ser importante uma abordagem voltada a processos estudados na área educacional. Em sua abordagem construtivista, a autora, apresenta seis estágios no processo de pesquisa de informação (Information Search Process – ISP), são eles:

.

.

- 1- Iniciação – reconhecer necessidades de informação;
- 2- Seleção – identificar tópicos mais gerais;
- 3- Exploração – investigar informações dentro desses tópicos mais gerais;
- 4- Formulação – identificar o foco;
- 5- Coleta – conseguir informações mais pertinentes ao foco;
- 6- Preparação – escrever .

Nesta pesquisa Kuhlthau alerta para a importância de saber o que se pretende pesquisar, de manter o foco da pesquisa e de que um dos estágios mais difíceis é o de exploração dos tópicos da pesquisa, pois aí começam a surgir as maiores dúvidas e frustrações.

Durante esse processo cognitivo de busca de informação, o serviço de referência pode assumir diversos papéis, desde organizador, passando por instrutor e até mesmo conselheiro entre outros.

Devem-se levar em consideração nesse estudo as novas tecnologias, o assombroso crescimento do uso da internet e a forma através da qual esses aspectos atingem essas novas gerações de estudantes universitários que temos conhecido, pois são de real importância os aspectos afetivos e cognitivos que podem influenciar seu sucesso na busca da informação.

Segundo a autora, tradicionalmente os serviços de informação tem centrado sua atenção nos recursos informacionais e tecnológicos. Processos sofisticados têm sido usados no tratamento da informação, porém ainda existe grande dificuldade no processo de uso individual destes grandes estoques de informação.

O processo construtivista traz uma abordagem encontrada em diversos autores como Paulo Freire, Vygotsky e Piaget, na qual o indivíduo é ativo no seu processo de construção de conhecimento. O foco deixa de ser o tradicional, voltado para o ensino, e se volta para a aprendizagem.

Na visão construtivista, o estudante constrói representações por meio de sua interação com a realidade, as quais irão constituir seu conhecimento, processo insubstituível e incompatível com a idéia de que o conhecimento possa ser adquirido ou transmitido (REZENDE, 2002, p.3).

De acordo com o construtivismo o conhecimento é uma construção do ser humano, podendo essa

construção ser comparada a um trabalho mecânico (CARRETEIRO, 1997, p. 10).

Estudos construtivistas comprovam que o aluno aprende de maneira mais eficaz quando interage com outras pessoas.

A dificuldade de fazer o uso adequado da informação aumenta de acordo com o aumento de sua oferta. Dentro dos estudos sobre informação, a perspectiva do usuário passa a ser entendida como um componente crítico.

Kuhlthau baseou-se em alguns dos grandes textos de fundamentação teórica da Biblioteconomia e resgata a obra de Wilson (1977)⁴ chamada *Public Knowledge, Private Ignorance* onde destaca a idéia de que os sistemas de informação deveriam ser construídos de acordo com a maneira que as pessoas fazem uso de informação em seu cotidiano.

Durante muito tempo, os estudos sobre o uso da informação sob a perspectiva do usuário estiveram limitados a incidentes simples, ou seja, à medida de relevância de respostas específicas para questões específicas. Mas tais pesquisas não levavam em conta os processos humanos envolvidos nessa dinâmica. Tornam-se importantes as conexões entre a maneira/comportamento dos indivíduos assimilarem as informações e a maneira como elas são fornecidas pelos sistemas.

Um extensivo estudo de Dervin, Jacobsen e Nilan (1982)⁵ aborda a busca da informação como um processo de *Sense Making*, ou seja, um processo em que o indivíduo recebe a informação não apenas como uma simples resposta, mas onde essa informação passa a fazer sentido, ganha um significado dentro do seu processo de aprendizagem.

Neste processo individual de aprendizagem, a relevância é difícil de ser mensurada, pois além de mudar de pessoa para pessoa, também pode mudar com o tempo; o que pode ser relevante no início de uma pesquisa pode não ser no desenrolar da mesma. Métodos que possam medir a relevância, o significado e a compreensão do usuário trariam grandes contribuições para a Ciência da Informação.

⁴ WILSON, P. **Public Knowledge, private ignorance**. Toward a library and information policy. Westport, CT: Greenwood Press, 1977.

⁵ DERVIN, B.; JACOBSEN, T. L.; NILAN, M. S. Measuring aspects of information seeking: a test of quantitative/qualitative methodology. **Communication Yearbook**, 6, 419-444, 1982.

A problemática do usuário dentro do processo de *Sense Making*, considera a integração dos resultados com a própria vida do usuário e a maneira como ele avalia o uso desta informação para resolver seu problema.

No processo construtivista de aprendizagem na biblioteca, são necessários serviços que habilitem os usuários a utilizar as informações de modo a construir novos conhecimentos e compreensões.

A Ciência da Informação evidencia a busca da informação como um processo intelectual, cognitivo. É a necessidade de informação surgindo da consciência de que “falta algo”, esta sensação desencadeia a aquisição de uma informação que possa contribuir em compreensão e significado.

O espaço ou *gap* a ser preenchido entre o conhecimento do usuário sobre o problema e/ou tópico até chegar ao que o usuário precisa saber para resolvê-lo é o que chamamos de *Information Need*, a sua necessidade de informação.

Case (2002, p. 5) define a necessidade de informação como o reconhecimento de que uma pessoa tem da inadequação de seu conhecimento para atingir uma meta. O esforço necessário para que o usuário preencha esse espaço em seu conhecimento é o que chamamos de *Information Seeking*, ou seja a busca pela informação.

Taylor (1968, p. 182), um dos pioneiros nos estudos cognitivos na busca da informação nos apresenta quatro níveis (questions – Qs) de necessidades informacionais:

Q1 – Necessidade visceral – *Visceral need* – não expressa;

Q2 – Necessidade consciente – *Conscious need* – ainda não definida;

Q3 – Necessidade formal – *Formal need* – já pode ser formalizada pelo usuário

Q4 – Necessidade comprometida – *Compromised need* – já pode ser apresentada ao sistema de informação.

Sobre a busca pela informação, Case (2002, p. 8-9) traz à tona dez mitos descritos por Dervin

.

.

(1976)⁶:

- 1 - Apenas informações objetivas são válidas;
- 2 - Quanto mais informação, melhor;
- 3 - Informação objetiva pode ser transmitida fora de um contexto específico;
- 4 - A informação só pode vir através de fontes formais;
- 5 - Existe uma informação correta para cada necessidade;
- 6 - Para cada necessidade de informação existe uma solução;
- 7 - Sempre é possível disponibilizar e acessar a informação;
- 8 - Informações transmitidas através da mídia sempre visam a informação dos indivíduos;
- 9 - Tempo, espaço e situações específicas podem ser ignorados na busca e no uso da informação;
- 10 - Os indivíduos têm facilidade em fazer conexões entre seu estado de conhecimento interno e as informações externas a eles.

Durante o processo de busca da informação ocorrem diversos estágios; para resolver um novo problema ou necessidade de informação o usuário recorre ao conhecimento existente dentro dele, conectando-se com um *gap* que possa existir nessa sua bagagem de conhecimento e transformando este problema inicial em um problema bem definido inserido em uma situação bem entendida.

A habilidade de articulação do usuário em fazer solicitações ao sistema de informação pode mudar de acordo com o seu nível de entendimento do problema. Nos estágios iniciais deste problema, especificar precisamente qual informação é necessária pode parecer uma tarefa quase impossível.

Os processos construtivistas possuem uma tríade clássica que não tem sido levada em consideração quando se discute o processo de busca de informação: *pensamento, ação e sentimento*. A questão afetiva tem sido negligenciada mas, deve ser tão considerada quanto à questão cognitiva.

Alguns estudos, como o de Mellon (1986), mostram que a ansiedade faz parte do processo de busca de informação resultante da incerteza, um elemento crítico em qualquer processo de construção e também, de certa confusão inicial. Esse processo envolve também nossa experiência pessoal construída no passado. O usuário necessita de determinado engajamento ao fazer buscas em

⁶ DERVIN, Brenda. Strategies for dealing with human information needs. Information of communication. **Journal of broadcasting**, v. 20, n. 3, p. 324-351, 1976.

bibliotecas, uma vez que cada pesquisa é diferente e subjetiva e a perspectiva pessoal do usuário direciona sua busca através de suas escolhas pessoais de relevância.

Mellon realizou um estudo onde a maioria dos estudantes descreveu o seu medo de biblioteca, muitos diziam-se perdidos por vários motivos:

- o tamanho da biblioteca (o estudo foi feito em uma biblioteca acadêmica de três andares);
- não sabiam como começar e nem o que fazer;
- um deles chegou a declarar que ao entrar na biblioteca sentia-se como se fosse ser engolido por um monstro faminto.

O paradigma dos sistemas de informação está representado basicamente pela certeza e pela ordem, ao contrário do processo construtivista do usuário: confuso e incerto. Kuhlthau nos alerta para o fato de que as pesquisas teóricas sobre esses aspectos ainda carecem de maior fundamentação.

A autora ainda enfatiza que os serviços de informação:

- precisam fazer mais que localizar informações;
- precisam explorar melhor as práticas para mediar o uso da informação.

Quando a busca de informação é baseada no contexto do aprendizado, o complexo processo construtivista no uso da informação torna-se evidente.

Kuhlthau (1994a) explica que a busca de informação é uma atividade primária na vida das pessoas; o usuário pode ter sérios problemas quando sua experiência no processo de aprendizagem não escolhe o caminho adequado no sistema designado para lhe fornecer informações.

Baseada nas fases de definições do Processo Construtivista de John Dewey (1933⁷, 1944⁸); Georgy Kelly (1963)⁹ e Jerome Bruner (1986)¹⁰, ela afirma que o processo construtivista é dinâmico e guiado por sentimentos em interação com pensamentos e ações. É a experiência pessoal de cada

⁷ DEWEY, J. **How we think**. Lexington: Health & Company, 1933.

⁸ DEWEY, D. **Democracy and experience**. New York: MacMillan Publishing Co., 1944.

⁹ KELLY, G. A. **A theory of personality**: The psychology of personal constructs. New York: W. W. Norton & Co., 1963.

¹⁰ BRUNER, J. **Actual minds, possible worlds**. Cambridge: Harvard University Press, 1986.

um, influenciando na construção de significados para a informação encontrada, sendo assim: tal processo assume um ciclo de ações e reflexões, sentimentos e formulações, previsões e escolhas e interpretações e criatividade.

A seguir apresentamos uma descrição sobre as pesquisas realizadas por Kuhlthau e a metodologia que ela utilizou para que seja possível a compreensão do ISP. Estas informações estão baseadas em sua obra *Seeking meaning: a process approach to library and information services*.

2.7 O processo de busca da informação – ISP - The Information Search Process

Tendo em vista o comentado anteriormente sobre o processo de aprendizagem na busca da informação, Kuhlthau fez o seguinte questionamento:

O paradigma bibliográfico não seria inadequado para a mediação dentro do processo construtivista?

Para investigar tal hipótese a autora realizou diversas pesquisas junto aos usuários. O estudo inicial foi exploratório e qualitativo junto a vinte e cinco estudantes de ensino médio. Dentro desta experiência foram identificados seis estágios:

No primeiro estágio, a Iniciação (Initiation), os estudantes receberam uma tarefa, onde deveriam selecionar um tópico de pesquisa. Dentro desta primeira etapa foram observados sentimentos de incerteza e apreensão.

Após o segundo estágio, a Seleção (Selection), depois que conseguiram selecionar o tópico geral para a pesquisa, os usuários já passaram a uma sensação de mais otimismo e satisfação.

No terceiro estágio, a Exploração (Exploration), quando necessitaram obter um foco dentro do tópico geral, os estudantes experimentaram maior dificuldade.

Após identificarem o foco com clareza, os estudantes passaram para o quarto estágio, a Formulação do foco (Focus Formulation), neste momento os estudantes já se mostraram mais confiantes pois sabiam o que pesquisar.

No quinto estágio, a Coleta de informações (Information Collection), os estudantes experimentaram sentimentos de satisfação e interesse, e finalmente, no sexto estágio, o Encerramento da pesquisa (Search Closure), os participantes da pesquisa manifestaram diversos motivos para fazê-lo.

Alguns encontraram exatamente aquilo que queriam; outros encontraram informações a mais do que desejavam; outros ficaram com a sensação de que faltava algo. Mas, em resumo, todos concluíram a tarefa dentro do prazo esperado.

Foi observada durante toda a pesquisa, uma seqüência de sentimentos comuns a todo o grupo. Após a formulação do foco o grupo abandonou os sentimentos de confusão e ansiedade iniciais, tornando-se mais confiante e com senso de direção a seguir.

Segue um pequeno resumo do Modelo de Processo de Busca da Informação (Model of the Information Search Process) verificado por Kuhlthau:

► **Estágio 1 – Questão Inicial – Task Initiation**

O usuário reconhece que uma informação será necessária para completar uma tarefa.

► **Estágio 2 – Seleção de um tópico – Topic Selection**

Seleção de um tópico geral que tem grande potencial para o sucesso da pesquisa, sentimentos de incerteza continuam até este estágio.

► **Estágio 3 – Exploração Inicial do Foco – Prefocus Exploration**

Nessa fase investigam-se informações sobre o tópico geral de acordo com o entendimento pessoal de cada pessoa para formar o foco. Para muitos pesquisadores, este é o estágio mais difícil.

► **Estágio 4 – Formulação do Foco – Focus Formulation**

A questão aqui é formar um foco a partir dos pensamentos, idéias e informações obtidas até o momento.

.
.

► Estágio 5 – Coleta de informações - Information Collection

Coleta de informações pertinentes ao foco selecionado. Com um senso claro de direção, o usuário pode especificar a relevância e solicitar informações mais específicas para os sistemas e para os bibliotecários.

► Estágio 6 – Encerramento da Pesquisa – Search Closure

Fase final, a fase de síntese. Neste momento observam-se sentimentos de satisfação, caso haja sucesso na pesquisa e/ou desapontamento caso o contrário tenha ocorrido.

Este Modelo de Processo de Busca da Informação abrange três aspectos comuns a cada estágio:

Afetivos – os sentimentos;

Cognitivos – os pensamentos;

Físicos – as ações.

Para verificar este modelo, mais tarde Kuhlthau realizou pesquisas também junto a usuários de bibliotecas secundárias, acadêmicas e públicas.

Estudos longitudinais seguiram-se a estes, geralmente cobrindo o período de um mês a um ano. Dois destes estudos porém, foram estendidos por um período maior, superior a cinco anos, um deles foi feito junto a alguns dos estudantes que participaram da primeira pesquisa durante o ensino médio. Quatro anos depois, no curso de graduação, eles receberam o mesmo questionário.

Mudanças nas percepções dos usuários foram claramente identificadas, um exemplo disso foi o aumento do uso das publicações periódicas.

Quando os estudantes perceberam que a pesquisa na biblioteca poderia ajudá-los no seu curso e aprendizado, eles deram mais importância e validade à busca pela informação. Observou-se também que eles foram adaptando seus tópicos de pesquisa de acordo com a disponibilidade de material que iam encontrando.

Kuhlthau entrevistou quatro dos seis estudantes que participaram deste estudo original após

.

.

completarem o curso de graduação. As percepções de cada um destes estudantes foram analisadas dentro de cinco categorias:

► **Tarefas ou missões de pesquisa – Research Assignments**

Todos os quatro participantes tiveram atitudes positivas e perceberam que poderiam usar as bibliotecas em pesquisas futuras. No princípio todos sentiram-se confusos e ansiosos, mas no final estavam mais confiantes em si mesmos.

► **Seleção do Tópico – Topic Selection**

Quando o tópico era selecionado, cada um dos estudantes podia internalizar a tarefa e criar sua própria maneira de perceber sua necessidade de informação, desenvolvendo tópicos que tivessem significado para eles; conforme amadureciam sua experiência em pesquisar na biblioteca podiam moldar a tarefa de acordo com seus interesses.

► **Processo de busca – Search Process**

Os estudantes gastaram períodos de tempos diferentes em suas pesquisas, alguns levaram de quatro a cinco dias, outros de quatro a seis semanas.

Todos relataram que o processo de busca não seguia como algo linear, passo a passo; sentiram que sua pesquisa ia se formando numa espiral de pensamentos. Foi verificado também que eles passaram a valorizar mais algumas fontes de pesquisa que não lhes pareciam importantes no ensino médio.

► **Procedimentos para reunir informações - Procedures for Gathering Information**

Cada participante desenvolveu sua própria maneira para colher e organizar as informações, tomando notas, sublinhando fotocópias, usando marcadores, símbolos ou diferentes cores.

► **Papel dos mediadores – Role of mediators**

Foram mencionados três tipos de mediadores: *professores, bibliotecários e outros estudantes*. Para

.

.

todos os quatro, os bibliotecários exerceram um papel mínimo no processo da pesquisa, em menor ou maior grau ficaram insatisfeitos e achando que os bibliotecários necessitavam ter uma melhor participação no processo.

Os estudantes mostraram uma compreensão do processo de busca e tolerância para com a incerteza e a ambigüidade sentidas nos primeiros estágios. Eles desenvolveram seus próprios métodos para pesquisar e aprenderam que pesquisar era uma maneira de aprendizagem mais que uma simples tarefa requerida por um curso.

2.7.1 Verificação do modelo de processo de busca a partir dos estudos longitudinais

Após análise dos dados obtidos nos estudos longitudinais verificou-se que os títulos dos estágios do modelo original poderiam ser melhor definidos e expandidos.

► Estágio 1 – Iniciação – Initiation

Nesse estágio é essencial o reconhecimento de uma necessidade de informação. Os estudantes internalizaram a tarefa atribuída e criaram uma necessidade pessoal que fazia sentido para eles e os motivou para a busca de informação.

► Estágio 2 – Seleção – Selection

No modelo original havia quatro critérios para a seleção do tópico: interesse pessoal, requisitos da tarefa, informação disponível e tempo previsto. Para todos os pesquisados o interesse pessoal foi o que mais os motivou desde o ensino médio.

► Estágio 3 – Exploração - Exploration

Durante este estágio eles foram passando do geral para o mais específico, os estudantes atribuíram uma conotação negativa a este estágio pela confusão de pensamentos que tiveram, observou-se a tendência em usar as informações que estivessem mais à mão, passando do uso das fontes informacionais mais conhecidas e recomendadas para as fontes menos conhecidas.

► Estágio 4 – Formulação – Formulation

É o desenvolvimento de um foco que surge a partir do pensamento ou da leitura sobre um tópico. Tal estágio direciona para a coleta de informações e a relevância pode variar de acordo com o conhecimento pessoal de cada um.

► Estágio 5 – Coleta de Informações – Collection

Nessa fase, os estudantes revelaram métodos particulares para a coleta de informações além daqueles aprendidos em programas de treinamento tradicionais das bibliotecas.

Os estudantes tinham padrões pessoais que determinavam o encerramento da pesquisa, assim que sentiam que já tinham explorado as fontes com exaustividade ou conseguido informações suficientes.

► Estágio 6 – Apresentação - Presentation

Uma técnica importante para organizar a informação foi a apresentação de esquemas. Nesta etapa os estudantes puderam notar um domínio pessoal sobre o tema pesquisado e uma certa necessidade de saber mais sobre o tópico além daquilo que havia sido solicitado no início da tarefa.

Esta visão longitudinal dos processos de busca da informação leva a algumas recomendações que podem interferir e ajudar a melhorar a idealização dos programas de treinamento para a busca de informações:

- promover a consciência das ações, sentimentos e pensamentos experimentados nos processos de busca de informação;
- promover a busca de um foco durante a busca de informação;
- estimular através da busca na biblioteca o interesse dos usuários em querer aprender mais sobre determinado tópico.

Estes estudos ratificam a necessidade de remodelação dos serviços de informação de acordo com a

.

.

experiência dos usuários no processo de busca de informação.

2.7.2 O Princípio da incerteza

Incerteza é um sentimento esperado nos estágios iniciais do processo de busca da informação, é quando o estudante não sabe direito o que pesquisar, nem como fazê-lo; não se sabe como aproximar-se nem como utilizar os sistemas de informação. Essa incerteza gera ansiedade e falta de confiança.

Assim como a ansiedade, a incerteza vai diminuindo à medida que o usuário consegue definir bem seu tópico de pesquisa e formular seu o foco com mais clareza.

2.7.3 Intervenção dentro do processo de busca da informação

O espaço aonde uma pessoa tem a possibilidade de auxiliar outra que não consiga *realizar* uma tarefa sozinha é chamado de *Zona de intervenção*.

O conceito é análogo à *Zona de desenvolvimento proximal*. A *Teoria de desenvolvimento proximal* foi desenvolvida por Vygotsky, e trata da analogia do entendimento da intervenção dentro do processo de construção de aprendizagem de outro indivíduo.

O autor explica que mais que a habilidade para pensar, o aprendizado abrange a aquisição de capacidade para pensar sobre várias coisas:

“A zona de desenvolvimento proximal define aquelas funções que ainda não amadureceram mas estão em processo de maturação, funções que amadurecerão, mas que estão presentemente em estado embrionário.” (VYGOTSKY, 1989, p. 97).

Essa teoria é um instrumento que auxilia educadores e psicólogos a entender o curso interno do desenvolvimento do indivíduo.

O desenvolvimento cognitivo que o estudante conseguiu estabelecer por conta própria é o seu

conhecimento *real*, enquanto que aquele conhecimento que ele precisa atingir, mas precisa da intervenção de outra pessoa está dentro da zona de desenvolvimento *potencial*. Kuhlthau dividiu as zonas de intervenção em cinco Zs.

Z1 – Quando o problema de pesquisa é identificado pelo usuário, mas não há intervenção.

Z2 – Ocorre a identificação da fonte correta.

Z3 – São identificadas as fontes relevantes.

Z4 – É observada uma sequência correta de uso das fontes, ou seja, os produtos.

Z5 – Nesta fase verificam-se os processos: diálogo, exploração, formulação, construção, aprendizagem e aplicação.

Durante as fases Z2 a Z5, o usuário consulta o bibliotecário que diagnostica a zona de intervenção necessária conforme a fase do problema da pesquisa.

2.7.4 Papel dos mediadores no processo de busca da informação

O princípio da incerteza fornece a base para o processo de aproximação e intervenção com os usuários de bibliotecas e sistemas de informação. É importante estar consciente das percepções dos usuários sobre os papéis dos mediadores, particularmente dos bibliotecários.

De acordo com Wilson (2006, p. 660), algumas vezes a busca de informação pode ser conseguida também através de outras pessoas e não somente através dos sistemas; os sociólogos e psicólogos sociais entendem essa reciprocidade como uma interação necessária ao ser humano.

A mediação aqui significa a intervenção humana para ajudar na busca da informação e aprender como acessá-la. O mediador intervém no processo de busca da informação, podendo ser de maneira formal ou informal.

Mediadores *formais* são os bibliotecários e professores; *informais* são aquelas outras pessoas com as quais os pesquisadores trocam idéias e debatem sobre seu trabalho, podem ser os amigos, colegas e familiares.

.

.

A pesquisa de Kuhlthau revelou que, na maioria dos casos, os usuários consideravam os bibliotecários apenas como organizadores dos recursos informacionais, algumas vezes apenas com a função de localizar o material.

No estudo inicial, com os estudantes do ensino médio, apenas três de vinte e cinco estudantes consideraram solicitar a assistência de um bibliotecário sempre que necessário. Mas quando questionados sobre a solicitação do bibliotecário antes da etapa de seleção do tópico, nenhum estudante respondeu que costumava fazê-lo frequentemente. Eles fizeram uso da biblioteca por conta própria com intervenções mínimas dos bibliotecários.

Em um dos estudos de Kuhlthau (1988), alguns usuários revelaram que só pediam a ajuda do bibliotecário no caso de sentirem-se perdidos, outros quando não conseguiram encontrar nada do que procuravam, ou então para ajudá-los em fontes mais difíceis de serem consultadas.

Embora a ajuda dos mediadores formais tenha sido considerada insignificante, os participantes da pesquisa frequentemente recorriam aos mediadores informais. Eles sentiram a necessidade de falar com amigos e parentes antes e depois da seleção do tópico de pesquisa. Muitos não consideraram a hipótese de discutir o assunto com um bibliotecário, conduziram a pesquisa por conta própria. A visão do papel do bibliotecário estava relacionada à orientação sobre as fontes e sua localização.

Ao final do estudo, os usuários disseram que depois que tinham identificado e definido bem o problema de pesquisa e passaram à coleta de dados, o trabalho da biblioteca foi bastante eficiente, embora o grupo indicasse uma necessidade maior de mediação formal no começo do processo. A necessidade maior dos estudantes era de falar sobre suas idéias, isso diminuiria a ansiedade e a incerteza iniciais.

Os estudos das opiniões dos usuários revelaram dois tipos de necessidades de mediação:

- na busca da informação – *information seeking* e no acesso às fontes e sua utilização;
- no processo de aprender como usar a informação encontrada.

A falta de mediação no processo de busca e na aquisição do produto final, a informação, gera incertezas.

.

.

A informação não tem a mesma função em todas as fases do ISP. Ela pode ser útil e necessária ao usuário de acordo com a maneira que lhe é apresentada e de acordo com seu momento afetivo e cognitivo.

Dois aspectos para a apresentação de necessidades de informação precisam ser reconhecidos: um é o formato, ou a embalagem dentro do qual a informação é apresentada. O outro é a informação em si, o seu conteúdo.

É como se houvesse uma passagem da simplicidade do mais concreto à complexidade do abstrato, do simbólico.

A mediação é necessária para ajudar a capacitar o usuário a transpor esta barreira, a ajudá-lo a se aprofundar na busca da informação e principalmente na sua compreensão.

Dentro do serviço de referência, o bibliotecário foi observado em cinco níveis de mediação:

Nível 1 – Organizador – Organizer

Não há necessidade de intervenção humana direta. A coleção é disponibilizada através de um sistema de classificação, catálogos e índices. Neste caso, o papel do bibliotecário é fornecer uma coleção de recursos e uma recuperação eficiente da informação. O papel do Organizador é maior nos últimos processos de busca do que nas primeiras fases.

Nível 2 – Localizador – Locator

Neste nível, o mediador tem um papel mais tradicional, ele oferece uma fonte certa e uma resposta certa para uma questão simples. A informação é vista como uma coisa ou produto a ser fornecido.

Nível 3 – Identificador – Identifier

Aqui a questão de referência é um pouco mais complexa do que a encontrada no nível anterior. Uma questão é proposta e uma série de fontes de vários formatos e profundidades são identificadas.

.

.

Os identificadores costumam induzir os usuários a pensar que o processo de busca da informação é apenas identificar fontes e não, interpretá-las.

Nível 4 – Orientador – Advisor

O Orientador não apenas identifica fontes sobre um tópico, mas também recomenda uma seqüência para usá-las. Aqui não se leva em consideração o conhecimento do usuário ou seu estágio no processo de aprendizagem.

Nível 5 – Conselheiro – Counselor

Nesta fase ocorre um diálogo entre o usuário e o mediador. Leva-se em consideração a experiência e o conhecimento do usuário. O Conselheiro entende o processo de busca da informação como um processo individual, criativo e único para cada pessoa. Neste processo, o usuário consegue mais que respostas certas, ele está num processo de aprendizado e construção de conhecimento.

Entretanto, a formação desse profissional bibliotecário mediador, exige dupla revisão dos processos de formação tanto do profissional bibliotecário quanto do usuário para busca de informação.

Fujino (2004, p.30) ao escrever sobre a formação desses novos profissionais que atuarão na Sociedade da Informação, observa:

[...] o conhecimento do professor é limitado em relação às amplas possibilidades de atuação do profissional bibliotecário e, conseqüentemente, em relação às realidades vivenciadas pelos profissionais e, por isso, cabe ao docente viabilizar situações que abram possibilidades para a descoberta de novos ambientes e a atualização contínua sobre elementos da realidade; [...]

Le Coadic (2004), por sua vez, sugere a inserção de uma disciplina chamada “Informação” no ensino, como garantia de inserção do aluno na sociedade da informação, sociedade baseada nos processos de construção, comunicação e uso da informação. O sistema de ensino atual é formatado de maneira a recusar fontes diferentes das habituais, não havendo questionamento sobre seus processos.

Neves (2006, p. 42) entende que:

.
.

Os estudos relacionados com a cognição humana desenvolvidos pelos teóricos das diversas áreas que abordam a questão da leitura e compreensão textual apontam para uma tendência de investigações sobre a importância do conhecimento prévio, as estratégias de transformação da informação em conhecimento e as variáveis textuais, entre outras. Tais abordagens vêm ao encontro de diversas áreas do conhecimento, pois, a partir da melhor compreensão da cognição humana, poder-se-á prover melhor as necessidades dos interlocutores dos sistemas de informação.

Nesse sentido, é preciso que se ampliem os horizontes e que os profissionais da universidade se olhem de uma maneira menos corporativista e mais cooperativa. A fragmentação do conhecimento em disciplinas leva as pessoas a terem pensamentos mais objetivos, mas por outro lado, perde-se a noção dos contextos, do pensamento com enfoque mais global. Como observa Dudziak (2001, p. 130).

O relacionamento entre docentes e bibliotecários varia muito e a análise de seus discursos reflete isso. A forma como docentes e bibliotecários definem seus papéis e como atuam na comunidade pode e deve ser alterada para que haja mais abertura, flexibilidade e diálogo. A inserção do profissional da informação na comunidade educacional depende de uma abertura dada pelos docentes e passa pela visão que o próprio profissional tem de si mesmo, como profissional e como educador.

2.7.5 A educação para a busca da informação

Atualmente se estuda cada vez mais a *Information Literacy*, ou seja, a competência do indivíduo para “aprender a aprender”. Elisabeth Dudziak (2001, p. 153) define o termo como:

[...] o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanentes com o universo informacional e sua dinâmica de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.

Segundo Bawden (2002, p. 376-377) o termo *Information Literacy* foi usado pela primeira vez em 1974 por Paul Zurkowski¹¹. Além do contexto educacional, ele usou o termo associado ao conceito de informação no ambiente organizacional, mais especificamente na resolução de problemas.

Para Zurkowski, são competentes em informação as pessoas que aprenderam a usar os recursos

¹¹ ZURKOWSKI, Paul. **The information service environment: relationships and priorities** (Report ED 100391), National Commission on Libraries and Information Science, Washington DC, 1974.

informativos e que adquiriram técnicas e competências necessárias para a utilização de ferramentas documentais na solução de seus problemas informativos. Bawden ainda relata que vinte e cinco anos mais tarde, McClure (1994)¹² acrescenta à tal definição a idéia de que a Information Literacy deve ser aplicada a informações em qualquer formato, impresso ou digital e que também está relacionada a mais quatro tipos de alfabetizações: tradicional, informática, em mídias e em redes.

Avançando nas pesquisas com foco nos processos de aprendizagem e em perspectiva que busca articular questões informativas e educacionais, Perrotti e Pieruccini (2007) focalizam suas preocupações nas possibilidades de o aprendiz tornar-se protagonista cultural, sujeito autônomo e simultaneamente produtor e criador de significados e sentidos, observando que tais mudanças exigem refazer caminhos e construir recursos (p.52). Em sua tese de doutorado, Ivete Pieruccini aponta algumas competências básicas para que esse processo seja possível:

- a) - saber acessar a informação com eficácia e pertinência, incluindo o reconhecimento da necessidade de informação, o reconhecimento de que uma informação adequada e exhaustiva permite tomar boas decisões, o saber formular perguntas que traduzem a necessidade pessoal de informação, a identificação da diversidade de fontes informativas potenciais e o saber desenvolver estratégias de busca eficazes para localizar a informação;
- b) - capacidade crítica em relação à informação, incluindo saber determinar o nível de adequação, pertinência e exaustividade da informação, distinguir entre dados factuais e pontos de vista, saber identificar informação inadequada ou errônea e saber selecionar a informação adequada para responder à necessidade de informação demandada;
- c) - capacidade de uso pertinente e criativo da informação, especialmente a capacidade de organização da informação para uma aplicação concreta, o saber integrar uma nova informação ao conjunto de conhecimentos pré-existentes, utilizar a informação para resolver problemas ou discutir questões e, finalmente, publicar os conhecimentos, produzindo e comunicando uma informação e idéias sob uma forma adequada (PIERUCCINI, 2004, p. 24)

Estudos de Kuhlthau, por sua vez, mostram que os níveis de educação são determinados pela complexidade do problema do usuário e são diferentes dos níveis de instrução porque se relacionam ao número de sessões e não ao número de fontes informativas.

Mais que a instrução, a educação implica o desenvolvimento de capacidades e conhecimento. Os níveis de educação são:

¹² McCLURE, C. R. Network Literacy: a role for libraries. **Information Technology and Libraries**, n.3, 15-25, 1994.

► **Nível 1 – Organizador – The Organizer**

A função do organizador é fornecer uma coleção de fontes organizadas através de um processo de classificação.

► **Nível 2 – Especialista – Lecturer**

É feita uma orientação simples para um grupo de novos e potenciais usuários.

► **Nível 3 – Instrutor – Instructor**

O instrutor fornece simples instruções sobre uma fonte para atender a um problema específico.

► **Nível 4 – Tutor – Tutor**

Fornecer uma série de instruções nas quais são fornecidas estratégias para localizar e usar fontes para resolver um problema específico.

► **Nível 5 – Conselheiro – Counselor**

Além de fornecer instruções sobre o acesso às fontes, o conselheiro ajuda a interpretar as informações para resolver o problema.

De acordo com Fujino (2004) observa-se uma preocupação da passagem do enfoque no suporte da informação para o abstrato, ou seja, para o seu conteúdo. Aqui o profissional da informação precisa desenvolver habilidades que lhe permitam uma visão estratégica sobre o potencial de uso da informação, considerando os contextos de produção e uso da informação, e as competências do usuário para apropriação e construção do conhecimento.

2.3.1 Novos desafios da biblioteca universitária

Um dos maiores desafios que as bibliotecas têm apresentado nos últimos anos é o de acompanhar o advento das novas tecnologias e conquistar um público que tem como principal instrumento de pesquisa a grande rede mundial de computadores, a indiscutivelmente tão necessária *internet*, acompanhada de sua capacidade de apresentar-se quase infinita, sem fronteiras espaciais, veloz e acessível.

Ao mesmo tempo em que é grande aliada da biblioteca tradicional ao somar aos seus serviços tradicionais muitas opções de serviços e produtos eletrônicos e virtuais, tais como textos em formato digital, catálogos e comunicação em rede, através dos e-mails, blogs, comunidades virtuais entre outros, também enfrenta o desafio da sobrevivência frente a novas possibilidades trazidas, por exemplo, pelo popular motor de busca disponível na rede que é o Google; a princípio uma marca criada com objetivos comerciais, o Google também possibilita o acesso a textos acadêmicos e possibilita a pesquisa através da busca por palavras tão somente por semelhança entre os termos digitados, sem a pretensão de tratamento especial através de vocabulários ou índices pré-estruturados.

De acordo com Marchiori (2007, p. 99-100) o Google foi criado em 1998 por dois estudantes da Universidade de Stanford – Estados Unidos. Trata-se de um motor ou ferramenta de busca, ou seja, um indexador de sites, que trabalha através de um sistema de ranqueamento, ou seja quanto mais uma página é acessada, mais valiosa ela se torna pois vai recebendo mais votos (que variam de 1 a 10) na sua pontuação. De acordo com os responsáveis pelo Google, essa avaliação não recebe intervenção humana.

O Google é uma ferramenta de busca dirigida ao mercado, onde existe “a proposta de unir acesso, consumo e produção de informação em uma estação de trabalho individual [...]” (MARCHIORI, 2007, p. 100).

Abaixo alguns princípios seguidos pelo Google e pela Web quando do controle na indexação de apresentação de páginas da internet:

- qualquer página que contenha conteúdo de texto pode ser indexada;

.

.

- duplicação de resultados de pesquisa deve ser evitada sempre que possível;
- uma pequena publicação é melhor que um resultado em branco.

Segundo Krasulski (2005, p. 212), existem quatro bons motivos para que os bibliotecários trabalhem com o Google: fazer uso pleno do sistema de pesquisa, estabelecer uma posição como expert junto à comunidade, ajudar a manter parceiros para mudanças e melhorias e manter-se competitivo.

Criticado por uns e amado por outros, o futuro do Google junto às bibliotecas universitárias e vice-versa é bastante indefinido. Dawson (2005, p. 178) considera que a rapidez, disponibilidade e acesso fácil oferecidos pelo Google tornam incerto o trabalho do bibliotecário como intermediário. Embora não possua sistema de indexação elaborado e estruturado como os sistemas de bases de dados de biblioteca tradicionais, trazendo resultados superficiais e irrelevantes, o Google possui produtos que podem recuperar textos acadêmicos e possivelmente confiáveis tais como o Google Print e o Google Scholar. Sobre o Google Scholar, aqui designado também como GS, Marchiori (2007, p. 108) explica que apesar deste trazer artigos aparentemente científicos;

É quando comparado a bases de dados bibliográficas que o GS deixa entrever suas fragilidades. Mesmo que se considere que está em uma versão beta, não há um vocabulário controlado para orientar a inserção de termos de busca, nem uma lista de autoridades para nomes de autor ou títulos de periódicos. Tampouco é possível limitar os resultados aos registros que remetem a *links* de material em texto completo, nem reorganizar os resultados de outra forma que não a de relevância previamente estabelecida e não é possível salvar ou exportar as citações ou abstracts.

Quanto às limitações e confiabilidade da ferramenta, Marchiori acrescenta:

“Contudo, é de se perguntar se o usuário se importa? E, caso se importe, qual é a medida de sua preocupação no que se refere ao acesso de conteúdos de qualidade?” (2007, p. 108).

A British Library e o Joint Information Systems Committee promoveram e publicaram em 2008 um estudo para investigar o comportamento do pesquisador do futuro, a fim de ajudar os bibliotecários a se anteciparem e reagirem frente a novos comportamentos advindos do uso da internet (motores de busca tais como Google e Yahoo) como fonte de pesquisa.

O estudo aborda um fenômeno chamado *Geração Google*, que refere-se aos jovens nascidos a partir de 1993 ou aqueles jovens que já viveram grande parte de sua vida quase que totalmente

dentro da época da Web; muito embora acreditemos que as características desse público ao pesquisar na internet sejam comuns a outros pesquisadores de mais idade, pois essas mudanças são consequência dos novos tempos advindos das disponibilidade e acessibilidade trazidas pelas novas tecnologias e pela própria globalização na qual estamos inseridos.

Baseado em relatório feito pela Online Computer Library Center (OCLC) ¹³, junto a homens e mulheres da Austrália, Canadá, Índia, Singapura, Reino Unido e Estados Unidos com idades entre 14 e 65 anos, o estudo traz alguns importantes apontamentos:

- 89% dos estudantes universitários usam motores de busca para iniciarem a busca de informações.
- 93% estão satisfeitos com sua experiência com o uso dos motores de busca, contra 84% satisfeitos com uma busca assistida pelo bibliotecário.
- Os estudantes adequam melhor seu estilo de vida aos motores de busca do que às bibliotecas físicas ou online.
- Os estudantes usam menos a biblioteca, e a imagem desta última está profundamente ligada à figura do *livro*.

Uma das preocupações que surgiram a partir deste estudo é que informação em excesso não favorece o pensamento criativo, outra é que os bibliotecários precisam adaptar-se a essa nova realidade, ou seja, conquistar a atenção desse público que demanda conteúdos rápidos, dinâmicos e interativos. Apesar das informações disponibilizadas pelas bibliotecas apresentarem conteúdo valioso e organizado para seus usuários, esse novo publico demanda formas de pesquisa cada vez mais intuitivas e menos estruturadas. Nesse ambiente, como o do Google propriamente dito, o papel do bibliotecário como mediador praticamente desaparece.

Uma mudança percebida na forma de apropriação das informações obtidas através dessas fontes é a leitura de seus conteúdos: rápida, superficial e horizontal através da consulta de títulos e resumos, perde-se muito mais tempo procurando e clicando do que propriamente lendo o que se encontrou. Essas novas formas de pesquisas são muito mais visuais e voláteis.

¹³ OCLC. **Perceptions of the Libraries and Information Resources**: a report to the OCLC Membership. Dublin: OCLC, 2005. Disponível em: < <http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>>. Acesso em 20 jul. 2009.

Surgem novos usuários ou consumidores de informação que tem o hábito de fazer *downloads* de arquivos que muitas vezes nem chegam a ser lidos.

Há que se considerar novas discussões; além da confiabilidade da informação, estão presentes também os fatores de produção *versus* acesso, informação gratuita *versus* informação paga e direitos autorais.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 Considerações conceituais

Trata-se de estudo exploratório que busca trazer considerações, proposições e/ou questionamentos para contribuições aos estudos sobre a biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem e questões relativas à educação de usuários, tornando maior sua compreensão.

De acordo com Vieira, (2002, p. 65) a pesquisa exploratória pode usar métodos amplos tais como levantamentos bibliográficos, observações informais ou estudos de caso; a meta é tornar mais explícito um problema complexo e construir hipóteses. No presente estudo, a pesquisa se baseou na análise da literatura obtida principalmente através das diversas bases de dados em Biblioteconomia e Ciência da Informação, disponibilizadas pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo, livros da área e em observações colhidas através de entrevistas com usuários de bibliotecas universitárias.

A abordagem qualitativa se justifica na medida em que os fenômenos observados são impregnados de significados conferidos pelo ambiente informacional analisado e produtos de visão subjetiva dos entrevistados, que foram agrupados pelo pesquisador na intenção de explicar suas relações e conseqüências para o processo de ensino-aprendizagem. A escolha de um tipo de pesquisa, principalmente quando tratada dentro das Ciências Sociais, não impede a combinação de outro tipo de metodologia para atender a complexidade do fenômeno. Na pesquisa em questão, conforme Triviños (2008, p. 130), a abordagem qualitativa foi importante, tendo em vista a necessidade de descobrir as características particulares dos usuários e suas relações com os serviços de informação oferecidos, de modo que a interpretação dos significados surge da percepção do fenômeno no contexto específico da biblioteca universitária. Os dados foram coletados junto a usuários de

bibliotecas universitárias pertencentes ao Sistema de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP) a partir de um roteiro de entrevista semi-estruturada, conforme orientação das pesquisas com enfoque fenomenológico.

3.2 Estrutura analítica

O trabalho traz em seu referencial teórico abordagem sobre a pesquisa no ensino universitário, alguns conceitos atuais sobre aprendizagem e sobre a importância e o papel da biblioteca universitária dentro das Instituições de Ensino Superior. O enfoque principal é sobre os estudos de usuários. A autora que permeia o estudo é Carol Kuhlthau, que aprofundou seus estudos no processo construtivista de busca da informação em bibliotecas. Seu modelo é o Information Search Process (ISP), modelo totalmente centrado no usuário, dividido em vários estágios que levam em consideração aspectos afetivos, cognitivos e ações dos pesquisadores.

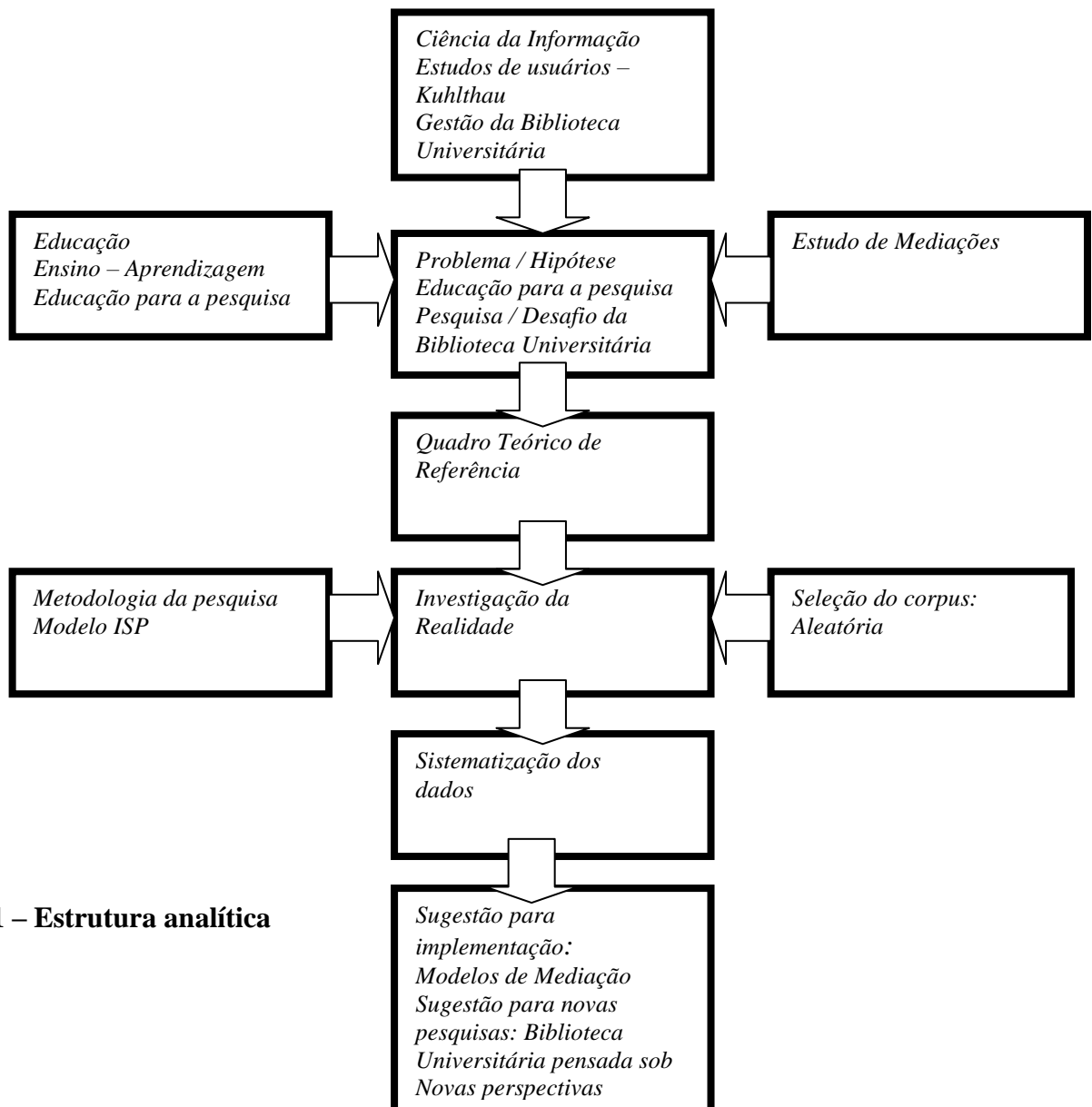


Figura 1 – Estrutura analítica

3.3 Universo da pesquisa

A pesquisa é baseada em recursos aleatórios para definir a amostra, uma vez que o objetivo é buscar uma espécie de representatividade do universo dos sujeitos que participarão do estudo sem a preocupação com a quantificação da amostragem. Nesse sentido a amostra foi constituída com um aluno de graduação e um aluno de pós-graduação de mestrado e outro de doutorado de cada área do conhecimento. Esses alunos foram selecionados a partir da biblioteca sorteada, uma da área de Ciências Humanas, outra de Biológicas e outra da área de Exatas da Universidade de São Paulo. Para coleta de dados foi utilizado roteiro de entrevista semi-estruturada baseada no Modelo ISP – Information Search Process de Kuhlthau.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Durante o período de 15 de maio a 15 de junho de 2009 foram entrevistados nove usuários, aqui nomeados por códigos identificadores do seu vínculo acadêmico na universidade (se G-Graduando, M - Mestrando ou D - Doutorando) e a área de conhecimento (B- Ciências Biológicas, E- Ciências Exatas e H – Ciências Humanas).

4.1 Perfil dos entrevistados

GB – Graduando em Ciências Biológicas – Cursando o 9^o semestre. Faz iniciação científica. Antes do ingresso na universidade fazia uso de bibliotecas escolares, usava livros paradidáticos.

GE – Graduando em Matemática Aplicada e Computacional – Cursando o 3^o semestre. Antes de ingressar na universidade nunca frequentou bibliotecas.

GH – Graduando em Administração – Cursando o 7^o semestre. Antes de entrar na universidade frequentou bibliotecas públicas. Buscava principalmente enciclopédias.

MB – Mestrando em Zoologia – Cursando disciplinas. Antes de entrar na universidade usava bibliotecas escolares e universitárias. Buscava livros e periódicos e acessava o Google e o Cadê (motores de busca da internet).

ME – Mestrando em Matemática Aplicada – Em fase de redação final da dissertação. Antes de ingressar na universidade não freqüentava bibliotecas.

MH – Mestrando em Controladoria e Contabilidade – Em fase de redação do relatório para o exame de qualificação. Antes de entrar na universidade freqüentava bibliotecas escolares e públicas. Buscava livros e periódicos.

DB – Doutorando em Botânica – Cursando disciplinas. Antes de entrar na universidade freqüentava a biblioteca escolar. Buscava livros.

DE – Doutorando em Matemática – Em fase de redação do relatório para o exame de qualificação. Antes de ingressar na universidade não freqüentava bibliotecas.

DH - Doutorando em Controladoria e Contabilidade – Em fase de redação do relatório para o exame de qualificação. Antes de entrar na universidade freqüentava bibliotecas escolares e públicas. Buscava obras de literatura.

4.2 Análise e interpretação dos resultados

A partir das fases propostas por Kuhlthau, em seu modelo ISP, foram agrupadas informações recolhidas nas entrevistas. Quando julgamos serem necessárias, as transcrições das falas dos entrevistados aparecem grafadas em itálico logo abaixo das legendas que os identificam e das referidas deduções referentes a cada tópico das entrevistas.

► Estágio 1 – Iniciação

a) Facilidades

GB – Motivação veio da conversa com um professor.

GE – Motivação veio da necessidade de estudar para as provas.

GH – A motivação veio da necessidade de escrever dois artigos científicos para um seminário.

.

.

MB – O estudante já fazia iniciação científica com o mesmo tema.

ME – Não relatadas.

MH – Motivação veio de projeto já desenvolvido na iniciação científica durante a graduação.

DB – Motivação veio de assunto já desenvolvido no mestrado.

DE – Motivação veio de projetos já desenvolvidos pelo orientador.

DH – Motivação veio de necessidade observada na experiência profissional.

b) **Barreiras**

GB – Não relatadas.

GE – Não relatadas.

GH – Não relatadas.

MB – Não relatadas.

ME – Não relatadas.

MH – Não relatadas.

DB – Não relatadas.

DE – Não relatadas.

DH – Não relatadas.

.

.

Percebe-se pelas entrevistas que, nos casos específicos, o reconhecimento da necessidade de informação, em geral, não apresentou barreiras de ordem afetiva, cognitiva e física, uma vez que tiveram como motivação inicial trabalhos anteriores ou já definidos por situações externas (profissionais ou acadêmicas) e, do ponto de vista das ações, todos foram procurar alternativas para prosseguimento do processo de pesquisa.

Este aspecto mostra, por um lado, como a questão da motivação para pesquisa no contexto universitário é importante para estimular o discente na atividade científica e explicita a necessidade de rever o papel da biblioteca neste novo **paradigma** ensino-aprendizagem em que a atividade de pesquisa é essencial.

A biblioteca poderia contribuir na motivação dos pesquisadores, através de programas de incentivo, divulgando seus produtos e/ou publicações e bases de dados.

► **Estágio 2 – Seleção**

a) **Facilidades**

GB – Motivação pessoal, gostou do tema desenvolvido pelo orientador.

“Eu conheci ela num curso de extensão, depois fui conversar com ela, gostei muito dela e da área de pesquisa dela, conversei e juntas a gente criou o nosso projeto”.

GE – Identificação da bibliografia através da internet.

“É, a gente procura usar a internet, né... faz a pesquisa, aí em cima disso se tiver alguma bibliografia a gente vai atrás [...]”.

GH – Houve motivação pessoal e interesse em escrever os artigos.

MB – O mestrando gostou muito do tema durante a graduação, quando fez a iniciação científica.

ME – Estava motivado no início do mestrado a desenvolver um tema específico.

.

.

MH – Não relatadas.

DB – Houve motivação durante curso de disciplina anterior ao mestrado.

“[...] o meu interesse veio quando eu cursei a disciplina de recursos econômicos vegetais e aí eu gostei da disciplina e fui conversar com a professora porque eu já tinha interesse em fazer o mestrado [...]”.

DE – Não relatadas.

DH – Quis juntar a experiência profissional com a idéia que surgiu durante o curso de uma disciplina.

“Pra mim foi bem fácil definir o tema de pesquisa, apesar de que eu acho que a maior parte dos alunos tem dificuldade. Pra mim foi fácil, porque o meu problema de pesquisa veio da minha experiência profissional, então eu trabalho na área financeira faz quinze anos, eu sempre trabalhei na área de risco de crédito, aí eu vim pra cá pra estudar contabilidade, eu queria o meu tema de pesquisa, eu sempre quis analisar o papel da informação contábil dentro do mercado de crédito, então o tema geral assim, eu já venho com ele definido já... antes de eu entrar aqui eu já queria estudar isso pela minha experiência no mercado de crédito e por eu estar aqui na contabilidade eu queria juntar as duas coisas, mas aí dentro desse tema; pra recortar a questão de pesquisa efetivamente, aí eu defini a partir da literatura lendo artigos sobre. Então assim, todas as matérias que eu fui fazendo, eu fui analisando, estudando a bibliografia [...]”.

b) Barreiras

GB – Não relatadas.

GE – A dificuldade pode ser maior ou menor de acordo com a disciplina.

“ Então, depende né, algumas disciplinas você consegue com mais facilidade e outras não, outras já é mais abrangente, dá um pouquinho mais de trabalho [...]”.

GH – Houve dificuldade porque o currículo do curso era muito generalista.

“Então a gente acaba tendo uma bagagem muito grande de diferentes sub-áreas de administração, então não tem como você ter um aprofundamento tão grande de um assunto determinado [...]”.

.

.

MB – Não relatadas.

ME – Não relatadas.

MH – Não relatadas.

DB – Não relatadas.

DE – Não relatadas.

DH – Não relatadas.

Nesta fase, depreende-se pelas respostas a confirmação das relações entre as facilidades/dificuldades e os aspectos afetivos de segurança/ insegurança vivenciados pelo discente para avaliar o potencial de sucesso da pesquisa. É o momento em que o iniciante na pesquisa percebe as incertezas envolvidas no processo. A questão afetiva, aparentemente, tem impacto sobre as demais (cognitiva e físicas) e depende da orientação recebida do professor/orientador ou de uma realidade profissional mais concreta. Significa, aparentemente, que há muito espaço para intervenção da biblioteca universitária.

Nesse momento o bibliotecário pode aplicar seu potencial como mediador e orientador passando para o usuário a segurança de que ele estará disponível para ajudá-lo e de que ele pode contar com um ambiente propício ao seu desenvolvimento e aprendizado.

► **Estágio 3 - Exploração**

a) **Facilidades**

GB – Leituras iniciais indicadas pelo orientador.

“As coisas iniciais que eu fui lendo foi minha própria orientadora que me passou [...]”.

GE – Facilidade de começar a pesquisa pela internet.

.

.

“É, a gente procura usar a internet, né... faz a pesquisa, aí em cima disso se tiver alguma bibliografia a gente vai atrás, aí a gente vai ver se tem o livro na biblioteca pra se aprofundar no assunto, se inteirar sobre o trabalho”.

GH - Orientação de uma aluna de pós-graduação.

“[...] a gente foi procurar uma pós-graduanda, que tá fazendo a pós-graduação aqui na FEA, então ela... então o processo foi assim, a gente falou o tema e ela propôs vários possíveis recortes sobre o tema, aí a gente foi pesquisar [...]”.

MB – Exploração do tema através de busca no Google.

“Mas eu prefiro Google porque geralmente ele é mais rápido e te encaminha em geral para palavras semelhantes”.

ME – Não relatadas.

MH – Não relatadas.

DB – Não relatadas.

DE – Muito material já disponível dentro da própria universidade.

“[...] Então foi fácil, a bibliografia tava toda à mão, tava tudo aqui na USP mesmo”.

DH – Uso de uma importante revista de contabilidade disponível nas revistas eletrônicas oferecidas pela USP.

“Então, essa literatura, é assim, como eu estudo a área de crédito, a literatura ela é mais uma literatura de economia e finanças do que uma literatura de contabilidade, mas tem alguns periódicos da contabilidade que tem um... fazem um... digamos uma, é... usam bastante teorias vindas da economia e de finanças, né? E o principal periódico da contabilidade que trata isso é o Journal of Accounting Economics, então essa foi a minha principal fonte de informação, todos os artigos relevantes de contabilidade que se baseiam em teorias econômicas são publicados nesse Journal, um ou outro artigo que está fora desse Journal são citados em artigos desse Journal. Então eu parti desse daí como primeira pesquisa, mas assim a gente ali também na contabilidade, a gente tem mais ou menos mapeado quais são os periódicos importantes, e tem cinco periódicos

mais importantes e esse é um desses cinco. Então se você pesquisar nesses cinco, você já viu o que tem de ponta, né... em termos de termos de ciência, o que está sendo publicado na área em geral está nesses cinco periódicos e depois também você pesquisa bibliografia nacional pra saber o que foi feito aqui, se tem alguém pesquisando aquele assunto aqui, mas definir o tema foi por meio desse Journal”.

b) Barreiras

GE – Não relatadas.

GE – Falta de confiabilidade nas fontes identificadas na internet.

“Então, geralmente eu vou no Google, vou no Wikipedia¹⁴, apesar de não ser uma fonte muito segura, né?”.

GH - Limitação das fontes indicadas pelo professor, falta de conhecimento da literatura.

“[...] o grande problema, eu acho que de aluno de graduação, é que você tem como base de dados pra procurar as referências bibliográficas, basicamente os livros indicados pelo professor [...]”.

MB – Não relatadas.

ME – Muitas modificações no tema no decorrer do trabalho.

MH – Dificuldade na metodologia e implicações nas relações entre disciplinas diversas.

DB – Não relatadas.

DE – Não relatadas.

DH – Não relatadas.

Nesta fase, depreende-se dos entrevistados a dificuldade apontada por Kuhlthau no que se refere à

¹⁴ Enciclopédia multilíngüe online livre colaborativa.

exploração inicial do foco e as relações unívocas entre aspectos afetivos de segurança/direcionamento/ações com acesso a orientações pedagógicas para pesquisa. Nos casos mais tranquilos, percebe-se a presença do professor/orientador ou de pessoa com experiência anterior em pesquisa. Nos casos em que o discente não recebe orientação, parte para o mais cômodo e normalmente menos adequado, que é a Internet e a Wikipedia, ficando à mercê de fontes nem sempre confiáveis ou ainda bastante superficiais.

Esta é uma fase em que a biblioteca universitária poderia contribuir bastante, desde que seus funcionários tivessem postura pró-ativa e estivessem especialmente preparados para este tipo de intervenção.

No entanto, percebe-se que muitos profissionais não foram ou não estão preparados para este tipo de intervenção, exigindo que os cursos atentem para este aspecto na formação do profissional.

► **Estágio 4 - Formulação**

a) **Facilidades**

GB – Não relatadas.

GE – Não relatadas.

GH – Não relatadas.

MB – Colaboração da orientadora na elaboração do foco.

“O foco foi dado pela orientadora na verdade, ela me propôs quatro focos distintos e eu escolhi aquilo que me parecia mais atraente [...]”.

ME – Contribuição no professor no desenvolvimento do foco, mas o mestrando deu a opinião final.

“Sim, então, a decisão final foi minha, eu falei eu vou fazer isso, um belo dia eu cheguei lá pra ele e falei isso, vou me dedicar só a isso e vou esquecer os problemas 1, 2 e 3. Alguém que tiver paciência depois resolve esse 1, 2 e 3. Eu vou focar só no 4. Mas ele orientou no sentido de : ‘Ah então, a partir do problema n. 1 a gente podia fazer isso ou aquilo pra resolver o problema n. 1’.

.

.

Eu optei por fazer uma dessas duas saídas, aí chegou no problema n. 2, chegou no problema n. 2 a gente tinha duas ou três saídas também, então até chegar nesse problema n. 4, nessa quarta modificação do meu trabalho, ele foi falando: ‘é, pode fazer isso ou isso e eu ia escolhendo os caminhos’ ”.

MH – Conhecimento de outras pesquisas desenvolvidas por outros e incentivo do orientador.

DB – Ajuda do professor no direcionamento do foco da pesquisa.

“Ah sim, eu escrevia aquilo baseado nas bibliografias, aquilo que eu achava que eu queria fazer, aí eu dava pra professora ler, e aí a professora é que me direcionava para o caminho que eu tinha que ir, o que eu tinha que escrever, mais o que eu tinha que retirar, o que eu tinha que pesquisar melhor”.

DE – Colaboração do professor na elaboração do foco.

“A idéia inicial, a teoria foi apresentada pelo meu orientador, procurei entender do que se tratava, logo depois disso feito, eu voltei com ele, e nós fomos decidir o foco inicial. Inicialmente o foco escolhido foi estudar generalizações do que ele já tinha feito no doutorado dele alguns anos atrás usando a teoria do professor Daniel Henry, isso era o que era pra ser feito inicialmente, esse foi o foco principal, logo depois um foco adjacente apareceu com o título de ..., a utilização dessa teoria pra outro tipos de problema, ele me mostrou e eu fui decidir um segundo foco pra pesquisa. Isso foi o inicialmente feito”.

DH – Facilidade de formulação pela grande especificidade do tema.

“Na verdade a minha linha de pesquisa é muito focada assim, é pequena, não é grande porque eu estou analisando o papel da informação contábil no mercado de crédito. E aí tem uma limitação muito séria nas pesquisas nessa área que é a disponibilidade de dados. Pesquisa-se pouco o papel da informação contábil na área de crédito porque você não tem dados no mercado de crédito disponíveis pra você poder fazer testes estatísticos, esse tipo de coisa [...]”.

b) Barreiras

GB – Excesso de bibliografia encontrada.

“E realmente é difícil de separar o que é bom do que não é tão legal. Geralmente eu ia

.

.

pelos artigos dos autores mais relacionados com a minha área que eu já conhecia alguns nomes, [...]”.

GE – Dificuldade de formulação do foco.

“[...] aí é aonde entram os colegas, a gente vai atrás de colegas que já tenham feito aquela disciplina pra orientar e indicar o melhor caminho”.

GH – Dificuldade de formulação do foco, por apresentar pouca formação específica.

MB – Não relatadas.

ME – O foco específico acabou ficando mais geral. Mudanças no problema de pesquisa foram ocorrendo e houve dificuldade na limitação do tempo para execução.

“A minha idéia era muito mais específica e acabou virando... eu acabei resolvendo problemas mais gerais do que um problema específico”.

“[...] A dificuldade foi de delimitar isso no tempo, né. Uma hora eu falei, tive que parar e falar: não, agora vamos fazer alguma coisa exatamente, né, que tenha um começo, meio e fim [...]”.

MH – Dificuldade de explicitar o projeto por ser muito interdisciplinar.

DB – Dificuldade de encontrar um foco frente a muita bibliografia encontrada.

“Foi difícil no começo, tentar montar uma idéia com tudo aquilo que eu tinha lido”.

DE – Sentimento de angústia por não ter definido exatamente o objetivo.

“É, tá difícil de alcançar, é isso. Eu determinei um objetivo e não tô conseguindo chegar lá; não é por falta de bibliografia, não é por falta de orientação, não é nada assim; é um trabalho meu, é uma parte que eu preciso fazer”.

DH – Não relatadas.

Esta fase foi a que mais demandou apoio do docente/orientador e aparentemente está associada à angústia e dificuldade para delimitar o foco e, conseqüentemente, a seleção dos itens a serem consultados, lidos, trabalhados. Observa-se também a angústia decorrente de um trabalho em andamento quando se olha para trás e percebe-se que não houve um objetivo inicial definido que

permitisse estabelecer vínculos mais diretos com autores e respectivas produções.

A biblioteca universitária, por ser especializada, poderia trabalhar no sentido de contextualizar as pesquisas no tema geral e a partir daí apontar para as facetas eventualmente até previstas nos instrumentos de organização da área de conhecimento, tais como categorias e subcategorias no tesouro ou classes gerais e específicas nos sistemas de classificação decimais. No entanto, o bibliotecário caso tivesse consciência desta dificuldade do usuário e, principalmente consciência do seu papel, poderia ser de enorme apoio para o discente. O bibliotecário poderia fazer a mediação não somente afetiva, mas também cognitiva e operacional.

Entretanto, neste caso, também é importante observar que o profissional para exercer esta atividade deve ter conhecimento, no mínimo, da estrutura da área de conhecimento em que atua, e assumir uma postura pedagógica em relação ao seu usuário.

► **Estágio 5 – Coleta de informações**

a) **Facilidades**

GB – Facilidade de busca de informações na internet e na biblioteca.

“[...] pesquisava nas fontes do provedor, do Google Scholar, eu usava bastante também pra encontrar alguns artigos relacionados com o assunto”.

“Sim, mas eu sempre fui com um foco, eu já sabia o artigo que eu queria, que livro eu precisava, então eu ia na biblioteca já pra pegar aquele livro; eu não chegava a pegar um periódico e ficava procurando lá. Eu pesquisava antes na internet e depois eu ia até a biblioteca pra conseguir o artigo quando não tava disponível na internet”.

GE – Não relatadas.

GH – Não relatadas.

MB – Bom conhecimento das bibliotecas disponíveis e seus recursos. Bom domínio das ferramentas da internet, como o Google.

.

.

ME – O mestrando não teve problema com bibliografia. Usou Google, livros da biblioteca e artigos de uma base de dados chamada MathScinet.

MH – Pesquisa com outros grupos de pessoas que desenvolvem projetos similares. Coleta de dados através da internet.

DB – Facilidade para encontrar bibliografia.

“Pra achar material não, isso foi fácil até. O mais sofrido foi pegar tudo aquilo e juntar alguma coisa”.

DE - Encontrou bibliografia disponível na biblioteca e na internet.

“Inicialmente foi a biblioteca mesmo e depois a internet como falei pra você, fundamental, o Google foi imprescindível, os papers eletrônicos da biblioteca também”.

DH – Teve facilidade em encontrar bibliografia, pois a mesma é bem concentrada.

“É então esse Journal é através dos periódicos Capes¹⁵ e... na verdade todos os journals é através dos periódicos Capes assim, e SIBI eu pesquisei alguma coisa, mas não foi a minha principal fonte não, na verdade assim, é como eu identifiquei os principais artigos e como é uma linha de pesquisa muito recente, eu não preciso voltar muito... a pesquisa bibliográfica, nem é tão profunda, porque essa linha de pesquisa é meio recente e eu também não preciso ficar procurando muito porque nos journals, só nesse ano, saíram uns quatro ou cinco artigos internacionais importantes sobre o assunto. E aí tudo que tem de relevantes está citado nesses artigos, então eu não preciso ficar, sei lá, abrindo um journal e ficar procurando não, eu vou pelas citações, então só esses quatro ou cinco artigos que eu vi esse ano já tem sei lá... uns 50 ou 60 outros que foram citados, e eu já vou direto nos artigos”.

b) Barreiras

GB – Dificuldade em conseguir bibliografia mais antiga e internacional, leitura de idioma estrangeiro (neste caso, o alemão).

¹⁵ Portal de Periódicos em texto completo disponibilizado através da Coordenação de Aprimoramento de Pessoal de Nível Superior do Ministério da Educação.

“[...] alguns artigos da minha área, os mais antigos são em alemão, esses eu nem tentei porque (risos) eu não conseguiria ler [...]”.

“Ah, sim, sim, alguns artigos, a USP não assina os periódicos... que contenha os artigos, então eu não conseguia obter de graça nem, [...] mas algumas coisas eu deixei de ler porque eu simplesmente não consegui acessar”.

“É, os mais antigos, foram um pouco mais difíceis de conseguir, né? Porque online tem só os mais recentes e na biblioteca, às vezes faltam esses periódicos que tem esses artigos mais antigos, então acho que a maior dificuldade é conseguir esses artigos mais antigos, [...]”.

GE – Necessidade de maior automatização dos serviços da biblioteca e dificuldade com o idioma estrangeiro.

“[...] mas na verdade o que eu acho que poderia ser melhorado um pouco seria a informatização, né?”.

“Porque não tenho muito conhecimento da língua inglesa, aí realmente fica complicado, fica um pouco limitado”.

GH – Pouca informação sobre as bases de dados disponíveis na biblioteca. Falta de confiabilidade em buscadores da internet como o Google.

“[...] é um recurso bem fácil para você achar, talvez artigos que são mais citados aparece bem facilmente, mas procurar assim a esmo, um tema, eu acho bem complicado, eu acho que é bem pobre”.

MB – Pouca bibliografia no assunto. Dificuldade em conseguir artigos mais antigos, acesso difícil.

ME – Não relatadas.

MH – Pouca bibliografia disponível e acessível.

“[...] como eu faço a relação entre orçamento participativo e teatro do oprimido, isso é uma relação que não existe mais hoje em dia, 2009; é uma relação de 97 a 2007, mais ou menos, em Santo André; no Rio de Janeiro é de 93 a 96. Então vou ter que ir atrás de arquivos históricos, leis, aprovação, tal [...]”.

DB – Não relatadas.

DE – Dificuldade em conseguir alguns artigos estrangeiros.

“Na verdade eu tive dificuldade com alguns artigos de revistas que são de difícil acesso, que não tem no Brasil, que precisaria ter acesso a outras bibliotecas fora do país, e os que foram, que precisavam ser pagos, nenhum eu consegui, fiquei frustrado”.

DH – não relatadas.

Nesta fase, aparentemente os entrevistados mostraram-se mais autônomos, embora sem explicitar claramente o direcionamento da pesquisa empreendida. As respostas revelam aspectos relativos ao acesso (no sentido físico) aos materiais e não os aspectos de relevância. Isto pode significar que o próprio usuário não sabe o que esperar no processo de pesquisa, confundindo *pesquisa* com *busca*, e não identificando a biblioteca como local para obtenção deste tipo de apoio.

Percebe-se, sobretudo, que a internet como recurso de busca foi bastante utilizada, em detrimento da biblioteca, que quase não foi citada como fonte de pesquisa.

► **Estagio 6 – Apresentação**

a) **Facilidades**

GB – Organização por pastas e temas no computador e em pastas diferentes de impressos.

“É, geralmente os artigos que tenho em PDF, eu organizo em pastas no meu computador, meio que dividindo por tema, e os artigos eu imprimo em papel, eu tenho em pastas diferentes, [...]”.

GE – Organização através de rascunhos.

“Então, eu procuro primeiro fazer um rascunho, um esboço do que é pra ser feito, do que tenho que fazer e um roteiro do que é pra ser seguido que é pra mim não me perder [...]”.

GH – Organização do material pesquisado, citações e referências em planilhas do Excel.

.

.

MB – Organização do material pesquisado, citações, referências e anotações em planilhas do Excel.
“Em geral eu leio e escrevo as palavras-chave, do lado, ou num arquivinho que eu tenho do Excel com todos esses artigos e por meio das palavras-chaves e das idéias centrais eu chego no artigo quando eu precisar pra escrever”.

ME – Não relatadas.

MH – Usa arquivos físicos e na internet.

“[...] é arquivo físico, é internet, é eu tenho as teses, PDF, mas tenho gravado no meu computador pessoal, tenho gravado no pen drive, tenho no e-mail [...]”.

DB – Faz uso de grifos e resumos das idéias principais.

“É mais grifando mesmo, às vezes quando eu tava escrevendo eu fazia um resumo, lia e colocava a idéia que eu achava que me interessava, eu escrevia, colocava a fonte e depois eu juntava aquilo tudo aonde eu queria colocar, o que eu queria discutir, mas fazer fichamento, essas coisas não”.

DE – Não relatadas.

DH – Uso de fichamento em arquivo eletrônico.

“Eu faço fichamento. Eu tenho um arquivo eletrônico em word que eu faço fichamento, antes eu tinha um arquivo para cada artigo, mas aí começou a ficar meio difícil...ficar procurando.[...]. Agora eu tenho um arquivo pra toda pesquisa”.

b) **Barreiras**

GB – Não relatadas.

GE – Não relatadas.

GH – Não relatadas.

MB – Não relatadas.

.

.

ME – Não relatadas.

MH – Não relatadas.

DB – Não relatadas.

DE – Não relatadas.

DH – Não relatadas.

Neste estágio observa-se que cada estudante sentiu-se a vontade para desenvolver técnicas próprias e pessoais para sintetizar as informações recolhidas. Observa-se que o armazenamento em arquivos eletrônicos é bem comum e em alguns casos costumam imprimir o material para arquivá-lo em papel também, o que nos faz deduzir que apesar da mídia digital, muitos ainda se sentem seguros com a cópia em papel, talvez pela consciência da volatilidade da disposição dos textos na internet.

► **Opiniões e percepção dos entrevistados sobre a biblioteca**

Além dos estágios do ISP de Kuhlthau (1994 a), achamos interessante citar, também, as opiniões dos entrevistados sobre a percepção que eles têm sobre o papel da biblioteca e do profissional bibliotecário em suas pesquisas.

A maioria relata que vê o bibliotecário como aquela pessoa que faz a organização e orienta o usuário no uso do acervo.

Com o advento do acesso a revistas eletrônicas, bases de dados bibliográficas e até mesmo buscadores da internet como o Google e a conseqüente comodidade de fazer o acesso de qualquer local, alguns dos entrevistados não costumam procurar a biblioteca.

Quando questionados se o bibliotecário poderia contribuir nos estágios iniciais da pesquisa para definição e formulação do foco, dois pós-graduandos disseram que isso seria difícil, pois os assuntos eram muito específicos ao conhecimento dos pesquisadores especialistas.

.

.

Praticamente todos os entrevistados citaram a questão da organização e nenhum deles citou o bibliotecário como o mediador que tenha contribuído nos estágios iniciais de formulação do foco da pesquisa, o que confirma o estudo de Kuhlthau (1988).

O bibliotecário somente atuou nos estágios da coleta de informações. Houve comentários de que a automação deveria ser melhorada e que os profissionais da biblioteca deveriam ter um papel mais proativo na divulgação dos recursos oferecidos. A ajuda que foi solicitada aos profissionais da biblioteca foi relativa apenas à localização de material.

GB – [...] *E o sistema, o Dedalus¹⁶, né? Às vezes eu já tive problemas também usando, porque você procura um livro, aparece várias entradas diferentes pra mesma coisa, então você tem dificuldade de saber exatamente em que biblioteca realmente tem ou não tem, então eu acho que poderia ser melhorado*".

GE – *"A ajuda assim que eu precisei foi quando eu não encontrei um livro né, aí perguntei se o livro estava emprestado, se tinha o livro, coisa simples assim"*.

MB – *"Mas no começo em ensinaram a localizar as coisas, a mexer no Dedalus que eu me perdia um pouco, a achar revistas, aonde localiza um livro, aonde não localiza, também essa parte do comut, ajudaram com revistas antigas que só tinha em outro canto do planeta.[...] É nesse mundo de informação, se alguém não organizar as coisas, vai se perder tudo, tipo, uma biblioteca, um livro no meio da biblioteca fora do lugar é um livro morto, que não vai ser usado, então a parte da organização é central, o mesmo acontece com um artigo, por exemplo, se eu não tiver os dados dele, tiver no meu computador, ele não vai servir pra nada, a organização é extremamente importante no processo de gerar informação [...]"*.

Além da mediação formal feita pelo professor ou orientador das pesquisas, todos os entrevistados citaram que tiveram auxílio de colegas em uma ou outra etapa dos estágios da pesquisa, tanto somando idéias ao problema de pesquisa e formulação de focos quanto na obtenção de bibliografia.

O que foi percebido de maneira clara é que estamos diante de uma nova geração de pesquisadores,

¹⁶ Catálogo automatizado das bibliotecas da USP.

onde a busca na internet, principalmente nos buscadores tais como o Google tem crescido de maneira marcante.

O profissional bibliotecário precisa estar atento para essas mudanças, buscando inserir-se nesse novo contexto.

Quanto à satisfação quanto ao resultado obtido nos estágios de pesquisa em que se encontram, os entrevistados, se mostraram satisfeitos, os sentimentos observados foram relativos a:

- insegurança por não ter certeza da pesquisa ser inédita, no caso do doutorado.
- preocupação em dar uma contribuição interessante à sua área acadêmica.
- limitações econômicas.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Como apresentado no início deste trabalho, nossa sociedade está acostumada a perceber o ensino tradicional, apenas dentro da sala de aula. A sociedade da informação, caracterizada pelas amplas possibilidades de produção, circulação e recuperação de informações, cria novo paradigma técnico-científico que exige revisão dos processos de ensino para que o aprendiz se torne autônomo e competente na pesquisa e na apropriação de informação de relevância. A educação passa a ser desafio também de outros profissionais, tais como os bibliotecários, ao mesmo tempo em que o ensino de Biblioteconomia também enfrenta o desafio de rever seus caminhos.

Nossa hipótese de trabalho aponta para a atuação da biblioteca universitária como espaço de mediação para a aprendizagem. O papel dos mediadores nunca teve tanta importância como nesses novos tempos em que vivemos, não mais com a *carência*, mas sim com o *excesso* de informação disponibilizada na forma impressa, virtual e através dos canais de mídia de massa, cada vez mais modernos. A tecnologia avança em proporções geométricas, e a nossa capacidade de adaptação cognitiva nem sempre consegue acompanhar tal progressão.

Além disso, o processo de identificação ou seleção do que é relevante torna-se cada vez mais complexo, gerando insegurança sobre nossa capacidade de filtrar aquilo que é, de fato, mais pertinente às necessidades do usuário.

.

.

Por outro lado, o usuário tem cada vez mais, recursos informacionais de fácil acessibilidade, via Tecnologias de Informação e Comunicação, o que lhe permite autonomia em relação aos acervos tradicionais disponíveis nas bibliotecas e, nesse sentido, a biblioteca aos olhos destes novos usuários pode parecer dispensável quando vista apenas como uma instituição física e não como espaço de aprendizagem informacional.

Os limites da biblioteca universitária devem necessariamente expandir-se para além dos seus aspectos físicos, daí a necessidade de os profissionais bibliotecários investirem esforços na disponibilização de novos serviços que atendam o seu usuário naquilo que é, de fato, importante para sua vida acadêmica. Assim, além do acervo, há que oferecer orientação para suas atividades de pesquisa estimulando-o a explorar o acervo e não apenas a emprestar itens que, muitas vezes nem correspondem às expectativas, e com isso contribuem ainda mais para a subutilização do próprio acervo.

Prováveis falhas na formação do profissional bibliotecário, o baixo reconhecimento da sociedade e da própria comunidade acadêmica como um todo, a velocidade com que as mudanças ocorrem, a falta de infra-estrutura tecnológica para uso e também para pesquisa são barreiras para atuação adequada do profissional bibliotecário como mediador educacional atuante.

Segundo a percepção dos usuários, o bibliotecário ainda se encontra nos níveis de organizador e localizador de documentos, ainda não é visto como um profissional com capacidades pedagógicas que possa orientar ou mesmo aconselhar o pesquisador nas fases de desenvolvimento de suas pesquisas, visto que sua formação na graduação não lhe possibilita espaços de aprendizagem para acompanhar pesquisas mais específicas nas diversas áreas do conhecimento em que possa atuar. O seu conhecimento em tais áreas acontece quase que de forma intuitiva e através da experiência profissional vivenciada em seu cotidiano.

Os pesquisadores têm optado cada vez mais pelo uso da internet em suas buscas; evidencia-se o uso do Google, que traz resultados baseados em semelhanças de palavras, sem estruturação em vocabulários controlados como aqueles conhecidos dentro do ambiente da Biblioteconomia. Deste modo, o índice de relevância em relação ao recuperado certamente deixa muito a desejar, mas mesmo assim, tem se tornado uma das primeiras fontes dos novos pesquisadores na busca de artigos

.

.

e outros documentos. Esta constatação permite inferir que a biblioteca tende a perder espaços no cotidiano do usuário, caso ela se mantenha no paradigma tradicional, mais preocupada com o sistema do que com o acompanhamento das mudanças que levam o usuário cada vez mais longe da biblioteca e a uma falsa sensação de autonomia, onde confunde-se o uso de buscadores com estratégias de pesquisa e a *quantidade* com a *qualidade*.

Com base no referencial teórico e análise do resultado da amostra obtida na pesquisa junto aos entrevistados, sugerimos tópicos para novas pesquisas que propiciem a convergência da Ciência da Informação e da Educação, ou para sermos mais específicos; investir em estratégias pedagógicas que permitam a formação de bibliotecários atentos à questão da educação de usuários no ambiente das bibliotecas universitárias, possibilitando além do desenvolvimento de habilidades instrumentais, competências pedagógicas que permitam compreender o usuário como um sujeito cognitivo, com barreiras de diferentes naturezas que o impedem muitas vezes de formular estratégias adequadas de pesquisa, levando-o a perda de foco e dificultando a solução de seus problemas de pesquisas.

Através de programas de disseminação o bibliotecário precisará conquistar os usuários e também não-usuários com propostas atrativas que chamem a atenção desse público para o seu espaço físico ou mesmo virtual com suas bases de dados, por exemplo, através da criação de links, blogs e chats e portais ou seja, instrumentos que chamem a atenção do público cada vez mais informatizado e que não quer perder tempo em programas de treinamento, que por vezes consideram cansativos e aborrecidos.

Esse profissional também deverá adotar uma postura mais agressiva e pró-ativa junto aos programas de graduação e pós-graduação da instituição na qual presta serviços, buscando conquistar a confiança e a parceria de docentes para que os alunos sejam incentivados a frequentar a biblioteca, de modo que ela possa vir a ser não apenas um espaço de aprendizagem complementar ao ensino, mas essencial no processo de aprendizagem informacional, enfim que a biblioteca universitária possa vir a ser um espaço de mediação acolhedor e propício ao aprendizado.

Uma proposta inicial seria atuar mais lado a lado com os docentes responsáveis pelo ensino de disciplinas como Metodologia da Pesquisa Científica não apenas nos aspectos formais de apresentação de trabalhos, mas também nas questões cognitivas que envolvem o processo de pesquisa, que vai da problematização à consolidação dos resultados. Como dito anteriormente, a

atividade de pesquisa se inicia pela constatação de vazios nos estágios de conhecimento do indivíduo e é através da exploração inteligente dos recursos informacionais que ele poderá avançar na busca de novas descobertas ou na comprovação de suas hipóteses. Assim, o Serviço de Informação de uma instituição universitária tem a responsabilidade de auxiliar seus usuários no processo de aprendizagem informacional.

Por outro lado, as escolas de Biblioteconomia se vêem perante o desafio de formar profissionais que possam estar preparados não somente para um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, mas também com potencial para abrir caminhos no mundo do trabalho, principalmente nos ambientes educacionais. Nesses ambientes, o papel do profissional como mediador é inquestionável, mas a constatação de que a apropriação da informação só se dá quando a informação é adequada e relevante à situação específica do usuário para que ele tenha condições de absorvê-la e transformá-la em conhecimento, alerta para o importante papel dos bibliotecários para além das atividades de auxílio à recuperação de itens em bases de dados ou em acervos.

Entendemos que somente com essa competência é que o profissional bibliotecário poderá conquistar maior respeito dentro do meio acadêmico e livrar-se da imagem do profissional burocrático, guardião de acervos, para tornar-se um profissional que aprende e se atualiza constantemente e contribui para o aprendizado de outros.

REFERÊNCIAS

BACCEGA, Maria Aparecida. Comunicação/educação: conhecimento e mediações. **Comunicação & Educação**. v. 20, p. 7-14, jan./abr. 2001. Disponível em: <revcom.portcom.intercom.org.br>. Acesso em: 05 maio 2009.

BARRETO, Aldo de A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, out./dez., 1994.

BARRETO, Aldo de A. Uma quase história da ciência da informação. **DataGramZero**: revista de ciência da informação, v. 9, n. 2, abr. 2008. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr08/Art_01.htm>. Acesso em: 25 maio 2008.

BATTLES, Matthew. A casa da sabedoria. In: **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Editora Planeta do Brasil, 2003. p. 61-85.

BAWDEN, David. Traducciones. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. **Anales de Documentacion**, n. 5, p. 361-408, 2002.

BELLUZZO, R. C. B. Conceituação de usuários de bibliotecas universitárias. In: _____. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**; da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. 1989. 107 p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989. p. 14-37.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Conselho Nacional de Educação. **Parecer CNE/CES 492/2001**. Brasília, 2001. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>>. Acesso em: 06 jul. 2008.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Lei n. 9394**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm>. Acesso em: 06 jul. 2008.

BRITISH LIBRARY; JISC. Informe Ciber. Comportamiento informacional del investigador del futuro. **Anales de Documentacion**, n. 11, p. 235-258, 2008.

BRUNER, Jerome. Cultura e educação. In: _____. **A cultura da educação**. Porto Alegre: Artmed, 2001. p. 15-52.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BURNIER, Suzana. **Pedagogia das competências**: conteúdos e métodos. Disponível em: <<http://www.senac.br/BTS/273/boltec273e.htm>>. Acesso em: 22 abr. 2008.

CARRETEIRO, Mário. **Construtivismo e educação**. Porto Alegre: Artmed, 1996.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. As bibliotecas universitárias e seu desenvolvimento no espaço mundo. In: _____. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004. p. 77-102.

CASE, Donald. **Looking for information**: a survey research on information seeking, needs, and behavior. San Diego: Academic Press, 2002.

CHANLAT, Jean-François. Por uma antropologia da condição humana nas organizações. In: _____. (Org.) **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1992. v. 1. p. 21-45.

CINTRA, Anna Maria Marques et al. Conhecimento, informação e linguagem. In: _____. **Para entender as linguagens documentárias**. 2.ed. São Paulo: Polis, 2002. p. 19-32.

COELHO, Beatriz Amaral de Sales et al. Estudos de usuários e comunicação científica: relações implícitas e explícitas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 62-72, jan./jun. 1989.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. O que queremos dizer com conhecimento. In: _____. **Ecologia da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1998. p. 1-28.

DAWSON, Alan. Optimising publications for Google users. In: MILLER, William; PELLEN, Rita M. **Libraries and Google**. Binghamton : Haworth Information, 2005. p. 177-194

DERVIN, Brenda. Strategies of dealing with human information needs: Information or communication. **Journal of broadcasting**, v. 20, n. 3, p. 324-351, 1976.

DICIONÁRIO Houaiss da Língua Portuguesa. Disponível em:
< <http://houaiss.uol.com.br/busca.jhtm?verbete=&styp=k>>. Acesso em 26 jul. 2009.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações e Artes , Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novas percepções do usuário de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n.2, p. 217-23, 1996.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação em Usuários / Coleções / Referência & Informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999a. p.10-54.

_____. Referência & Informação. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação em Usuários / Coleções / Referência & Informação**. São Paulo: Ed. Polis/APB, 1999b. p.83-119.

FISCHER, Gustave-Nicolas. Espaço, identidade e organização. In: CHANLAT, Jean-François (Org.) **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1994. v. 2. p. 81-102.

FOSKETT, D. J. Psicologia do usuário. In: FOSKETT, D. J. et al. **A contribuição da Psicologia para o estudo dos usuários da Informação Técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. p. 11-30.

FUJINO, Asa. Ensino com pesquisa: nova abordagem pedagógica em informação científica e tecnológica (ICT). In: RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca (Org.); CAMPELLO, Bernadete Santos (Org.). **A (re)significação no processo de ensino/aprendizagem em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004. p. 21-38.

_____. **Serviços de informação no processo de cooperação universidade-empresa**: proposta de um modelo de mediação institucional para micro e pequenas empresas. 2000. 189 p. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

_____; JACOMINI, Dulcinéia Dilva. Produtos e serviços de informação na sociedade do conhecimento: da identificação ao uso. In: GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia (Org.); CARELLI, Ana Esmeralda (Org.). **Recursos informacionais para compartilhamento da informação**: redesenhando o acesso, disponibilidade e uso. Rio de Janeiro: E-Papers, 2007. p. 71-97.

GADOTTI, Moacir. Perspectivas atuais da educação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 14, n. 2, p.3-11, 2000.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; TESCAROLO, Ricardo. Sociedade da aprendizagem: informação, reflexão e ética. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 35-40, set./dez., 2004.

GIL, Antonio Carlos. Estratégias de ensino-aprendizagem. In: _____. **Metodologia do ensino superior**. São Paulo: Atlas, 1997. p. 58-67.

GROGAN, Denis. O serviço de referência. In: _____. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. p. 7-35

JOINT INFORMATION SYSTEMS COMMITTEE. **Information behaviour of the researcher of the future**. 11 Jan. 2008. Disponível em:

<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf>.

Acesso em: 21 julho 2009.

KRASULSKI, Michael; BELL, Steven J. Keeping up with Google: resources and strategies for Staying ahead of the pack. In: MILLER, William ; PELLEN, Rita M. **Libraries and Google**. Binghamton : Haworth Information, 2005. p . 211-223

KREMER, Jeannete M. Considerações sobre estudos de usuários em Bibliotecas Universitárias. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte. v. 13, n. 2, p. 234-259, set. 1984.

KUHLTHAU, Carol Collier. Longitudinal case studies of the information search process of users of libraries. **Library and Information Science Research**, v.10, n.3, p. 257-304, 1988.

_____. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1994a.

_____. Students and the Information Search Process: zones of Intervention for Librarians. **Advances in Librarianship**, v. 18, 1994b.

LARA, Marilda Lopes Ginez de. A construção da informação no universo da linguagem na contemporaneidade. In: LARA, Marilda Lopes Ginez de (Org.); FUJINO, Asa (Org.); NORONHA, Daisy Pires (Org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Nectar, 2007. p. 140-149

LAZARTE, Leonardo. Ecologia cognitiva na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.2, p. 43-51, maio/jun. 2000.

LE COADIC, Ives-François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIBÂNEO, José Carlos. Os significados da educação, modalidades de prática educativa e a organização do sistema social. **Inter-ação**. Goiânia, v. 16, n. 1/2. p. 67-90, dez. 1992

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n.1/4, p. 9-37, jan./dez. 1990.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. In Google we trust? Redesenhando o acesso a recursos de informação. In: GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia (Org.); CARELLI, Ana Esmeralda (Org.). **Recursos informacionais para compartilhamento da informação: redesenhando o acesso, disponibilidade e uso**. Rio de Janeiro: E-Papers, 2007. p. 99-139.

MARTIN-BARBERO, Jesus. Os métodos: dos meios às mediações. In: _____. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. 2. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2001. p. 270-334

MATURANA, Humberto R.; VARELA, Francisco J. Conhecer o conhecer. In: _____. **A árvore do conhecimento: as bases biológicas da compreensão humana**. São Paulo: Palas Athena, 2001. p. 21-36

McGARRY, Kevin. Aspectos psicológicos da informação. In: _____. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. p. 35-61.

MELLON, C. Library anxiety: a grounded theory and its development. **College and Research Libraries**, v. 47, 160-165, 1986.

MIZUKANI, Maria da Graça Nicoletti. Abordagem tradicional. In: _____. **Ensino: as abordagens do processo**. São Paulo: EPU, 1986. p. 7-18

MORIN, Edgar. Os três graus. In: _____. **A cabeça bem feita: repensar a reforma, repensar o pensamento**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000. p. 75-85.

NEVES, Dulce Amélia. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. 2006.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n.1, p. 57-62, jan./abr. 2006.

OLIVEIRA, Marta Kohl de. Vygotsky e o processo de formação de conceitos. In: LA TAILLE, Yves de; OLIVEIRA, Marta Kohl de; DANTAS, Heloysa. **Piaget, Vygotsky, Wallon: teorias psicogenéticas em discussão**. São Paulo: Summus, 1992. p. 23-33.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2 p. 207-221, jul./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/view/409/221>>. Acesso em: 11 abr. 2008.

PAIM, Isis; NEHMY, Rosa Quadros; GUIMARÃES, Cesar Geraldo. Problematização do conceito “Qualidade” da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 111-119, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/8/27>>. Acesso em: 10 jul. 2009.

PASQUARELLI, M. L. R. **O papel da universidade na capacitação do estudante de graduação na busca e uso da informação: a disciplina revisão bibliográfica em revisão**. 1993. 137 p. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1993.

PERRENOUD, Philippe. Construir competências é virar as costas aos saberes. **Pátio: Revista pedagógica**. Porto Alegre. n. 11, p. 15-19, nov. 1999. Disponível em: <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1999/1999_39.html>. Acesso em: 18 abr. 2008.

PERRENOUD, Philippe; BENCINI, Roberta. Construindo competências. **Nova Escola**, p. 19-31, set. 2000.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. In: LARA, Marilda Lopes Ginez de (Org.); FUJINO, Asa (Org.); NORONHA, Daisy Pires (Org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Nectar, 2007. p. 47-97.

PIERUCCINI, Ivete. **A ordem informacional dialógica: estudo sobre a busca de informação em Educação**. 2004. 232 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

REZENDE, Flávia. As novas tecnologias na prática pedagógica sob a perspectiva construtivista. **Ensaio: pesquisa em educação em ciências**. v.2, n.1, mar. 2002. Disponível em: <http://www.grobo.com.br/rogeriobarreto/mesuneb/Novas_tec._na_pr_tica_ped_gogica.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2009.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/235/22>>. Acesso em: 10 jul. 2009.

SEVERINO, Antonio Joaquim. Educação e universidade: conhecimento e construção da cidadania. **Interface: Comunic. Saúde. Educ.** v. 6, n.10, p. 117-124, fev. 2002.

SMIT, Johanna W.; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Ciência da Informação: base conceitual

para a formação do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Ligia P. (Org.) **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 9-23

SUAIDEN, Emir; LEITE, Cecília. Dimensão social do conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira (Org.) **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT; UNESCO, 2006. p. 99-114.

TAYLOR, Robert. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. **College & Research Libraries**. p. 178-194, May 1968.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. Pesquisa qualitativa. In: _____. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em Educação**. São Paulo: Atlas, 2008. p. 116-173

VIEIRA, Afonso Valter. As tipologias, variações e características da pesquisa de Marketing. **Revista da FAE**, v. 5, n. 1, p. 61-70, jan./abr. 2002. Disponível em: <http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v5_n1/as_tipologias_variacoes.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2008.

VYGOTSKY, L. S. Interação entre aprendizado e desenvolvimento. In: _____. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. São Paulo: Martins Fontes, 1989. p. 89-103.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 62, n 6, p. 658-670, 2006.

WITTER, Geraldina Porto. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 1986.

ZANCAN, Glaci T. Educação científica: uma prioridade nacional. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 14, n.1, p. 3-7, 2000.

APÊNDICES

·
·

APÊNDICE A

Roteiro de entrevista

1 – Perfil (caracterização do usuário)

a) Formação acadêmica:

Graduação

Identificar: Unidade : _____ Curso _____ Semestre _____

Possui outra graduação? Sim . Qual _____ Ano de conclusão

Pós-graduação:

Programa de Pós-Graduação : _____

Mestrado Doutorado

Ano de conclusão da graduação: _____

Estágio da pesquisa : cursando disciplinas Qualificação Redação

b) Experiência na utilização de Serviços de Informação antes de entrar na universidade.

Biblioteca: Escolar, Particular, Pública

bases de dados: bibliográficas, fatuais ou estatísticas, texto completo

arquivos: culturais, administrativos, técnicos

outros: citar _____

2. Relato sobre uma experiência de pesquisa (observar detalhes no processo de desenvolvimento da pesquisa)

Objetivo da pesquisa:

Fases:

a) **Questão inicial (Observação dos aspectos cognitivos relacionados a: fontes consultadas; dificuldades (identificação de fontes, credibilidade, delimitação do escopo, limitação de tempo/tipo de material/língua/geografia; facilidades).**

b) **Seleção do tópico (Observação dos aspectos cognitivos relacionados a: fontes consultadas; dificuldades (identificação de fontes, credibilidade, delimitação do escopo, limitação de tempo/tipo de material/língua/geografia; facilidades).**

- c) **Exploração inicial do foco (Observação dos aspectos cognitivos relacionados a: fontes consultadas; dificuldades (identificação de fontes, credibilidade, delimitação do escopo, limitação de tempo/tipo de material/língua/geografia; facilidades).**
- d) **Formulação do foco (Observação dos aspectos cognitivos relacionados a: fontes consultadas; dificuldades (identificação de fontes, credibilidade, delimitação do escopo, limitação de tempo/tipo de material/língua/geografia; facilidades).**
- e) **Coleta de informações (Observação dos aspectos cognitivos relacionados a: fontes consultadas; dificuldades (identificação de fontes, credibilidade, delimitação do escopo, limitação de tempo/tipo de material/língua/geografia; facilidades) encerramento da pesquisa: (observação sobre satisfação ou não do resultado final do processo de pesquisa).**

3. Avaliação do processo de busca pelo usuário: (observar satisfação em relação ao processo que ele percorreu/ estimular o usuário a fazer uma análise das opções adotadas e das opções alternativas com foco pedagógico).

Questões a serem investigadas durante a entrevista:

Sobre a utilização da Biblioteca Universitária/SIBI (missão, frequência de uso, participação em treinamentos, conhecimento dos recursos, serviços, percepção sobre bibliotecários, pontos positivos, negativos).

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)