

REFLEXÕES SOBRE USUÁRIOS E NÃO-USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS: LIMITAÇÕES E PERSPECTIVAS

RESUMO - Discute sobre usuários e não-usuários da informação atentando para as limitações e perspectivas de atuação das bibliotecas. Pode-se estabelecer como síntese problematizadora deste trabalho: como estão caracterizados os usuários e não-usuários no Brasil? Quais os problemas que norteiam a biblioteca e limitam seu processo de atuação? Como a biblioteca pode atuar a partir da abordagem sócio-interacionista? Metodologicamente, a pesquisa consta de uma revisão bibliográfica a partir de diálogos com a literatura de estudo de usuários, bibliotecas e epistemologia da Ciência da Informação. Conclui-se que é na atuação sócio-interacionista que a biblioteca pode visualizar o usuário de múltiplas maneiras conferindo autonomia a comunidade de usuários para dialogar, expor e construir informação.

Palavras-chave: Usuários. Não-usuários. Estudo de usuários – abordagem tradicional – abordagem alternativa – abordagem sócio-interacionista. Biblioteca. Informação.

Jonathas Luiz Carvalho Silva

Professor do curso de Biblioteconomia da UFC - Campus Cariri. Doutorando em Ciência da Informação pela UFBA

jonathascarvalhos@yahoo.com.br

Débora Adriano Sampaio

Possui graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará.

Atualmente é professora da Universidade Federal do Ceará, Campus Cariri, Curso de Biblioteconomia e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba

deboradriano@yahoo.com.br

REFLECTIONS ON USERS AND NON-USERS OF LIBRARIES: LIMITATIONS AND PROSPECTS

ABSTRACT – Discusses users and non-users of information paying attention to the limitations and perspectives of performance of libraries. Can be established as a synthesis problematizing this work: how are characterized users and non-users in Brazil? What are the problems that guide the library and limit their acting process? How the library can act from the socio-interactionist approach? Methodologically, the research consists of a literature review from dialogues with the literature study users, libraries and epistemology of information science. We conclude that the activity is social interaction that the library can view the user multiple ways giving autonomy to the user community dialogue, expose and build information.

Keywords: Users. Non-users. Study of users - the traditional approach - alternative approach - addressing social interaction. Library. Information.

1. INTRODUÇÃO

A crescente produção de conteúdos e informações no século XX tem desafiado os bibliotecários na promoção de novas formas de organização do acervo em bibliotecas e outros centros de informação, assim como tem desafiado também o público a encontrá-las. A primeira medida considerada viável é a disponibilização de novos suportes como o eletrônico para poder compilar a informação em tempo real, sem ocupar grande espaço físico e complementar o acervo físico.

Podem-se estabelecer como síntese problematizadora deste trabalho as seguintes perguntas: como estão caracterizados os usuários e não-usuários no Brasil? Quais os problemas que norteiam a biblioteca e limitam seu processo de atuação? Como a biblioteca pode atuar a partir da abordagem sócio-interacionista? Dessa forma, o objetivo do presente trabalho reside em discutir sobre usuários e não-usuários da informação atentando para as limitações e perspectivas de atuação das bibliotecas.

A primeira discussão deste artigo prevê a argumentação sobre não-usuários, usuários e usuários em potencial de bibliotecas considerando a especificidade de públicos e o tipo de bibliotecas que pode agregá-las. Os públicos destacados são: crianças, estudantes, universitários, pesquisadores, cidadão, corporações e grupos sócio-políticos.

Em seguida, a discussão parte para os problemas de atuação da biblioteca considerando como necessidade fundamental a ampliação de acesso ao público a fim de descaracterizar a crise de sentido, mas não em nível existencial e sim de atuação da biblioteca. Vale destacar como problemas graves a sua falta de autonomia administrativa, pedagógica, social, educativa e cultural o que pode inibir a atuação das bibliotecas.

Por último, a discussão está centrada em propostas de solução para os problemas que norteiam a biblioteca atestando os seguintes fatores: o primeiro deles é de cunho político que inclui o papel do Estado; o segundo envolve as mudanças constantes na sociedade que exigem a disponibilidade de informações atualizadas e renovadas mostrando que a biblioteca precisa fornecer informações que satisfaçam as necessidades cotidianas dos não-usuários; o terceiro é redimensionar as ações do bibliotecário na

proposição de novos serviços para aprimorar as ações da biblioteca, o que envolve o desenvolvimento de estudos de usuários e não-usuários, bem como a educação dos usuários e o quarto é a proposição de um marketing para bibliotecas a fim de valorizar a imagem deste espaço.

2. USUÁRIOS E NÃO-USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS: PÚBLICOS DIVERSOS

É comum ouvir falar em usuários e na necessidade de adequar os serviços de uma biblioteca às suas necessidades informacionais. Porém, não parece ser nem um pouco comum falar sobre não usuários, ou seja, indivíduos que podem dispor dos serviços de uma biblioteca, mas não o fazem por responsabilidade da própria equipe que gerencia este centro de informação que não consegue despertar o interesse no público e/ou mesmo pelo próprio usuário que não vislumbra, na biblioteca, um espaço de satisfação informacional, isto é, não vêem um sentido para frequentar a biblioteca.

Por isso, é pertinente compreender, inicialmente o significado dos termos usuários e não-usuários de bibliotecas como forma de, posteriormente, dar-lhes um sentido de frequência e participação na construção de sentidos da biblioteca, pois sem a grande massa, a biblioteca não perde seu sentido existencial, mas perde seu sentido funcional e potencial.

De acordo com D'elia (1980, apud SUAIDEN, 1995, p. 52) os indivíduos podem ser classificados da seguinte maneira no que se refere à utilização ou não de bibliotecas:

- a) não-usuários: aqueles que não queriam ser leitores ativos e, tampouco, envolver-se em programas culturais com a comunidade, nem com atividades de educação para adultos;
- b) não-usuários, mas que poderiam deixar de sê-lo, se forem considerados como usuários potenciais;
- c) usuários: pessoas que utilizavam a biblioteca com frequência regular em suas visitas. (D'ELIA, 1980, apud SUAIDEN, 1995, p. 52).

Percebe-se que o termo não-usuários aparece em duas oportunidades, mas possui diferenciações a partir do momento em que o primeiro tipo de não-usuário mencionado é

aquele que não está envolvido com a comunidade que a biblioteca abrange e, principalmente aqueles que não se sentem a vontade para usufruir dos serviços, enquanto o segundo está envolvido com a comunidade que a biblioteca abrange e, de alguma forma, está aberto a visitar as bibliotecas, desde que a instituição o incentive e promova serviços que sejam adequados às suas necessidades.

E por qual motivo muitos indivíduos que frequentam a biblioteca não se sentem a vontade ou não a divulgam para outras pessoas? Segundo Denis Grogan (2001, p. 89)

[...] as pesquisas têm mostrado repetidamente que muitas pessoas não se sentem a vontade nas bibliotecas. O estudo de Maurice Line estudantes da Southampton University mostrou que 19% achavam a biblioteca intimidadora e 48% achavam-na moderadamente intimidadora – um total de dois a cada três usuários. (GROGAN, 2001, p. 89).

Verifica-se que até boa parte dos considerados usuários têm certas restrições quanto a estarem visitando a biblioteca por esta ser configurada como um espaço burocrático, intimidador, que não oferece estímulo ao indivíduo. Agora, se as pessoas que frequentam as bibliotecas têm certas restrições, este caso torna-se ainda mais restritivo aos não-usuários. Porém, há um agravante para os não-usuários: além de a biblioteca ser considerada intimidadora, ainda tem a questão de não ser um espaço que forneça os serviços necessários as suas necessidades.

E quem seriam esses não-usuários? Comumente são aqueles oriundos de comunidades carentes em que a biblioteca não volta um olhar mais intenso e continuado, além de sofrerem com as condições econômicas, culturais e educacionais desfavoráveis.

De acordo com Suaiden (1995, p. 55) “[...] são as chamadas populações de excluídos e marginalizados [...]”. Mas os não-usuários também se constituem daqueles que possuem uma formação educacional, mas priorizam outras fontes de informação e documentação por terem mais facilidade de encontrar o que precisam, relegando a biblioteca a um plano inferior. O fato é que existe um fio muito tênue entre não-usuários e usuários em potencial, pois a qualquer momento um indivíduo que seja incentivado pode passar a frequentar uma biblioteca e outro que seja considerado usuário pode deixar de sê-lo por não perceber, nesse instrumento. perspectivas de aprendizado.

Para conhecer melhor esses usuários e não-usuários é pertinente classificá-los e tentar identificar tipos de bibliotecas que seriam fundamentais para a sua utilização. Segundo Milanesi (2002) os tipos de públicos que podem utilizar as bibliotecas são: crianças, estudantes, universitários, pesquisadores, o cidadão e empresas/corporações. Pode-se acrescentar ainda outra classificação que são os grupos sócio-políticos, órgãos de classe como sindicatos, associações e movimentos sociais.

Com relação ao primeiro tipo de público, talvez seja o que precisa de maior assistência, haja vista a sua ânsia pelo aprendizado que vai formatar a base que irá caracterizá-lo quando for adulto, ou seja, boa parte do aprendizado de um indivíduo ocorre em seus primeiros anos de vida e vai ser o norteador para o seu desenvolvimento como pessoa, como profissional e como cidadão. De acordo com Milanesi (2002, p. 56-57) o segmento infantil:

Divide-se em dois blocos de acordo com a situação em que está colocado: a criança que procura desincumbir-se de uma tarefa pedida pela escola; e aquela que não tem nenhuma obrigação à vista e está na biblioteca ou na internet por prazer. No primeiro caso, ela tem uma incumbência: encontrar e transcrever o que o professor deseja que ela encontre e comprove que encontrou. No segundo caso, não há nenhum compromisso que a conduza. Ela vai a uma biblioteca porque sente algum prazer nisso. E, certamente, é o mais importante investimento uma vez que o cidadão futuro que ali está molda-se em função dos estímulos que recebe.

Como mencionado, este público precisa de um tratamento especializado e continuado para fortalecer seu processo de aprendizado. Quando se fala em atuação da biblioteca, com relação ao público infantil, pensa-se na escola como espaço formador. A priori, as bibliotecas escolares deveriam ser o instrumento básico de informação para este público, criando uma estrutura específica que trabalhe a mente do aluno, despertando o sentido da interpretação e do questionamento, mas não a biblioteca escolar por si só e sim uma vertente desse espaço que é a biblioteca infantil, ou seja, deve trabalhar a criança para além das tarefas procurando desenvolver a noção de valores como respeito e carinho, amor, amizade, especialmente pelo fato de que a maneira como a criança pode agregar valores pode caracterizar a sua forma de agir quando adolescente. Porém, a biblioteca

infantil não necessariamente deve estar inserida na escola, mas certamente é um pilar básico. A biblioteca pública também pode abarcar o atendimento ao público infantil.

No que se refere aos estudantes, afere-se principalmente aqueles que estão no período do Ensino Fundamental I, II e até Ensino Médio, ou seja, normalmente alunos que tenham de 7 a 17 anos. A biblioteca escolar também é um espaço adequado para esse público, mas é preciso ter em mente que este tipo de biblioteca deve abarcar o seu público de acordo com as idades, ou seja, deve estabelecer uma biblioteca infantil para crianças e uma biblioteca infanto-juvenil para os estudantes supramencionados neste parágrafo. Segundo Milanesi (2002) os estudantes começam a frequentar mais a biblioteca com o intuito de desenvolver suas tarefas escolares acentuando também a noção de pesquisa. Ocorre que as bibliotecas não estão preparadas para receber um público que está em constante fase de transição, isto é, nem são adultos e nem crianças e que devem ser estimulados á pesquisa, à investigação e questionamento. Entende-se pesquisa neste contexto a partir do pensamento de Gil (2007, p. 17) que a considera como “[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos [...]”.

Já os universitários sejam, talvez, um dos públicos mais variados que frequentam bibliotecas em virtude de que cada curso demanda necessidades informacionais específicas e complexas. A biblioteca universitária é o espaço mais frequentado por este público, já que esta instituição busca dialogar com diversos usuários e promover a integração e satisfação do público no que toca à tríade ensino – pesquisa – extensão. Mostrando essa variação de público nas bibliotecas universitárias e a força dos universitários para a existência e atuação dessas bibliotecas Garcez e Rados (2002, p. 47) afirmam que

[...] apresenta-se uma classificação de usuários de bibliotecas acadêmicas, descrevendo-se como cada tipo de usuário procede para buscar informações, são eles: usuário presencial, *off campus*, remoto, bibliotecas cooperantes e participantes (que fazem parte de consórcios ou redes de informação). (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 47).

No que se referem aos universitários, estão inseridos basicamente em dois tipos de usuários: presenciais e off campus. O primeiro conforme Garcez e Rados (2002, p. 47) “[...] são aqueles que estão diretamente ligados à Universidade, recebendo apoio dos bibliotecários em suas pesquisas e trabalham ou estudam próximo à sede da biblioteca que utilizam como suporte informacional [...]”.

Esses usuários são baseados essencialmente em alunos, professores e pesquisadores que necessitam da biblioteca para desenvolver suas atividades e trabalhos acadêmicos, sejam aqueles exigidos pelos professores, seja para leituras pessoais, seja ainda para pesquisa para atividades de ensino, pesquisa e/ou extensão. Ressaltando que aqui é necessário entender o tripé ensino – pesquisa – extensão como uma atividade eminentemente coletiva e interligada, pois precisam um dos outros para se “alimentarem”, crescerem e produzirem com efetiva qualidade, isto é, são interdependentes.

Já o segundo se constitui de alunos, professores e pesquisadores que se encontram distante geograficamente da biblioteca, mas estão diretamente ligados através dos programas de ensino, pesquisa e extensão. Isso quer dizer que existe uma grande semelhança entre os dois tipos de usuários que se diferenciam apenas pelo contexto geográfico. Por exemplo, se um estudante de Biblioteconomia procura constantemente a biblioteca do seu centro é considerado usuário presencial, mas a partir do momento em que procura as bibliotecas da área de saúde, tecnologia ou outra que não seja em seu centro, passa a ser concebido como usuário off campus.

Quanto aos usuários pesquisadores, normalmente são aqueles considerados especialistas numa determinada área do conhecimento e que já tem mais ciência dos serviços de uma biblioteca e como explorá-los de modo a satisfazer suas exigências. Comumente, as principais bibliotecas que podem servi-los são as universitárias, especializadas e públicas. Porém, é pertinente ressaltar que o usuário pesquisador vai para além da biblioteca e busca desenvolver suas pesquisas em arquivos, museus, internet e outras fontes de informação e documentação.

Em estudos realizados por professores da Escola de Ciência da Informação (ECI) especificamente por Dias, Naves e Moura (2001, p. 214) ocorre o destaque a idéia de que

“[...] os pesquisadores têm o hábito de comprar livros e formar bibliotecas particulares. Verifica-se que a consulta a bibliotecas para a procura do assunto pesquisado é citada, apesar de não ser uma constante no trabalho dos pesquisadores [...]”. Isso quer dizer que os usuários pesquisadores, talvez sejam aqueles que não precisam de um acompanhamento tão continuado por já terem firmeza na utilização da biblioteca e de outros centros de informação.

O próximo tipo de público, o cidadão, depois das crianças, talvez seja o mais complexo em virtude de também precisar de acompanhamento e assistência. Muito se fala que a biblioteca é feita para estudantes, pesquisadores que deve estar infiltrada em escolas e universidades, mas se esquecem da maior potencialidade de usuários que se encontra nos trabalhadores, nas donas de casa e outros cidadãos que pouco são estimulados a frequentar bibliotecas e muitas vezes se sentem intimidados por não possuírem grande instrução de formação intelectual.

Esse segmento muitas vezes é composto por pessoas que residem em comunidades carentes e são considerados não-usuários ou usuários em potencial e até agora são esporádicos os casos de bibliotecas que desenvolvam um trabalho produtivo para e com este público. Provavelmente este público é composto por boa parte da população brasileira e é um dos menos valorizados ou agregados a biblioteca.

Como fala Almeida Júnior (1997, p. 92):

Precisamos atingir a população carente, a população carente de informações. Não será com essa postura apática, passiva e reacionária da biblioteca de hoje que o conseguiremos. Não basta espalharmos bibliotecas em cada quarteirão, em cada esquina. É preciso que o bibliotecário que atua nessas bibliotecas seja outro bibliotecário; é preciso que ele seja consciente da sua real função social; é preciso que ele saiba que o seu trabalho pode e deve alterar pensamentos e comportamentos; é preciso que ele vá até a população, que ele procure o povo, que ele trabalhe com a comunidade. (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 92).

É possível notificar que uma das maneiras mais efetivas de se trabalhar com o cidadão é alcançando as comunidades, conhecendo suas necessidades, potencialidades e peculiaridades com vistas a conhecer tanto os usuários em suas posições coletivas, suas afinidades de informação, como os usuários individualmente, suas especificidades.

O público das corporações e negócios é um forte mercado de bibliotecas, especialmente no que tange à informação econômica e o fortalecimento financeiro da biblioteca. Porém, é preciso compreender que a informação para empresas verifica a condição de ampliação das perspectivas de atuação da biblioteca disponibilizando materiais em diversos suportes, sejam físicos ou virtuais.

Porém, o bibliotecário que atua nesses tipos de instituições não pode ficar ligado apenas às bibliotecas. É pertinente que incorpore em suas mentes o trabalho com o gerenciamento da informação a fim de disponibilizar o conteúdo de forma eficiente e eficaz para os trabalhadores das empresas.

De acordo com Milanesi (2002, p. 79-80) valores que estão fortemente ligados à informação na empresa são:

[...] o “conhecimento empresarial”, “informação para negócios”, “gestão do conhecimento” ou outras denominações para uma série de operações ligadas às estratégias das empresas e outra corporações. O campo é vasto, cobrindo todo e qualquer negócio, de um pequeno fabricante de vestuário a uma rede de comércio varejista. Principalmente, é um espaço que oferece oportunidades para os estrategistas da informação. Ele não se caracteriza como um esforço de obtenção de informações como um estudante que deseja ampliar os seus conhecimentos ou, simplesmente, passar de ano. Não é, também, como a informação para o cientista que procura, como num painel, descobrir ligações entre peças que ele junta em suas pesquisas. Diferencia-se, ainda, da informação pública que realiza um trabalho que amplia a capacidade de percepção das pessoas, objetivando dar a eles meios para chegar onde desejam. A informação para as empresas, diferente das práticas citadas, significa, antes de tudo, uma condição básica para agir. (MILANESI, 2002, p. 79-80).

O usuário que trabalha em empresas necessita de informação compilada e objetiva para que possa agir imediatamente, produzir com qualidade e rapidez, concomitantemente. Este usuário torna-se eminentemente especializado, a partir do momento que precisa de informação específica para o setor que trabalha a fim de que tenha o seu tempo de busca poupado e se preocupe mais em aplicar o que já deve ser disponibilizado.

O último público é bastante interessante por se tratar não apenas de usuários e/ou não-usuários em seu contexto individual, mas coletivo e institucional. O surgimento de

diversos grupos sociais no século XX e XXI dá a conotação de novas idéias e estilos de ação por parte de indivíduos e grupos sociais. Muitos desses grupos se institucionalizam através de sindicatos, associações constituindo-se em verdadeiros movimentos sociais que representam uma determinada ideologia, engendrando uma produção informacional muito grande por parte de estudiosos, sendo necessária a propagação de bibliotecas especializadas que estimulem o processo de dinamização informacional relativa a esses grupos específicos que muitas vezes são carentes de profissionais que o apoiem e até o representem.

O papel da biblioteca seria fornecer instrumentos informativos por meio de materiais impressos ou digitais, bem como palestras, seminários, entre outras atividades sobre assuntos relacionados ao que prega o grupo, visando fortalecer a consciência de classe de seus integrantes, tanto em caráter individual como coletivo estimulando a presença de novos usuários.

A seguir enfatizam-se os problemas que norteiam a atuação das bibliotecas, especialmente no que concerne ao público que abarca, atestando a necessidade de uma discussão sobre alternativas de como agregar não-usuários e usuários em potencial.

3. OS PROBLEMAS NA ATUAÇÃO DAS BIBLIOTECAS

É visível que o mundo atual passa por transformações rápidas e até avassaladoras, seja de cunho econômico, político, social ou cultural, o que transforma, por conseguinte, os valores dos indivíduos e de grupos que muitas vezes ficam indefinidos na mente da própria sociedade. Valores como insegurança, incerteza, individualidade são apenas algumas das marcas mais latentes que fazem dos indivíduos uma incógnita quanto aos seus objetivos e condições de vida, principalmente no que se refere à relação entre os seres humanos (GIDDENS, 2002).

Obviamente que essas rápidas transformações afetam um posicionamento da biblioteca no que tange a um processo de atuação firme e consistente. Mas isso não quer dizer que as críticas com relação às bibliotecas advenham diretamente dessas rápidas

transformações, pois uma ação mais efetiva da biblioteca depende bastante de uma proposição eminentemente política, especialmente no que se refere a efetivação de uma política pública consistente e continuada pelo Estado brasileiro, ação que até agora não foi desenvolvida a contento.

Dessa forma, talvez, seja pertinente perguntar: será que o grande problema das bibliotecas está na falta de um sentido? Ressaltando que este sentido não é de existência, haja vista que é sabido o potencial cultural, social, educativo, pedagógico e administrativo de uma biblioteca, mas sim de contemplar, na prática, essas potencialidades. Então, acredita-se que a pergunta mais premente de uma resposta seja: como encontrar um sentido para aprimorar os serviços oferecidos aos usuários e/ou como designar ou mostrar um sentido para os não-usuários frequentarem a biblioteca?

Existem diversos significados para o termo sentido. Aqui, compreende-se sentido a partir do argumento inferido por Piovesan (1977 apud FERREIRA, 1995, p. 1) quando diz que pode ser delineado de duas formas: a interpretação de uma palavra ou frase e a significação ou significado. O mesmo autor conceitua significado como uma interpretação da significação de uma situação, ato, idéia ou objeto, com referência a como se deve responder.

A afirmação do autor possibilita alguns questionamentos: o primeiro é que cada indivíduo concebe suas significações, mas para concebê-las precisa desenvolver um processo de interação social a fim de construir um sentido de compartilhamento cultural para que consiga inserir-se em um convívio social e político. O segundo é complementar ao primeiro e verifica que o entendimento acerca de um determinado objeto ou idéia delibera significados que variam de acordo com as condições empíricas vivenciadas pelo indivíduo e pelas concepções estabelecidas em sua cultura.

Isso quer dizer que a noção de significado perpassa por uma proposição eminentemente subjetiva, já que cada indivíduo pode conceber seus significados de maneira marcadamente variada. Então, quer dizer que a noção subjetiva de significados pode estabelecer uma crise de sentidos a muitos indivíduos e/ou grupos sociais? Ao que parece a resposta pode ser afirmativa, mas é preciso entender que os significados, assim

como os sentidos são subjetivos. O sentido é algo que deve ser constantemente construído, de acordo com as experiências individuais e os pensamentos culturalmente compartilhados que se transformam conforme as nuances sociais, políticas, econômicas, educacionais, religiosas e de outras esferas.

Essa breve fala sobre construção de sentidos torna-se pertinente para compreender como as bibliotecas contribuem para transformações no contexto local, nacional e global atribuindo ao usuário, o caráter central de construção da informação a partir das ações da biblioteca (GUINCHAT E MENO, 1994).

Diante do que foi falado no tópico anterior acerca dos usuários e não-usuários é possível perceber que a ampla maioria das pessoas não frequenta a biblioteca e, talvez, este seja o maior problema de uma possível crise de sentido da biblioteca: a distância do seu real público, da maioria da população que, em uma percepção normativa, deveria ser o centro de construção da biblioteca e na verdade é relegado a um plano inferior. De acordo com Almeida Júnior (1997, p. 22) uma forma da biblioteca aprimorar suas ações é desenvolvendo um processo de democratização atentando para o fato de que:

Aceitando, o que é comumente definido, que a democratização nada mais é do que permitir, sem opor barreiras, o acesso de todos, indistintamente, à biblioteca e aos materiais nela existentes, aceitando essa tese, somos obrigados a reconhecer que ela apresenta muitos problemas. Como permitir o acesso de todos se 75% da população é composta de analfabetos ou semi-analfabetos? E, dos 25% restantes, quantos têm a leitura como de importância em suas vidas? Como democratizar a biblioteca se a população em condições e com interesse em usá-la não passa de 5% ou 10%?

Destacam-se dois pressupostos que estão intrinsecamente concatenados: a mentalidade do Estado, dos órgãos governamentais e autoridades políticas que não investem em bibliotecas, visando promover o seu cunho social e cultural; e a própria falta de mentalidade da biblioteca e dos profissionais que a compõem que não buscam desenvolver o seu papel pedagógico e administrativo de modo a atrair a população. Vale ressaltar que o segundo aspecto muitas vezes é inibido pelo primeiro. Mas o fato é que sem um papel administrativo, pedagógico, social, cultural e educacional autônomo e com profissionais ativos e dinâmicos dificilmente a biblioteca poderá ser constituída como um

instrumento de acesso a maioria da população, pois as idéias expressas por este centro de informação não correspondem às necessidades da maioria da população, especialmente aqueles mais carentes, que necessitam de informações básicas para se inserirem em um convívio social de forma mais consciente.

A porcentagem dos não-usuários parece ser eminentemente superior em relação aos usuários nas bibliotecas brasileiras. Para atrair esta nova e importante clientela é necessária uma nova postura por parte dos bibliotecários, pois, em muitas regiões, a própria equipe da biblioteca tem contribuído para que as pessoas marginalizadas do ponto de vista educacional, econômico, cultural e social não utilizem a biblioteca. Ao ser construída no centro da cidade, a biblioteca facilita o acesso dos habitantes da zona urbana, mas até hoje não tem conseguido ampliar os serviços à periferia, à zona rural, a hospitais, presídios etc. Muitas bibliotecas têm passado a reservar um espaço físico para as academias de letras, os intelectuais, mas jamais se têm preocupado em promover reuniões com os trabalhadores da construção civil ou com os habitantes das favelas, para discutir problemas relacionados com a moradia ou com a dignidade humana (SUAIDEN, 1995).

A grande crise de sentido da biblioteca vem do limitado papel administrativo e pedagógico e do fato de restringirem seu público de uso. Essas questões desnorream as diversas possibilidades de ação da biblioteca. Esses problemas ocasionam outro bem sério: a falta de um sistema integrado de biblioteca que impossibilita ações integradas entre tipos de bibliotecas diferentes.

Ora, é possível perceber dificuldades em integrar sistemas de bibliotecas do mesmo tipo (bibliotecas públicas e escolares, por exemplo), o que mostra ser a questão bastante comprometedora para a biblioteca, o que distancia, em larga escala, os usuários e distanciam ainda mais os não-usuários, principalmente pela sua histórica focalização tradicional em enfatizar sua atuação dentro dos seus próprios interesses, qual seja, a atuação da biblioteca deliberando como ponto central de satisfação a própria instituição biblioteca (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009).

É precisamente o novo olhar para o usuário que demanda ser a biblioteca um espaço sensível (no sentido de perceber a realidade dos usuários) de desenvolver

atividades de estudo de usuários pautadas em uma combinação dinâmica de informalidade/formalidade; singularidade/pluralidade atentando para os diversos métodos e técnicas cognitivas e sociais de aplicação (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

Conforme Suaiden (1995, p. 47) as bibliotecas públicas que deveriam ser o modelo referencial para o atendimento de públicos diversificados dão a conotação da grande deficiência relativa a atuação e mentalidade imprimidas por parte dos profissionais afastando ou criando uma confusão acerca do público a ser atendido pelos diversos tipos de bibliotecas:

A bibliografia existente comprova que são os estudantes os grandes usuários das bibliotecas públicas. São as crianças que costumam ir às bibliotecas para fazer as tarefas escolares. Essas bibliotecas raramente são utilizadas pelos adultos. Isso é devido à falta de hábito de leitura por parte da população adulta, ao que se juntam as más instalações, que não resultam nada atrativas, assim como a grande assistência de crianças às salas de leitura, que, invadindo aqueles espaços reservados aos maiores, produzem uma retração na população adulta. Por outra parte, a atenção que se oferece aos usuários é muito deficiente, devido ao fato de que os encarregados de propiciá-la não são as pessoas mais qualificadas. A falta de bibliotecas escolares e universitárias faz com que os estudantes busquem as bibliotecas públicas como uma grande alternativa para a realização de seus trabalhos escolares.

Assim, percebe-se que não existe uma política integrada de ações da biblioteca por parte do Estado. Com a não existência ou não atuação da biblioteca escolar, essa responsabilidade é transmitida para a biblioteca pública que se limita a atender estudantes que vão a biblioteca para fazer suas tarefas escolares. De modo menos intenso, essa realidade ocorre com a biblioteca universitária.

Pode-se observar que o não cumprimento das atividades que as bibliotecas escolares e universitárias deveriam realizar com o seu público alvo, onera a biblioteca pública que não consegue desempenhar um papel de promover acesso a maioria da população, já que as informações emitidas não condizem com a realidade de diversos não-usuários, especialmente a população mais carente. Para comprovar essa afirmação faz-se

necessário trazer à tona um artigo célebre que inspirou a missão da biblioteca pública elaborado por Antônio Miranda (1978, p. 74) quando afirma que “[...] a biblioteca deve oferecer toda espécie de serviços, sem, porém, desvirtuar sua missão fundamental de promover o gosto da boa leitura [...]”.

Qual o significado do termo boa leitura? A palavra boa leitura, a priori, pode soar como algo que é relativo apenas a leitores assíduos e que já frequentam a biblioteca. Isso quer dizer que o considerado não-usuário, ou seja, a ampla maioria da população é excluída desse processo de atuação das bibliotecas. É possível perceber que se as bibliotecas não buscam agregar novos valores e inserir novos indivíduos em seu contexto de atuação, essa crise de sentido deverá perdurar por um bom tempo. Porém, a questão não é tão fácil quanto parece. Exige-se uma série de requisitos para que a biblioteca deve conceber, visando concretizar o objetivo de transformar não-usuários em usuários e comprovar que é viável e promissor frequentar bibliotecas. É o que será discutido a seguir.

4. PERSPECTIVAS DE ATUAÇÃO DAS BIBLIOTECAS NO ÂMBITO SÓCIO-INTERACIONISTA

Uma das atividades mais difíceis de uma biblioteca atualmente é saber identificar o perfil do usuário que a frequenta e conceber estratégias horizontais de diálogo. Essas dificuldades ocorrem por duas condições fundamentais: a percepção historicamente positivista da biblioteca em lidar com o usuário de forma arbitrária (abordagem tradicional fincada no sistema); a percepção cognitivista que “ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano, está visualizando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou às situações (FERREIRA, 2002, p. 11) constituindo um avanço, mas esbarra na contemplação da informação como fenômeno separado do usuário (CAPURRO, 2003) inibindo a dinamização das relações sociais entre os sujeitos da informação (abordagem alternativa).

Assim, percebe-se a necessidade de um novo olhar entre a biblioteca e os usuários da informação a partir de uma concepção sócio-interacionista que considera as dinâmicas das transformações sociais, gerenciais, tecnológicas e fenomenológicas.

(ARAÚJO, 2010).

Entende-se que a abordagem tradicional quando aborda centralmente o sistema, torna o usuário elemento secundário, enquanto a abordagem alternativa, embora visualize o usuário como ponto central, não atenta diretamente para a potencialidade social da comunidade de usuários que inclui evidentemente os não-usuários.

A abordagem sócio-interacionista é fruto da formação do paradigma social da Ciência da Informação (HJØRLAND, 2002; CAPURRO, 2003) traz em seu bojo a dinâmica totalizadora da comunidade de usuários, de modo que focaliza suas ações mediante uma perspectiva de inserção/inclusão implicando dizer que atrair os não-usuários exige uma mudança de postura da biblioteca, desde o seu processo de planejamento, perpassando pelo aspecto organizacional e culminando na proposição e construção dos serviços em constante diálogo com a comunidade.

Para tanto, compreender uma nova abordagem de usuários, demanda elencar alguns pontos para discussão: o primeiro deles é de cunho político que inclui o papel do Estado; o segundo envolve as mudanças constantes na sociedade que exigem a disponibilidade de informações atualizadas e renovadas mostrando que a biblioteca precisa fornecer informações que satisfaçam as necessidades cotidianas dos não-usuários; o terceiro é redimensionar as ações do bibliotecário na proposição de novos serviços para aprimorar as ações da biblioteca, o que envolve o desenvolvimento de estudos de usuários e não-usuários, bem como educação dos usuários e o quarto é a proposição de um marketing para bibliotecas a fim de valorizar a imagem deste espaço.

Com relação ao papel do Estado percebe-se que este, talvez, seja o maior problema que norteia a atuação das bibliotecas, haja vista o escasso investimento não só nesse setor, mas em praticamente tudo o que envolve o processo de cultura e educação. Então, por qual motivo as bibliotecas ainda continuam a reproduzir as idéias do Estado se a conjuntura não parece ser nada promissora? Isso ocorre pelo fato do Estado manipular o processo educacional e cultural tornando os instrumentos de atuação em aparelhos ideológicos do Estado e não da população (ALMEIDA JÚNIOR, 1997).

Porém, uma maneira de amenizar essa imposição do Estado no que tange às

bibliotecas é a luta política do bibliotecário e mais amplamente da área de Biblioteconomia. Cabe ao curso de Biblioteconomia em todo o Brasil o desenvolvimento de projetos integrados de ensino, pesquisa e extensão a fim de que sejam pensados e executados nas bibliotecas, sejam elas públicas escolares e/ou universitárias. Outro procedimento é a fiscalização dos conselhos exigindo a contratação e realização de concursos para bibliotecários mostrando que a área está insatisfeita com a atual conjuntura de bibliotecas. Essas ações podem mostrar minimamente a população que a biblioteca pode exercer influência promissora na vida dos indivíduos atuando como um aparelho formador, preocupado com as necessidades dos indivíduos e não do Estado.

É evidente que a tarefa de convencer o Estado e a população da importância da biblioteca não é uma tarefa fácil, mas apenas com ações embasadas, partindo de projeções científicas, políticas e burocrático/jurídicas e, principalmente, articuladas de forma integrada e coletiva a biblioteca pode conquistar um espaço mais amplo na vida das pessoas. O que não pode é como diria Almeida Júnior (1995) é a Biblioteconomia ser subserviente ao Estado e acatar com a situação das bibliotecas brasileiras.

O segundo fator envolve a questão da disponibilidade de informações para o público e suas necessidades de satisfação cotidiana. É preciso compreender que a informação pode ser disponibilizada em diversos suportes. Em muitas bibliotecas, o trabalho com o livro sendo praticamente o único suporte documental pode limitar as opções de atuação da biblioteca, haja vista que a renovação da informação por livros não é tão rápida e objetiva como a de revistas, periódicas, entre outros instrumentos.

É pertinente compreender que o acervo além de ser disponibilizado deve também ser dinamizado, ou seja, é necessário desenvolver atividades que potencializem o acervo e, principalmente, buscar opções que propiciem lazer, entretenimento e informação ao público, como palestras, vídeos, documentários, filmes, grupos de discussão, cursos de capacitação. Porém, é preciso que a biblioteca tenha uma política de desenvolvimento de coleções bem definida para poder definir suas potencialidades organizacionais e promoção de serviços.

Vergueiro (1989) afirma que o desenvolvimento de coleções é um processo que, ao mesmo tempo afeta e é afetado por muitos fatores externos a ele. E como processo, é, também, ininterrupto, isto é, não é algo que começa hoje e tem um prazo estipulado para o seu término e nem deve ser idêntico em toda e qualquer biblioteca. O tipo da biblioteca, os objetivos específicos que cada uma delas busca alcançar, o que envolve a comunidade que vai ser inserida devem influir nas atividades do desenvolvimento de coleções.

É preciso considerar que os serviços comumente, desenvolvidos pelas bibliotecas não estão adequadas ao estilo dos não-usuários, especialmente pelo fato de não lidarem com as condições cotidianas. Percebe-se um papel fundamental que a biblioteca pouco tem desenvolvido: a busca de alternativas para minimizar os problemas sociais enfrentados por boa parte da população brasileira. Se a biblioteca se distancia do público mais carente de informações e de alternativas, como quer se caracterizar como um instrumento efetivo de prática social? Se a biblioteca serve apenas para aqueles que detêm “poder intelectual, político e econômico” como quer ser reconhecida, haja vista que é útil apenas a um setor mínimo da população?

Acredita-se, contudo, que é preciso ir além do que convencionalmente se chama de serviço de informação utilitária e conceber a idéia de um serviço de informação cotidiana. (CARVALHO SILVA, 2012). Embora sejam bastante parecidos a idéia de um serviço de informação utilitária parece ser algo descartável que o indivíduo utiliza, mas pode ter proveito apenas para aquele momento. Faz-se necessário dar continuidade ao processo de oferecimento de informações as pessoas atendendo as condições diárias, cotidianas, educacionais, culturais e familiares fazendo com que os indivíduos percebam a relevância de desenvolver uma formação continuada sobre assuntos diversos a fim de que o conteúdo mostrado pela biblioteca, como os mencionados pela bibliotecária, não seja apenas um atrativo efêmero, mas o estimule a desenvolver uma formação mais consciente.

O terceiro fator que fala do redimensionamento das ações do bibliotecário exige uma reflexão da Biblioteconomia brasileira acerca da atuação do bibliotecário. A quem deve servir? Ao Estado? A sociedade? Como deve servir? Sendo subserviente ao Estado?

Estimulando ações pedagógicas, sociais, culturais e educativas que estimulem a criticidade e o questionamento dos usuários sobre problemas cotidianos auxiliando-os no processo de soluções? Nice Figueiredo (1987, p. 75) afirma que uma solução para trazer novos indivíduos às bibliotecas ampliando seu processo de atuação consiste na realização de:

- a) Um estudo de usos/usuários definindo hábitos, motivações, necessidades, percepções e atitudes com relação às suas necessidades e aos serviços/produtos existentes;
- b) a evolução dos recursos informativos existentes para atender às demandas de informação;
- c) uma análise do aspecto físico e da disposição geral da coleção/serviço, para acondicioná-lo às necessidades e prioridades que requeira a difusão da informação;
- d) atualização permanente do pessoal, treinando-o na prestação de serviços de referência/informação e preparação dos instrumentos de difusão da informação;
- e) adequação do usuário para um uso eficiente dos recursos informativos disponíveis em sua área de atuação;
- f) uso do marketing e promoção dos serviços/produtos através de guias, folhetos informativos, contatos, comunicação, campanhas etc. (FIGUEIREDO, 1987, p. 75).

Além dos fatores mencionados, é preciso pensar em outras atribuições como o uso das tecnologias digitais e dinamização das redes sociais em que a promoção de acesso e uso da informação não necessariamente precisa ocorrer no ambiente físico da biblioteca atestando que as dinâmicas das relações sociais entre biblioteca e comunidades de usuários expandiram-se sensivelmente nas últimas décadas.

Esses requisitos citados pela autora remetem a um termo muito comentado na área de Biblioteconomia, mas pouco contemplado na prática: democratização da informação. O que de fato a biblioteca precisa é ampliar seu acesso a informação disponibilizando-a a públicos diversos, especialmente as classes menos favorecidas, pois são essas justamente as que mais precisam de informação e que pode mostrar quão importante é a biblioteca para a sociedade.

Porém, apenas com um amplo planejamento por parte do bibliotecário e de sua equipe profissional é possível conceber a informação disponibilizada ao setor majoritário da sociedade que deve partir de estudos de comunidades e usuários para detectar

carências e perspectivas, análises sobre os serviços e o acervo disponível, assim como a deliberação da dinamização desse acervo e a política de relação com os usuários através de treinamentos que aperfeiçoem a trilogia biblioteca – bibliotecário – usuário.

Por último, apresenta-se o desenvolvimento de um marketing para as bibliotecas a fim de mostrar toda a sua estrutura de ação. Porém, esse marketing só pode ser viável com a consecução, ao menos parcial, das etapas anteriores. A biblioteca não será valorizada apenas pelo que planeja e divulga, mas pela execução adequada do planejamento e da divulgação. A noção de Marketing em bibliotecas surgiu do interesse dos bibliotecários em desenvolver atividades nas bibliotecas que estivessem adequadas às necessidades da comunidade.

De acordo com Silveira (1987) a importância e o benefício do Marketing em bibliotecas se dão pelos seguintes aspectos: atende às necessidades da comunidade; promover a noção de que a biblioteca é um serviço justificável; explicitar a questão de que os bibliotecários não são onerosos financeiramente para a sua instituição e a necessidade de engendrar campanhas/projetos, visando conquistar apoio financeiro e moral para o desenvolvimento das atividades da biblioteca.

Esses aspectos e relevância do Marketing em bibliotecas levam à concepção de outros fatores inerentes a atividade de uma biblioteca que está pautada em princípios de ação social, cultural e educacional, dentre os quais podem ser citados: divulgar ao usuário apenas os serviços que sejam efetivamente oferecidos; ajustar o seu planejamento ao que a empresa pode oferecer, sem, contudo, relegar a necessidade de mudanças na organização para um maior reconhecimento da biblioteca; buscar suprir às necessidades do usuário, buscando avaliar constantemente quais são e oferecer um tratamento em que o usuário sintá-se priorizado na instituição. Todos esses atributos levam a compreensão de que o Marketing pode emitir uma visão inovadora das tarefas diárias, respaldando no diagnóstico de problemas e o fornecimento de algumas soluções.

Em síntese, é possível definir alguns fatores que podem contribuir para pensar em uma perspectiva de atuação sócio-interacionista da biblioteca com relação aos usuários da informação:

- a) a biblioteca deve trabalhar COM o usuário e não simplesmente PARA o usuário como reza a cartilha da abordagem alternativa (CARVALHO SILVA, 2012);
- b) a biblioteca deve buscar um desenvolvimento sustentável estimulando nos usuários uma consciência ecológica do uso dos recursos naturais e energéticos, o que permitiria de forma mais ampla atender para uma educação dos usuários e afirmar a biblioteca como um espaço que possui um planejamento que tem no usuário foco central de construção conferindo-lhe autonomia para participar, promover idéias e, por conseguinte, definir e suprir algumas necessidades de informação (CARVALHO SILVA, 2012);
- c) o uso dinâmico das tecnologias digitais como forma de ampliação dos espaços de acesso e uso da informação;
- d) o desenvolvimento de parcerias políticas da biblioteca com instituições/organizações públicas e privadas;
- e) o foco na mediação social da informação situando-a como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos (GOMES, 2010, p. 87);
- f) a biblioteca deve fazer parte do cotidiano social da comunidade, visando alargar seu lastro de atuação e relação contemplando, em especial serviços de assistência (POLKE, 1982) e serviços como saúde (informações sobre saúde pública, higiene, prevenção de doenças, exercícios físicos, além de informações sobre hospitais públicos, particulares, postos de saúde ambulâncias, farmácia popular, farmácias particulares, laboratórios, SUS, clínicas, unidades sanitárias, academias populares, academias particulares, etc.); Cultura e lazer (agenda cultural, alendário de eventos, cinemas, teatros, museus, centros e espaços culturais, salas de exposições, galerias de arte, estádios, órgãos ligados ao esporte); utilidade pública (assistência social ao menor, à mulher, ao idoso e etc., associações, assistência legal, juizados, tribunais, prisões, serviço de assistência gratuita, projetos públicos, serviços públicos de pagamento como gás, luz, água, telefone, etc., sindicatos, como tirar documentos de identidade, CPF, título de eleitor e outros, segurança, telefones úteis como bombeiros, emergências, polícia, imprensa local); Trabalho (agências de emprego e estágios, oportunidades de empregos, cursos e eventos de qualificação profissional, etc.), além de outros assuntos referentes a realidade cotidiana dos usuários. (CARVALHO, SILVA; SILVA, 2012, p. 24);

Portanto, pode-se observar o conjunto de transformações referentes a atuação da biblioteca que podem ser consagrados no âmbito da abordagem sócio-interacionista que contempla a diversidade de crenças, gêneros, raças, valores humanos de uma comunidade de usuários em prol de um acesso plural e coletivo da informação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O indivíduo é norteado por um processo de complexidade subjetiva, sendo identificar suas características e necessidades. Com relação aos públicos que frequentam ou não bibliotecas podem ser classificados de três formas: usuários, não-usuários e usuários em potencial. A realidade das bibliotecas brasileiras não parece ser nada promissora principalmente quando não consegue conceber quem são os seus não-usuários, provavelmente, considerado a maioria da população que estão distante das bibliotecas e ainda mais agravante não consegue atrair essa maioria.

Porém, apenas compreender essa estrutura é incipiente para conceber o público que pode estar relacionado à biblioteca. Constatase que crianças, estudantes, universitários, pesquisadores, cidadão, corporações e os grupos sociais e políticos se constituem em públicos bem definidos que permitem a biblioteca pensar em ações específicas para atraí-los. O fato é que as bibliotecas não têm oferecido seus serviços a esses públicos, tanto a infantil ou pública para as crianças, a escolar (infanto-juvenil), como a universitária para os universitários e pesquisadores (essa atravessa uma crise menos do que a biblioteca escolar), a especializada para os pesquisadores e a pública para o cidadão.

É preciso compreender que a biblioteca escolar é canal fundamental de estímulo ao uso desse espaço em virtude de ser na infância que a criança apreende maior gama de conteúdos. Assim, é preciso um trabalho continuado desde a infância estimulando a discussão de valores como respeito, carinho, amor, entre outros a fim de preparar indivíduos que estejam estimulados a pesquisa e a criticidade quando adolescentes. Porém, o que se percebe é que a maioria dos estudantes quando adentram nas universidades não possuem a dimensão da pesquisa, da indagação, da investigação e sistematização que são pressupostos básicos para o desenvolvimento de uma pesquisa.

A biblioteca apresenta sérios problemas em seu processo de atuação, mas o principal deles que acarreta uma grande de sentido, mas não de existência e sim de atuação é o fato de agregar apenas um público minoritário e comumente aquele que dispõe de material intelectual para estar nas bibliotecas. Ou seja, a ampla maioria da

população fica de fora, pois o acervo, os serviços e as atividades não estão voltados para o trabalhador, para as donas de casa, para as comunidades mais carentes, mas apenas para aqueles que institucionalmente precisam da biblioteca para a resolução de tarefas ou aqueles que já possuem uma base intelectual mais sólida.

Esses problemas variam de diversas ordens, seja na esfera política em que o Estado manipula o processo de atuação das bibliotecas tornando-a um aparelho ideológico do Estado, na esfera da própria falta de autonomia da biblioteca que não desenvolve sua função administrativa, pedagógica, social, educativa e cultural, o que, por conseguinte, restringe o acesso a maioria da população. Como enfatiza Paulo Freire (2006) a autonomia pedagógica e administrativa da biblioteca, especialmente as populares, voltadas para a população mais carente de informações, perpassa por uma condição política.

É na atuação sócio-interacionista que a biblioteca pode visualizar o usuário de múltiplas maneiras conferindo autonomia a comunidade de usuários para dialogar, expor e construir informação.

Finalmente, espera-se que este trabalho estimule as discussões acerca da realidade de usuários, não-usuários e usuários em potencial a fim de conceber o processo de atuação biblioteca, pois sem o foco no indivíduo, em grupos sociais e políticos e na sociedade de maneira mais ampla, a biblioteca continuará sendo um espaço para poucos, restrito em sua própria atuação administrativa e pedagógica e a imposição do Estado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública**: ambiguidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. São Paulo: APB, 1995, n.15. 12p.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Pólis, APB, 1997. 129 p.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai./ago. 2007.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais...** Belo Horizonte: ECI–UFMG, 2003.

CARVALHO SILVA, Jonathas Luiz. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/viewFile/124/pdf>> Acesso em: 17 mar. 2013.

CARVALHO SILVA, Jonathas Luiz; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Bibl. Esc. em Rev.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012. Disponível em: <<http://revistas.ffclrp.usp.br/BEREV/article/viewFile/128/pdf>> Acesso em: 17 mar. 2013.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os Estudos de Usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.10, n. 4, p. 1-12, ago. 2009.

D'ELIA, G. P. M. Development and testing of a conceptual model of public library user behavior. **Library Quarterly**, n. 50, p. 410-430, oct. 1980.

DIAS, Eduardo Wense; NAVES, Madalena Martins Lopes; MOURA, Maria Aparecida. O usuário-pesquisador e a análise de assunto. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.6, n.2, p.205-221, jul./dez. 2001.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudos de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Disponível em:

PontodeAcesso, Salvador, v.7, n.2, p. 132-157, ago 2013

www.pontodeacesso.ici.ufba.br

<www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>. Acesso em: 12 mai. 2009.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.25, n.2, 1995.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.16, n.1, p.75-79, jan./jun.1987.

FREIRE, Paulo. **A importância do ato de ler**: em três artigos que se completam. 48. ed. São Paulo: Cortez, 2006. 87p.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.

GIDDENS, Anthony. **Modernidade e identidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2002, 233p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, Henriette Ferreira. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p.85-99, jan./dez. 2010.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Usuários. In: _____. **Introdução geral às técnicas da informação e da documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 481-491.

HJØRLAND, Birger. Epistemology and the socio-cognitive perspective in information science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 53, n. 4, p. 257-70, 2002.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê, 2002. 116p.

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v.6, n.1, p.69-75, jan./jun. 1978.

PIOVESAN, A. **Glossário para o curso de Metodologia de Pesquisa Científica**. São Paulo: USP/Faculdade de Saúde Pública, 1977.

POLKE, A. M. A. et al. Biblioteca, comunidade e informação utilitária: um estudo de caso

de como circula uma informação utilitária no Bairro de Pompéia, em Belo Horizonte. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 11. 1982, João Pessoa. **Anais...**, João Pessoa: APBP, 1982, p. 131-159.

SILVEIRA, Amélia. **Marketing em bibliotecas e serviços de informação**: textos selecionados. Brasília, DF: IBICT, 1987.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, APB, 1989.