

O usuário nos currículos de Biblioteconomia *

The user in librarianship curricula

ODÍLIA CLARK PERES RABELLO **

Estudo do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca, parte da área biblioteconomia, como primeira abordagem para o estudo de programas na área. O estudo do conteúdo do campo partiu de uma proposta de análise do campo e de seu conteúdo básico a partir de um referencial teórico. Concluiu-se que o objeto de estudo é a interação usuário/biblioteca e que os conteúdos básicos em torno dos quais se estrutura o campo, referem-se a indivíduos e grupos, ambiente social e cultural, necessidades e motivos, interação/comportamento, comunicação e biblioteca.

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

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

* Extraído da dissertação de mestrado apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Administração de Bibliotecas da Escola de Biblioteconomia da UFMG.

** Professora da Escola de Biblioteconomia da UFMG.

Apesar de, desde o seu início, as bibliotecas existirem para seus usuários e as análises da natureza da biblioteconomia incluírem como parte do seu corpo de conhecimentos um setor relativo a usuário, em termos de ensino, de formação do bibliotecário, tal fato não vem acontecendo com a ênfase que seria necessária. Essa observação pode ser comprovada pela análise da literatura especializada — estrangeira e brasileira — onde há poucas referências a programas ou setores de ensino nessa área. Constituindo-se uma disciplina isolada ou, um grupo de disciplinas, seu pouco desenvolvimento nos nossos currículos é bastante significativo e revelador de uma possível deficiência grave na formação dos nossos profissionais.

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

Antes de responder a essa indagação, torna-se necessário nos situarmos em relação a currículo, para a busca de uma metodologia adequada ao trabalho.

Uma análise do ponto de vista de currículo nos revela que, para que se possa selecionar conteúdos, há necessidade de uma análise prévia do campo de conhecimento, objeto da escolha, de sua natureza e estruturação.

Para Brian Howes (1), «o ponto de partida para os estudos de uma disciplina é o conhecimento do que ela é, do seu objeto, da sua principal área de assunto e de suas áreas correlatas».

Os problemas aí existentes referem-se ao que ele denomina arranjo lógico e epistemológico do assunto.

A etapa posterior — confecção de programas, planejamento de atividades, escolha de conteúdos, etc., trata do que chama de «estrutura da aprendizagem», que segundo ele, «dirige a seqüência dos assuntos, seu arranjo

em um programa, as experiências e os resultados a serem desenvolvidos, tendo em vista a obtenção de determinados tipos de comportamento no estudante».

Em relação a usuário, consideramos importante dedicarmo-nos a essa fase inicial de que fala Brian Howes, tendo em vista a ausência de maiores estudos sobre a sua natureza, objeto e conteúdos básicos, e por serem esses estudos pré-requisito de qualquer consideração referente a currículo. Essa abordagem implica na consideração do campo relativo a usuário como uma disciplina.

Sperb (2), em Problemas Gerais de Currículo mostra que uma disciplina pode ser entendida como «um corpo de conhecimentos organizados em torno de conceitos básicos», que formariam a sua estrutura.

Maria Rita Sales Oliveira (3) mostra que um estudo a partir de conceitos básicos é fundamental para a compreensão de qualquer campo de conhecimento. A partir, portanto, desse ponto de vista é que tentaremos analisar a área, levando em conta o fato de que todo campo de conhecimento tem uma unidade de análise, um objeto e um conjunto de conceitos básicos.

UNIDADE DE ANÁLISE

Quanto ao campo relativo a usuário, temos que seu elemento principal de análise é o próprio usuário, que pode ser entendido como «cada um daqueles que usa ou desfruta alguma coisa coletiva, ligada a um serviço público ou particular». Aurélio (4).

Dentre os vários tipos de usuário, podemos inicialmente situá-lo na categoria do usuário de informação.

Beneyto (5) mostra que «há um conjunto de indivíduos, que forma vasto público da informação, que vai se situando em parcelas determinadas e especializadas. Este público pode estar presente, embora disperso no espaço,

como no caso de audição do rádio, ou disperso no tempo e no espaço, como na leitura, na imprensa». Tratá-lo, porém, como usuário da informação implica em considerá-lo sob um ponto de vista amplo, pois essa encontra-se, atualmente, registrada em diferentes suportes físicos, transmitida por uma série de canais e armazenada em diferentes locais. Torna-se, então, necessário limitá-lo e nos parece que deva ser considerado, restritamente, como usuário de biblioteca. Ao tratá-lo, porém, como usuário de biblioteca, não se pode desligá-lo do total de usuários. Pois, na realidade, não é «senão um caso particular desse conjunto de consumidores, só variando o produto desejado e o que se oferece», conforme Beneyto (5). O usuário aparece, portanto, como o elemento principal de análise do campo e a biblioteca, como seu elemento de delimitação.

Essa colocação nos parece merecer maiores considerações pois uma análise do campo, do ponto de vista da produção intelectual da área revela-nos que, de uma maneira geral, observa-se a tendência a se estudar e enfatizar mais nos ditos «estudos de usuários» a biblioteca e não o usuário. Esse deixa muitas vezes de ser a unidade de análise do campo para tornar-se o seu elemento de delimitação.

Procurando-se apoio num referencial teórico para o estudo do usuário, tem-se que esse é encontrado nas disciplinas das ciências sociais que, sob diferentes pontos de vista e abordagens, têm como objeto de estudo aspectos ligados ao indivíduo e seus diferentes relacionamentos do ponto de vista social. E é justamente, nos três sistemas básicos, através dos quais se organiza a atividade humana, personalidade, cultura e sociedade e nas disciplinas que tradicionalmente se dedicam a esse estudo — Psicologia, Sociologia e Antropologia — é que se situa a base teórica do campo de conhecimento relativo a usuário de

biblioteca. Uma análise dessas disciplinas nos permite afirmar que o campo trata de um indivíduo ou grupo de indivíduos que vive numa determinada sociedade e cultura e que se relaciona com uma instituição social — a biblioteca.

OBJETO DO CAMPO

Tendo em vista essa base teórica é que procurar-se-á estabelecer o objeto do campo relativo a usuário de biblioteca. Uma análise dessas disciplinas nos mostra que um aspecto comum a todas elas é o comportamento — estudado sob diferentes perspectivas, segundo escolas de pensamento geralmente opostas. Não nos cabe aqui discutir-lo sob esses pontos de vista, mas sim procurar situá-lo de uma maneira geral.

Comportamento se refere a «tudo aquilo que o organismo faz». O termo comportamento implica em ação (6). (Todorov).

Para uns, apenas a ação observável, para outros também a inferida. A ação é, portanto, um conceito implícito no termo comportamento e merece um tratamento especial na área.

Diretamente relacionada à idéia de ação está a de interação, entendida como «uma ação que se exerce mutuamente entre duas ou mais coisas, ou duas ou mais pessoas (4). Judy Gahagan (7) diz que a interação pode ser entendida como uma ação conjunta.

A ação é motivada pelo desejo de atender a uma necessidade, à obtenção de satisfação. Gahagan mostra que todo comportamento é uma tentativa de satisfazer alguma necessidade ou uma reação à frustração de uma necessidade.

Ação e interação são, portanto, termos que se completam e que devem ser estudados conjuntamente.

Tendo em vista essas considerações e aprofundando-se no seu estudo, nossa proposta é que o campo de conhecimento relativo a usuário de biblioteca tem como seu objeto a interação — entendida como interação do usuário com a biblioteca, mas com ênfase no usuário. A ação do usuário ou o seu comportamento diante da biblioteca resulta de determinada necessidade em relação a conhecimentos lá encontrados. A ação da biblioteca, por sua vez, se desenvolve em torno do atendimento a essas necessidades. Logo, há necessariamente, uma reciprocidade de ações entre ambos — uma interação. Podemos observar aliás, uma série de interações que ocorrem na biblioteca. Por exemplo: interação usuário/bibliotecário; usuário/recursos; usuário/usuário; usuário/conhecimento.

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

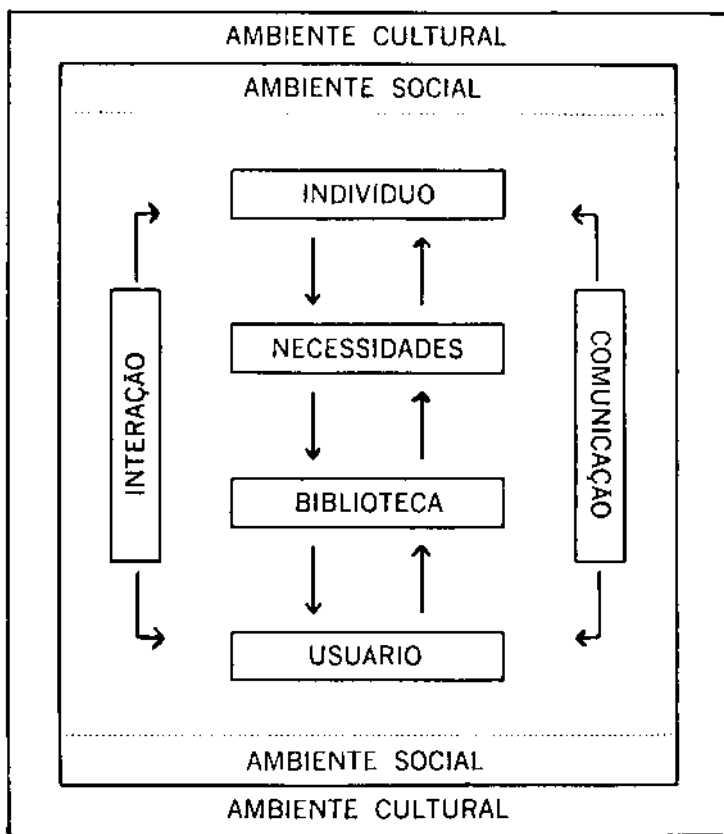
CONTEÚDOS BÁSICOS

Tendo em vista as considerações anteriores e com base no referencial teórico das disciplinas das Ciências Sociais, os conteúdos propostos como básicos para o campo são os seguintes:

- indivíduos e grupos/usuários: constituem a unidade de análise do campo;
- ambiente social e cultural: no qual todas as ações se processam, onde vivem os indivíduos e os grupos;

- necessidades e motivos: forças propulsoras, iniciadoras e mantenedoras da ação, do comportamento e da interação;
- interação: objeto do campo, aí incluindo ação e comportamento;
- comunicação: possibilita o comportamento e a interação;
- biblioteca: elemento delimitador do campo.

Esse conteúdo pode ser visualizado pelo seguinte diagrama:



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

POSSIBILIDADE DE ABORDAGEM DOS CONTEÚDOS BÁSICOS

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

Em relação a indivíduos e grupos, observa-se que o estudo do indivíduo pode ser feito sob diferentes pontos de vista. Ao amplo campo de escolha de tópicos específicos, fornecidos por outras disciplinas, interessa discutir aspectos particulares que se relacionam diretamente com o trabalho do bibliotecário, e relativos à transformação do indivíduo em usuário.

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

Como os indivíduos não vivem isoladamente, mas sim em grupos, faz-se necessário estudá-los como componentes de diferentes grupos, tais como: grupo familiar,

de amigos, grupo de referência, de trabalho e estudar a formação desses grupos, sua estrutura, funcionamento e formas de comunicação. Para Beltrão (8), «o grupo social organizado determina a comunicação de seus membros». E buscar detectar a influência desses aspectos e de outros, entre eles a pressão do grupo sobre o comportamento do usuário e em relação à sua interação com a biblioteca e com os demais usuários. Nesse tópico caberia, também, a identificação e consideração dos diferentes grupos de usuários, por exemplo, cientistas, tecnólogos, estudantes, público em geral.

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

O estudo da sociedade é uma tarefa complexa e, para ser viável, é realizado em pequenas unidades tais como: comunidades, organizações, grupos e por meio de conceitos como: interação, posições e papéis, áreas sociais, mobilidade social, etc. Interessa considerar essas unidades e conceitos na medida em que interferem no indivíduo/usuário e no seu relacionamento com a biblioteca, o mesmo ocorrendo com a cultura de um povo, entendida por Sorokin (9) como os seus padrões modais e característicos de comportamento bem como as crenças, normas, premissas e valores subjacentes e reguladores.

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

des, hábitos e motivações à leitura e à busca de conhecimentos e de bibliotecas.

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

Considerando necessidade «como uma condição, no interior do indivíduo, que o dinamiza e predispõe para certos tipos de comportamento» (Krech 10) tem-se que seu estudo é fundamental quando da consideração da ação e da interação.

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

O estudo da motivação, que trata do porquê de um determinado comportamento, engloba dois aspectos: o porquê da escolha de uma ação e o porquê da persistência numa determinada ação escolhida. O comportamento ocorre em resposta aos motivos do indivíduo. Se o indivíduo sempre tem motivos, pois sempre tem inúmeras necessidades insatisfeitas, interessa, no nosso caso específico, conhecer os motivos que levam as pessoas a ler e a procurar bibliotecas e o conhecimento lá armazenado. E discutir os problemas envolvidos na satisfação das necessidades, bem como procurar conhecer as necessidades que podem ser satisfeitas ou não pela biblioteca, além de procurar identificar os obstáculos que afastam as pessoas do conhecimento e das bibliotecas.

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

As necessidades e os motivos são as qualidades básicas que distinguem um indivíduo de um usuário de bibliotecas, segundo Hatt (11) e podem ser considerados também, o aspecto fundamental na consideração do campo.

Necessidades e motivos levam a uma ação que, se realizada conjuntamente, provoca uma interação. E essa se realiza através da comunicação.

O estudo da comunicação pode ser focado sob diferentes aspectos, mas uma análise do seu conteúdo nos revela que trata, básica e resumidamente, de mensagens, de produtores e receptores, de canais, de codificação e decodificação. Implica no estudo da informação, expressão e da linguagem, dos fatores que possibilitam ou impedem a comunicação e no estudo dos tipos e sistemas de comunicação.

Para Shera (12), a comunicação é o processo social no qual a biblioteca está diretamente relacionada.

Para o estudo do usuário, interessa, entre outros, considerar a biblioteca como um sistema de comunicação, dentre outros sistemas; a identificação dos diferentes tipos de comunicação existentes na biblioteca e os diferentes tipos de mensagens e relacioná-los com as diferentes necessidades dos indivíduos e seus usos.

Interessa, também, o estudo dos canais e dos fatores que condicionam seu uso, tais como: preferência, objetivo da comunicação, habilidades do receptor e do comunicador, do espaço que os separa, do tempo de validade da mensagem, de condições ambientais e circunstanciais, de que fala Beltrão, além da consideração dos ruídos da comunicação bem como seus efeitos.

Nesse aspecto, destaque deve ser dado ao estudo da linguagem: sua função, tipos, problemas de uso de uma linguagem, os requisitos necessários, códigos, símbolos, etc.

E, finalmente, cabe estudar a biblioteca, não de uma maneira global, mas especificadamente no aspecto do relacionamento com o usuário.

Nesse ponto é importante destacar os mecanismos que ela utiliza para conhecer o usuário, para se adaptar e modificar, tendo em vista as necessidades do primeiro; os instrumentos e políticas que adota para facilitar essa interação; os efeitos que o usuário provoca na biblioteca e os que essa, reciprocamente, provoca no usuário. Explorando esses aspectos, além, é claro, de vários outros possíveis, pode-se obter um conhecimento do campo relativo a usuário de bibliotecas, a partir de uma estrutura de conteúdos básicos que se interligam, fundamentados numa base teórica.

Assim considerando, o campo trata o usuário no seu duplo aspecto — do seu ponto de vista «interno» e «externo», uma macro e micro visão do usuário.

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

Do ponto de vista «externo», o usuário é parte e fator do ambiente influenciando a biblioteca. Como tal, é um indivíduo ou grupo vivendo numa sociedade e cultura, com determinadas necessidades, motivações, valores, atitudes, com uma «perspectiva pessoal» que o influenciará enquanto usuário/cliente da biblioteca.

Essa é uma abordagem interdisciplinar, pois apresenta uma interligação de conhecimentos de várias áreas e disciplinas como: Biblioteconomia, Psicologia, Psicologia Social, Antropologia, Sociologia e outras, nas quais o campo deve buscar conhecimentos e referencial teórico.

A indagação inicial, referente a que conteúdos ensinar a nossos alunos no que diz respeito à sua formação específica em relação a usuário, levou-nos, portanto, a maiores considerações a respeito desse campo de conhecimento da Biblioteconomia e a uma proposta de análise do seu conteúdo, a partir de um referencial teórico.

Devido a abrangência do campo, deve-se notar que ele foi aqui considerado como um todo e não em função de um currículo específico. Nesse caso, a escolha de conteúdos será influenciada, também, por outros fatores práticos e limitadores como carga horária, tempo disponível, duração do curso, etc.

Devemos lembrar também que quando se fala em ensino relacionado a usuário não estamos nos referindo especificamente a uma disciplina, mas a um grupo de disciplinas, o que implicaria numa reconsideração dos nossos currículos de graduação e de seus objetivos.

Fato, aliás, que se faz sentir com maior urgência quando se observa a complexidade crescente tanto das necessidades da sociedade por conhecimento quanto da organização e funcionamento das bibliotecas.

O que pretendemos com essas considerações foi oferecer uma abordagem inicial ao assunto, ao seu campo, conteúdo e objeto — do ponto de vista de elaboração de currículo. Trabalhá-lo em função de programas será o passo seguinte e a concretização do presente trabalho.

The field of knowledge related to library users, part of discipline Librarianship, was studied as a first approach to the study of teaching programs of the area. The study of the field contents presented: proposal of analysis of the field and its basic contents based on a theoretic reference. It was concluded that the object of study is the interaction used/library and that its basic contents, around which the field is structured, refer to indi-

viduals and groups, social and cultural environment, needs and motivation, interaction/behaviour, communication and library.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. HOWES, Brian. Some thoughts on a first degree in librarianship. *Journal of Education for Librarianship*, Urbana, 111. 16(1):18-24, Sum. 1975.
2. SPERB, Dalila C. *Problemas gerais de currículo*. 2ed. Porto Alegre, Globo, 1975.
3. OLIVEIRA, Maria Rita Neto Sales. *O conteúdo atual da didática: um discurso da neutralidade*. Belo Horizonte, 1980. Dissertação apresentada como requisito para obtenção do título de mestre em Educação.
4. FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Dicionário da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1975.
5. BENEYTO, Juan. *Informação e sociedade; os mecanismos sociais da atividade informativa*. Petrópolis, Vozes, 1979.
6. TODOROV, João Cláudio. *Método em psicologia*. Belo Horizonte, Curso de Metodologia da Pesquisa Científica, 1970, mimeo.
7. GAHAGAN, Judy. *Comportamento interpessoal e de grupo*. Rio de Janeiro, Zahar, 1975.
8. BELTRÃO, Luiz. *Fundamentos científicos da comunicação*. I, Brasília, Ed. Coordenada, 1973.
9. SOROKIN, Pitirim A. *Sociedade, Cultura e personalidade; sua estrutura e sua dinâmica; sistema de sociologia geral*. Porto Alegre, Globo, 1968, 2v.
10. KRECH, David & CRUTCHFIELD, Richard. *O indivíduo na sociedade*. São Paulo, Pioneira, 1969, 2v.
11. HATT, Frank. *The reading process; a framework for analysis and description*. London, Clive Bingley, 1976.
12. SHERA, Jesse Hank. *The foundations of education for librarianship*. New York, Becker and Hayes, 1972.