

# **Estudo de usuários: uma discussão voltada ao contexto asilar**

**Fernando Cruz Lopes** (UEL) - lopes.fred@gmail.com

**Gilberto Ribeiro da Silva** (UEL) - gilfavarao@hotmail.com

**Lilian Fernanda do Amaral** (UEL) - lilian.famaral@hotmail.com

**Taís Helena Akatsu** (UEL) - akatsu7@gmail.com

**Luciane de Fátima Beckman Cavalcante** (UEL) - lucifbc@gmail.com

## **Resumo:**

*Apresenta discussão teórica acerca de estudo de usuário, destacando neste cenário a relevância de estudos voltados ao contexto asilar, abordando o mesmo enquanto um espaço de atuação social para o profissional bibliotecário*

**Palavras-chave:** *Estudo de Usuários. Necessidade de Informação. Idosos. Atuação Profissional*

**Área temática:** *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

## **Estudo de usuários: uma discussão voltada ao contexto asilar**

### **Resumo:**

Apresenta discussão teórica acerca de estudo de usuário, destacando neste cenário a relevância de estudos voltados ao contexto asilar, abordando o mesmo enquanto um espaço de atuação social para o profissional bibliotecário

**Palavras-chave:** Estudo de Usuários. Necessidade de Informação. Idosos. Atuação Profissional

**Área Temática II:** Transcompetências: Diferenciais dos Usuários e do Profissional da Informação

## **1 INTRODUÇÃO**

As instituições asilares dedicadas ao atendimento de idosos são universalmente conhecidas como uma alternativa de abrigo assistencial a indivíduos que não contam com a possibilidade de habitar em convívio familiar, ou que se encontram em condições de vulnerabilidade que restringem a vida solitária.

Evidencia-se, portanto, que os asilos exercem um papel social de grande relevância. Entretanto, não é raro a institucionalização impor à pessoa idosa a ruptura com o universo externo, e a extirpação do convívio familiar e em sociedade, comumente resultando na reclusão e na fragilidade emocional (ARAÚJO, SOUZA, FARO, 2010).

Procede deduzir que os asilos carecem de uma visão de atendimento e apoio que preconize a preservação da saúde física, e de modo especial da integridade psicoemocional dos idosos assistidos.

Assim fica implícito que o desenvolvimento de um modelo de assistência que respeite a dignidade, e promova bem-estar nos asilos supõe o conhecimento do grupo em todas as dimensões que contribuam na proposição de mudanças. As necessidades de informação requisitadas pelos idosos podem se configurar como um desses elementos contribuintes, uma vez que “a informação é um direito de todos, é um bem comum, que pode e deve atuar como fator de integração, democratização, igualdade, cidadania, libertação e dignidade pessoal” (TARGINO, 1991, p.155).

Neste contexto, compreendendo que “a profissão do bibliotecário é essencialmente social, de mediação e de contato, de ‘fazer com o outro’”. (CUNHA, 2003) percebemos a relevância deste profissional buscar inserção nos mais diversos cenários de atuação do mesmo, o que faz com que o mesmo tenha à sua frente

[...] o desafio de colocar uma nova dimensão ao problema informacional. Isso significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades, criando novos métodos e formas de trabalho. (CUNHA, 2003, p.2).

O bibliotecário nesse ambiente permite atenuar os problemas relativos a vivência asilar e transmitir um campo de forças e de experiências que permeiam os problemas de saúde, identidade, entre outros e suas ramificações sociais na vida desses idosos.

Desse modo, um estudo de usuários destinado a identificar as necessidades de informação dos moradores de asilo, tem o potencial de embasar o planejamento de ações visando transformações na forma de atendimento dos idosos.

A discussão, ainda que incipiente do estudo de usuários ganha importância, ao passo que fornece um subsídio teórico na discussão da informação fora do tradicional circuito acadêmico, técnico e profissional, bem como amplia o escopo de atuação do profissional da informação, uma vez que uma instituição asilar também pode ser considerada um ambiente informacional.

## **2 ESTUDO DE USUÁRIOS NO CONTEXTO ASILAR: REFLEXÕES INICIAIS**

Os primeiros conceitos sobre o que seria Ciência da Informação (CI), surgiram na segunda metade do século XX, mais precisamente na década de 1960. Para Freund (1982), a Ciência da Informação começou a se organizar enquanto uma ciência, posteriormente a revolução científica criada após a II Guerra. Esses primeiros estudos do pós-guerra (Taylor em 1966, Rees e Saracevic em 1967 e Borko em 1968) trazem a mesma ideia sobre o que é Ciência da Informação:

[...] é uma ciência voltada para o estudo da produção, organização, armazenamento, disseminação e uso da informação. Nesse sentido, entendem a CI como uma disciplina voltada para os processos envolvidos com a informação – processos normalmente entendidos

como processos técnicos, aplicados, de intervenção. O conceito de informação que sobressai de tais definições é a ideia de informação como uma “coisa”, um ente da realidade dotado de objetividade (ARAÚJO, 2009, p. 200).

Ao passar do tempo a Ciência da Informação teve mudanças gerais em sua formação. Áreas e subáreas foram criadas, campos de estudo orientados por teorias e perspectivas diferentes acabaram criando conceitos específicos e particulares de informação, que em alguns casos se tornam até mesmo discordantes (ARAÚJO, 2009).

Contudo essas diferenças permitiram melhor “compreensão para um rol de problemas, processos e estruturas associados ao conhecimento, à informação e ao comportamento humano frente à informação” (SARACEVIC, 1996, p. 60). Pois é da natureza existencial da Ciência da Informação a interdisciplinaridade (SARACEVIC, 1996).

Os estudos de usuários se desenvolvem a partir da perspectiva funcionalista, e primeiramente recebem o nome de estudos de comunidade ou perfil de comunidade. Araújo explica: “Seu objetivo era o de mapear características de determinada população para planejar as informações mais adequadas a serem oferecidas com fins de educação e socialização” (2009, p. 199). Logo após, surge os estudos de uso, que serviam para fornecer respostas para os sistemas, através da medição de indicadores e efetiva utilização e grau de satisfação do uso de fontes, serviços ou sistemas de informação (ARAÚJO, 2009).

A literatura aponta que os estudos de uso, se enquadrariam na corrente teórica dos estudos de usuários de abordagem tradicional. Essa perspectiva fundamenta-se na preocupação em aperfeiçoar os sistemas de informação, cujo objeto circunscreve o conteúdo ou a tecnologia dessas estruturas (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009).

Os autores afirmam que as pesquisas relativas ao conteúdo investigam o interesse dos usuários por determinados temas. Enquanto, as pesquisas em relação à tecnologia analisam o uso das diversas fontes de informação, os recursos computacionais e os atributos dos sistemas. O usuário, portanto é apenas um informante.

Segundo Araújo (2008), essas características dos estudos se devem ao paradigma físico da informação, que a trata como um sinal, e como tal importa apenas o meio (sistema) que realiza a comunicação entre o emissor e o receptor.

Por volta da década de 70, há a emergência de estudos que se interessam em compreender o usuário, e sua capacidade de criar situações no processo de obtenção da informação, abrangendo também as estratégias mentais do indivíduo. Inaugura-se a abordagem alternativa à luz do paradigma cognitivo (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009).

Na visão de Gasque e Costa (2009), mais tarde no referencial cognitivista viriam indagações de natureza sociológica, influenciando a produção de estudos de usuários em que a informação é resignificada a partir dos valores sócio-culturais dos indivíduos, anunciando um novo paradigma de conotação social.

De acordo com os autores, nos anos 2000, não mais como estudos de usuários, mas sob a denominação de comportamento informacional, estariam convivendo os paradigmas físico, cognitivo, social e multifacetado. Esse último buscando mesclar aspectos sócio-cognitivos em face a ambientes organizacionais.

Desse modo, os estudos de comportamento informacional, se dedicam a conhecer as necessidades dos sujeitos, a forma de busca, utilização e a transferência da informação em diferentes contextos, se desenvolvendo numa perspectiva complexa de análise (GASQUE; COSTA, 2009).

Em paralelo ao desenvolvimento das abordagens dos estudos de usuários, e mais tarde do comportamento informacional, percebe-se nos diferentes paradigmas a coevolução não somente do conceito de informação, mas do que viria a ser necessidade de informação.

No campo dos estudos de usuários a pesquisa tradicional encara a necessidade de informação como um “estado de necessidade de algo que o pesquisador chama de informação focada no que o sistema possui e não no que o usuário precisa” (MIRANDA, 2006, p.100).

Para Miranda (2006) a abordagem alternativa, indica que a necessidade de informação é a condição em que o indivíduo reconhece o nível próprio de conhecimento incapaz de lhe fornecer subsídios para a resolução de problemas no trabalho ou nos estudos.

O comportamento informacional delineado nos moldes de referenciais multifacetados, em seus variados modelos de análise, partem do mesmo pressuposto: a necessidade de informação, como déficit de conhecimento, ou de habilidades desencadeados no contexto vivenciado pelo sujeito que a demanda (SILVEIRA; ODONE, 2007).

Os modelos de comportamento informacional reconhecem que a necessidade de informação não se limita a uma experiência de conscientização pessoal, mas, julgam necessário o conhecimento das influências do meio, e de outras variáveis, sobre o indivíduo nesse processo.

[...] o conceito de necessidade de informação não é somente subjetivo e existente apenas na mente de um indivíduo, mas um conceito intersubjetivo com significados, valores, objetivos, etc., passíveis de serem compartilhados (FERREIRA apud PEREIRA, 2010, p. 179).

A necessidade informacional tem sido enfocada, nos estudos de usuários, e no comportamento informacional como um hiato no conhecimento, que impede o desenvolvimento de atividades produtivas, como a profissional ou acadêmica em dado momento.

O comportamento informacional, como o proposto por Davenport “se refere ao modo como os indivíduos lidam com a informação. Inclui a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar” (1998, p. 111). Ainda para Davenport, o sujeito é quem determina sua relação com a informação, porém essa relação é influenciada por fatores como cultura, memória, educação, e outros.

Contudo, a busca pela informação não é feita sem incentivo e, para Choo (2006), o sujeito não procura informação se não houver necessidade, uma vez que o incentivo é saná-la.

A busca pela informação parte de um contexto individual, para alcançar uma informação desejável, que tende a modificar seu acervo de conhecimento. Nesse processo, um ator social se torna consciente de sua situação de carência informacional e define suas necessidades. Em seguida, realiza a busca por informação de forma que essa ação seja o modo de alterar seu conhecimento. O uso dessa informação ocorre com a seleção de mensagens relevantes que possam gerar

mudanças no estado de conhecimento, pois é apenas a partir de informações pertinentes que o indivíduo pode construí-lo.

Entretanto, a necessidade pela informação, sua busca, uso e comunicação podem se desenrolar em diferentes contextos, o que não descarta inclusive a “vida diária” das pessoas (MIRANDA, 2006, p. 101).

Diante do exposto, se constata que a transformação conceitual dos estudos contemporâneos de usuários, e dos modelos metodológicos de pesquisa do comportamento informacional, ao que parece, vem desenvolvendo um discurso teórico, que propõe abranger um universo ampliado de pessoas e de realidades.

Nessa tendência verifica-se em revisão de literatura o aparecimento de pesquisas segmentadas em três perfis de potenciais usuários da informação: “profissional (gerentes, cientistas); papel desempenhado (alunos, pacientes) e aspectos demográficos (idade, gênero, grupos étnicos)” (CASE apud GASQUE; COSTA, 2010, p. 29).

Talvez por essa razão, os estudos de usuários voltados a conhecer as necessidades de informação de idosos, não sejam tão raros, tendo em vista a recuperação de artigos contendo essa temática, bem como de outras publicações no campo da Ciência da Informação relativas à pessoas idosas.

Ao que tudo indica, o interesse pelo grupo decorre do envelhecimento da população brasileira, que é um fenômeno em curso no país. Segundo, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2012), o Brasil até 2025 terá a sexta maior população mundial de pessoas com 60 ou mais de 65 anos de idade.

Dados do IBGE (2012), afirmam que em 1991 os indivíduos com 65 anos ou acima dessa faixa etária representavam 4,8% da população. No ano de 2000, esse contingente saltou para 5,9%, e atingiu em 2010 a proporção de 7,4% da população total.

O aumento de idosos no país suscita o planejamento de ações e políticas públicas para o atendimento dessa parcela crescente da população, principalmente no que diz respeito à consolidação de uma estrutura especializada na saúde pública e de assistência social.

Um modelo secular de assistência a idosos fora do convívio familiar são as instituições de longa permanência ou asilos, que assumem o cuidado dessas

peçoas, porém imprimem aos internados o gradativo isolamento social, e ao decréscimo de atividades físicas e mentais (ARAÚJO; SOUZA; FARO, 2010).

O isolamento não se refere apenas furtar-se do relacionamento familiar ou das amizades, mas representa ser retirado da sociedade e passar a viver basicamente no domínio físico da instituição, dentro de suas regras, sendo forçado a conviver com pessoas estranhas, o que acarreta não raramente ao isolamento psicológico (SOUZA, 2003).

Chaimowicz e Greco (1999) apontam para minimizar os impactos negativos da internação, e como forma de prevenir sequelas de doenças da velhice, propõe o incentivo à participação de atividades produtivas, que valorizem o patrimônio cultural e intelectual dos idosos.

Os idosos, mesmo passando por variadas alterações orgânicas, não perdem o discernimento, nem a essência subjetiva.

Com o envelhecimento, as habilidades verbais, a memória e a atenção se deterioram com mais facilidade, enquanto que as habilidades numéricas, a capacidade imaginativa e de julgamento permanecem quase que intactas (FAJARDO et al., apud SILVA et al., 2005, p. 69).

Dessa maneira, a identificação, ou a constatação se o público em questão considera possuir necessidades de informação, através de um estudo de usuários, se torna um instrumental de grande importância com vistas à proposição de atividades de socialização, recreação e entretenimento no ambiente asilar.

Pelo exposto, cabe denotar que o profissional da informação - bibliotecário - pode atuar neste cenário desenvolvendo projeto e ações que visem melhorar as condições de vida destes usuários a partir do entendimento da necessidade de informação dos mesmos. Cabe denotar que esta atuação demanda um trabalho com uma equipe multidisciplinar, como por exemplo, assistente social, psicólogos, entre outros profissionais, uma vez que o bibliotecário pode não dominar todas as especificidades que o contexto exige, até mesmo em virtude de sua formação. Entretanto muitas ações podem ser desenvolvidas por este profissional em contextos diferentes das habituais unidades de informação, como bibliotecas e centros de informação.

Dentre as ações que podem ser desenvolvidas a partir do reconhecimento das necessidades informacionais dos idosos podemos citar por exemplo, a



biblioterapia que consiste em "um processo terapêutico baseado na literatura, que utiliza materiais diversos e selecionados (materiais bibliográficos ou não), com o objetivo de estimular insight através da leitura e de atividades lúdicas" (CASTRO; PINHEIRO, 2005, p.3). Este é apenas um exemplo, de uma das várias ações que o bibliotecário pode desempenhar em um ambiente informacional distinto como o asilo. Cabe destacar que o bibliotecário

exerce uma influência na sociedade quando é responsável pelo planejamento, execução e avaliação do processo de mediação da informação, colaborando com o crescimento e a elevação sócio-culturais das populações, em qualquer posição que estejam e em qualquer situação, atendendo a todos os segmentos pertencentes aos diferentes tipos de comunidade . (COSTA; SILVA, 2010, p.174)

Obviamente que sua atuação em cenários como o supracitado demandará novas competências a este profissional, competências que muitas vezes não são desenvolvidas no âmbito de sua formação, a qual por vezes se atém muito à questão técnica e prática da profissão, sem voltar atenção ao aspecto social que está implícito na prática bibliotecária.

## **CONSIDERAÇÕES**

Os dados dos últimos três censos da população brasileira analisados comparativamente mostram o aumento gradativo do estrato representado pela faixa etária acima de 65 anos (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2012). Isso demonstra incremento na expectativa de vida do brasileiro, porém levantam preocupações se o país possui um aparato estrutural para lidar com o envelhecimento da população.

O momento presente denota a ausência de um modelo que conjugue adequadamente as responsabilidades do tripé Estado-Família-Sociedade, pois se verifica em instituições de longa permanência (asilos) o internamento de idosos de baixa dependência, que poderiam ser assistidos domiciliarmente (CHAIMOWICZ; GRECO, 1999).

A assistência em domicílio, ou a opção do internamento em período parcial, poupariam recursos e vagas, mas acima de tudo resguardariam pessoas potencialmente ativas ao cerceamento social e à inatividade física e cognitiva.

Visto que, em estudo realizado por Chaimowicz e Greco (1999), no município de Belo Horizonte indicou que em menos de 15% de instituições asilares ofereciam serviços de psicologia, terapia ocupacional e fisioterapia.

Desse modo, surge a necessidade de se discutirem formas de proporcionar dignidade e qualidade de vida durante o processo de envelhecimento, especialmente aos idosos que se encontram institucionalizados.

Uma das alternativas é tornar os asilos espaços de práticas interdisciplinares, que disponibilizem às pessoas idosas atenção à saúde física, psicológica, mas, sobretudo atividades de interação social, educacionais e culturais. Nesse sentido, destaca-se que o cenário apresentado pode ser passível de atuação do profissional bibliotecário.

Pelo exposto, um estudo de usuários numa instituição de longa permanência tem a intenção de ser um meio de tomar conhecimento das possíveis necessidades de informação dos idosos, e a partir delas resgatar interesses, preferências e lacunas de conhecimento, bem como desenvolver ações que permitam a melhorar a condição dos mesmos, enquanto um ator social

Apesar das limitações fisiológicas inerentes ao envelhecimento, as quais levam inconscientemente a família e a sociedade a imaginá-los apáticos e sem interesses, inclusive por informações. Acredita-se que os próprios sejam os portadores de soluções dos inconvenientes da institucionalização.

A questão talvez esteja no fato em dar oportunidades a esses sujeitos de expressarem seus anseios e opiniões a respeito das questões que envolvem o envelhecimento. Desse modo, destaca-se que o bibliotecário é um dos profissionais que pode permitir com que isto seja possível.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 38, n. 3, p.192-204, set./dez., 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1719/1347>>. Acesso em: 12 maio 2012.

\_\_\_\_\_. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 9., 2008, São Paulo. **Comunicação oral...** São Paulo: USP, 2008. Disponível em:

<<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>> Acesso em 23 jun. 2012.

ARAÚJO, C. L. O.; SOUZA, L. A.; FARO, A. C. M. Trajetória das instituições de longa permanência para idosos no Brasil. **História da Enfermagem Revista Eletrônica**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 250-262, jul./dez., 2010. Disponível em: <[http://www.abennacional.org.br/centrodememoria/here/n2vol1ano1\\_artigo3.pdf](http://www.abennacional.org.br/centrodememoria/here/n2vol1ano1_artigo3.pdf)>. Acesso em: 23 jun. 2012.

CATRO, R.B.de.; PINHEIRO, E.G. Biblioterapia para idosos: o que fica e o que significa. **Biblionline**, v. 1, n. 2, 2005

CHAIMOWICZ, F.; GRECO, D. B. Dinâmica da institucionalização de idosos em Belo Horizonte, Brasil. **Rev. Saúde Pública**, v. 33, n. 5, p. 454-460, São Paulo, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v33n5/0630/pdf>> Acesso em: 23 jun. 2012.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: \_\_\_\_\_. **A organização do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: Senac, 2006. P. 63-120.

COSTA, L. F.; SILVA A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero- Revista de Ciência da Informação**, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago09/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm)>. Acesso em: 1 jul. 2012

CUNHA, M.V.da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n.15, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. Cultura e comportamento em relação à informação. In: \_\_\_\_\_. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. P. 108-139.

FREUND, George Eduardo. Impactos da tecnologia da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 17-22, 1982. Disponível em: <[revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/1479/1098](http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/1479/1098)>. Acesso em: 17 maio 2012.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>>. Acesso em: 23 jun. 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico**. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=1272](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1272)>. Acesso em: 23 jun. 2012.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>> Acesso em: 1 jul. 2012.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência de fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacionais dos gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 176-194, set./dez., 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n3/10.pdf>. Acesso em: 1 jul. 2012.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. Perspec. **Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em: 28 abr. 2012.

SILVA, E. M. M. et al. Mudanças fisiológicas e psicológicas na velhice relevantes no tratamento odontológico. **Rev. Ciênc. Ext.**, São Paulo, v.2, n.1, p. 62-74, 2005. Disponível em: <[http://www.ojs.unesp.br/index.php/revista\\_proex/article/download/186/100](http://www.ojs.unesp.br/index.php/revista_proex/article/download/186/100)>. Acesso em: 23 jun. 2012.

SILVEIRA, M. M; ODONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/797/725>>. Acesso em: 23 jun. 2012.

SOUZA, J. L. C. Asilo para idosos: a face rejeitada. **Trilhas**, Belém, n. 1 p. 77-86, set. 2003. Disponível em: <<http://www.nead.unama.br/bibliotecavirtual/revistas%5Cadcontar%5Cpdf%5Crilha%5C4a1a8.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2012.

TARGINO, M. das. G. Biblioteconomia, informação e cidadania. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.20, n.2, p.149-160, jul./dez.1991