

UFRGS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Eliane Maria Severo Gonçalves

**EM BUSCA DE UM OUTRO OLHAR:
COMPREENDENDO AS PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA UFRGS**

Porto Alegre

2009

Eliane Maria Severo Gonçalves

**EM BUSCA DE UM OUTRO OLHAR:
COMPREENDENDO AS PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA UFRGS**

Monografia de conclusão apresentada ao curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS como pré-requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Orientadora: Profa. Dra. Helen Beatriz Frota Rozados

**Porto Alegre
2009**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Prof. Me. Ricardo Schneiders da Silva

Vice-Diretora: Profa. Dra. Regina Helena van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe-Substituta: Profa. Dra. Helen Rozados

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

Responsável: Bibliotecária Eliane Gonçalves CRB-10/796

G635e

Gonçalves, Eliane Maria Severo

Em busca de um outro olhar : compreendendo as percepções dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS / Eliane Maria Severo Gonçalves. – Porto Alegre, 2009.

70 f. : il.

Orientador: Helen Beatriz Frota Rozados.

Monografia de conclusão de curso (Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, 2009.

1. Estudos de usuários : Bibliotecas universitárias. 2. Necessidades de informação : Usuários : Bibliotecas universitárias. 3. Busca de informação : Usuários : Bibliotecas universitárias. 4. Uso de informação : Usuários : Bibliotecas universitárias. I. Rozados, Helen Beatriz Frota. II. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Programa de Pós-Graduação em Comunicação. III. Título.

CDU 027.7

Departamento de Ciências da Informação
R. Ramiro Barcelos, 2705 – Campus Saúde
Bairro Santana
90035-007 Porto Alegre, RS
Tel.: (51) 3308-5067
Fax: (51) 3308-5435

Eliane Maria Severo Gonçalves

**EM BUSCA DE UM OUTRO OLHAR:
COMPREENDENDO AS PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS DA UFRGS**

Monografia de conclusão apresentada ao curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS como pré-requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Bibliotecas Universitárias.

Aprovado em: Porto Alegre, 11 de dezembro de 2009.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Helen Beatriz Frota Rozados-UFRGS-orientadora

Profa. Dra. Sônia Elisa Caregnato-UFRGS

Bibliotecária MSc. Letícia Strehl-UFRGS

**Aos que vieram antes de mim,
Pedro e Flaubiana, Calixto e Lúcia (in memorian), meus avós
Á Amália Severo Gonçalves e Agapito Costa Gonçalves, meus queridos pais
Á Cuti, com carinho,
Aos que vieram depois de mim, meus queridos sobrinhos Gabriela, Daniel, Gustavo e
Guilherme.
E aos que ainda estão por chegar.**

AGRADECIMENTOS

A construção desse trabalho de conclusão teve a contribuição de algumas pessoas e instituições e são para elas os nossos agradecimentos.

Primeiramente, à UFRGS pela possibilidade de realizar esse curso de forma gratuita.

À Bibliotecária Viviane Carrion Castanho, Diretora da Biblioteca Central, e às professoras Ida Stumpf, coordenadora do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias, e Sônia Caregnato pelo empenho na realização desse curso.

Ao Prof. Paulo Schmidt, Diretor em exercício da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS, que consentiu com minha liberação para participar do curso.

À Bibliotecária Fátima Isabel Soares, Coordenadora da Biblioteca Gládis W. do Amaral, pelo apoio incondicional e compreensão com minhas ausências.

À minha querida orientadora Dra. Helen Rozados pelas indicações substanciais e tranqüilidade na condução da sua orientação.

Aos colegas bibliotecários do Setor de Processamento Técnico da Biblioteca Gládis W. do Amaral Denise Ramires, Edna Cunha, Lílian Maciel e Vinicius Silva que se dedicaram ao seu trabalho com responsabilidade e seriedade dando-me condições de afastamento. Também agradeço-lhes pela demonstração de interesse no meu trabalho de conclusão.

Ao bibliotecário André Costa do Setor de Circulação da Biblioteca Gládis W. do Amaral pelo apoio.

Ao bolsista de informática Douglas Pilar da Biblioteca Gládis W. do Amaral pelo auxílio com o programa Voice Editing de transcrição de entrevistas.

Aos colegas do curso Aglaé, Márcio, Janise, Mara Emmanuelli, Rosângela, Sandra, Leonardo, Raquel, Helen, Eleonora, Elise, Renata, Vanessa, Denise, Miriam, Mara, Josiane, Leonel e Heloísa com quem tive momentos agradáveis de agosto de 2008 a julho de 2009 e novos aprendizados sobre o Sistema de Bibliotecas da UFRGS.

À Profa. Dra. Ana Dalla Zen pela revisão do projeto de pesquisa.

À Profa. Dra. Sônia Elisa Caregnato pela validação do conteúdo do instrumento de coleta de dados.

Aos colegas da Biblioteca da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação pelo apoio logístico.

À Carmen Gonçalves, minha querida irmã, pela digitação de grande parte desse trabalho, sua ajuda foi decisiva.

Aos usuários entrevistados, meu agradecimento especial pela disponibilidade em contribuir com esse estudo.

E a todos os meus familiares por compreenderem minhas ausências.

RESUMO

Investiga a percepção dos usuários da Biblioteca Gládis W. do Amaral, da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS, reveladas em situações de busca e uso da informação. Especificamente, pretendeu identificar as necessidades de informação e os comportamentos de busca e uso da informação dos usuários da Biblioteca; mapear os pontos fortes e os pontos fracos da Biblioteca; caracterizar os usuários da Biblioteca; propor ações a serem consideradas na discussão e elaboração do planejamento estratégico da Biblioteca em 2010. Utiliza metodologia de cunho qualitativo tendo como instrumento de coleta de dados uma entrevista semi-estruturada baseada na entrevista da linha do tempo da Abordagem do Sense-Making. Foram entrevistados 11 usuários entre docentes, alunos de graduação e alunos de pós-graduação. Baseado no modelo de uso de informação de Choo (2006), a análise dos resultados da pesquisa demonstra que as necessidades de informação referem-se a temas a serem esclarecidos ou compreendidos para a realização de trabalhos ou prova e para a localização de materiais no acervo. Quanto à busca da informação, os alunos contam com um intermediário para dar início ao processo de verificação de fontes, o professor que indica a bibliografia para a elaboração de trabalhos de uma disciplina. Ainda, entre as fontes mais consultadas está a Internet e seus sites de busca, seguindo-se a Biblioteca e seu acervo. A maioria dos entrevistados não utiliza bases de dados referenciais e não consulta o bibliotecário para o momento inicial de suas buscas. O bibliotecário é lembrado em um segundo momento, quando da não localização de algum livro ou periódico no acervo. No estágio de uso da informação, verifica-se que as ajudas desejadas da informação constituíram-se de criar idéias, encontrar direções ou caminhos, adquirir capacidades, obter apoio ou confirmação, motivar-se e acalmar-se ou relaxar. Quanto aos usos da informação, as categorias encontradas são para esclarecimento, compreensão do problema, instrumental e confirmativo. Ainda, constata-se que as reações emocionais sentidas no princípio do processo não correspondem ao modelo conceitual. Quanto à caracterização dos usuários, o que chama a atenção é esses não se perceberem como cidadãos na relação com a Biblioteca. No tocante aos pontos fortes e fracos da Biblioteca, a percepção dos usuários incidiu sobre o acervo, o catálogo on-line SABi, os serviços e o uso da Biblioteca. Recomenda algumas ações que abrangem a realização de um estudo sobre os fatores envolvidos na frequência dos professores à Biblioteca, de um programa de orientação aos usuários, a melhoria na comunicação entre Biblioteca e usuários e a implementação do serviço de referência.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Bibliotecas universitárias. Necessidades de Informação. Busca de Informação. Uso de Informação.

ABSTRACT

It investigates the user's perceptions of Biblioteca Gládis W. do Amaral of the Science Economics Faculty at the Federal University of Rio Grande do Sul revealed in seeking and use information situations. Sense-Making, a qualitative research method, was utilized to obtain data using a semi-structured interview conducted with 11 users, students and professors. The Choo's model use information was using to the data analysis.

Keywords: Users studies. University libraries. Information needs. Information-seeking. Information use.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FCE Faculdade de Ciências Econômicas

REUNI Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

SABi Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS

SBU Sistema de Bibliotecas da UFRGS

SciELO Scientific Electronic Library Online

UFRGS Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 O contexto da Biblioteca Gládis W. do Amaral.....	10
1.2 Problema.....	12
1.3 Justificativa.....	13
1.4 Objetivos.....	14
2 ESTUDOS DE USUÁRIOS E A GESTÃO DA BIBLIOTECA.....	16
2.1 Os Estudos de Usuários.....	16
2.2 Os Estudos de Usuários e a Gestão da Biblioteca.....	21
2.3 O Usuário da Biblioteca.....	23
3 NECESSIDADES, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO: MODELO CONCEITUAL DE CHOO.....	26
4 METODOLOGIA.....	31
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	40
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	62
REFERÊNCIAS.....	65
APÊNDICE A-Carta de apresentação.....	67
APÊNDICE B-Instrumento de Coleta de Dados.....	68

1 INTRODUÇÃO

O pensamento antecipado sobre os objetivos e as ações de uma biblioteca universitária pode contribuir significativamente para o alcance dos objetivos da universidade de ensino, pesquisa e extensão. Considerando que planejar exige algum método, e não palpites, cabe ao gestor da biblioteca universitária analisar as informações referentes aos elementos que compõem os ambientes da biblioteca, entre eles os usuários.

Nessa perspectiva, os estudos de usuários e, principalmente, os estudos de necessidades, busca e uso de informação, constituem-se em uma importante ferramenta de gestão para uma biblioteca universitária.

Em decorrência disso, o presente estudo, à luz do modelo conceitual de Choo (2006) de uso da informação, pretendeu compreender as percepções dos usuários sobre a Biblioteca Gládis Wiebbling do Amaral, da FCE da UFRGS, através da análise das suas situações de necessidades, busca e uso da informação.

O presente trabalho está organizado além dessa Introdução, que expõe o contexto da Biblioteca da FCE, o problema, a justificativa e os objetivos, em mais cinco capítulos. No capítulo 2, apresenta-se um panorama dos estudos de usuários e estabelece-se a relação entre estudos de usuários e a gestão da biblioteca. Além disso, busca-se nesse capítulo caracterizar o usuário de uma biblioteca. No capítulo 3, aborda-se o tema necessidades, busca e uso de informação através de uma revisão sucinta que explicita o modelo conceitual de busca e uso de informação a ser utilizado para análise dos dados. No capítulo 4, descreve-se a metodologia adotada. No capítulo 5, os resultados são analisados e discutidos. Finalmente, no capítulo 6, são feitas a conclusão e as recomendações. O trabalho ainda inclui as referências e dois apêndices.

1.1 O contexto da Biblioteca Gládis Wiebbling do Amaral

A trajetória da Biblioteca Gládis Wiebbling do Amaral se vincula diretamente à história da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS e às mudanças ocorridas nessa unidade e na Universidade.

A Biblioteca foi fundada em 1945 com a transformação da Escola de Comércio em Faculdade de Economia e Administração, situada, ainda, no prédio da Faculdade de Direito. Após a reconstrução do prédio do Colégio Júlio de Castilhos, o mesmo passa a abrigar a Faculdade de Ciências Econômicas, que em 1954 transfere sua biblioteca para o terceiro andar do prédio, onde ficou até 1968, quando foi realocada para o andar térreo do prédio.

A Biblioteca Gládis Wiebbling do Amaral, órgão integrante da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, é responsável pela prestação de serviços de informação e documentação à comunidade acadêmica da FCE, além de atender à comunidade em geral, nas áreas de Economia, Contabilidade, Ciência Atuarial, Desenvolvimento Rural e Relações Internacionais. Compete à Biblioteca “[. . .] reunir, organizar, armazenar, conservar, divulgar e manter atualizado o acervo especializado da área.” (UFRGS, fev. 2009).

Ao longo de sua história, o acervo da Biblioteca foi formado a partir da junção de acervos isolados do Instituto de Estudos e Pesquisas Econômicas, do Instituto de Administração, do Centro de Estudos e Pesquisa em Administração e do Programa de Pós-Graduação em Administração. Desde a década de 80, é uma das 33 bibliotecas integrantes do Sistema de Bibliotecas da UFRGS, subordinando-se administrativamente à FCE, e tecnicamente à Biblioteca Central.

Sua estrutura organizacional está composta por Coordenação, Setor de Processamento Técnico (de monografias), Setor de Periódicos e Setor de Circulação. Os recursos humanos da Biblioteca são constituídos por 8 bibliotecários (6 efetivos, 1 contratado, 1 voluntário), 1 servidor técnico-administrativo de nível de apoio e 13 bolsistas.

O acervo da Biblioteca é especializado em Economia, Ciências Contábeis e Atuariais, Relações Internacionais e Desenvolvimento Rural e reúne livros, folhetos, teses e dissertações, trabalhos de conclusão de cursos de graduação, periódicos, cds, vídeos e disquetes que totalizam em torno de 35.000 documentos e 1.082 títulos de periódicos nacionais e estrangeiros.

Os usuários da Biblioteca constituem-se de docentes, servidores técnico-administrativos, tutores de educação à distância, colaboradores convidados, alunos de graduação dos cursos de graduação presenciais em Economia, Ciências Contábeis, Ciências Atuariais e Relações Internacionais, do curso de graduação à distância de Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural, alunos de pós-graduação dos cursos de pós-graduação em Economia e em Desenvolvimento Rural, alunos de ensino fundamental, médio e profissional, docentes e

servidores técnico-administrativos aposentados, usuários com vínculo temporário, bibliotecas do SBU e de outras instituições e a comunidade externa em geral. Quanto aos serviços, a Biblioteca oferece: orientação aos usuários, levantamentos bibliográficos, consulta a bases de dados, consulta a documentos eletrônicos, consulta na sede, empréstimo domiciliar, empréstimo de consulta local, empréstimo entre-bibliotecas, comutação bibliográfica, orientação na normalização de trabalhos acadêmicos e treinamento de usuários. A Biblioteca não oferece um serviço de referência devidamente estruturado, sendo que as demandas apresentadas pelos usuários para esse tipo de serviço são atendidas por plantões de bibliotecários, os quais exercem suas funções nos setores de Processamento Técnico e de Periódicos e são convocados ao atendimento quando os operadores de empréstimo identificam a necessidade da presença desse profissional ou mediante a solicitação dos usuários.

A infra-estrutura de equipamentos disponibilizados ao público é composta por sete computadores para acesso ao SABi e página da UFRGS, um computador para acesso a bases de dados. Em 2008, a FCE passou por uma reestruturação administrativa e também expandiu as vagas dos cursos de graduação, resultando a necessidade de redimensionar seu espaço físico. Como consequência a Biblioteca recebeu o laboratório de informática dos alunos de graduação e conta atualmente com oito computadores para acesso à Internet e edição de textos.

Ainda no mesmo ano, os usuários cadastrados no serviço de empréstimo foram 3.249, que efetuaram 22.544 empréstimos e 130.509 renovações. É marcante a presença dos alunos de graduação entre os usuários cadastrados com 77,16% do total, seguidos pelos alunos de pós-graduação com 18,34%, docentes 2,34% e servidor técnico 1,26%.¹

1.2 Problema

Ao longo dos últimos quatro anos, observa-se que a Biblioteca planeja suas ações, atividades e serviços sem conhecimento detalhado das necessidades de informação de seus usuários, o que contrapõe à literatura da área de planejamento em bibliotecas. O planejamento e a gestão das

¹ Dados retirados do Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS-SABi, através do relatório de transações de circulação por categoria de usuário, do período de 01/01/2008 a 31/12/2008, em 14/08/2009.

atividades da Biblioteca Gládis Wiebbling do Amaral vem sendo feitos com o conhecimento parcial das necessidades dos usuários detectadas a partir da visão de seus bibliotecários e dos auxiliares de biblioteca. Em razão desse contexto, surgem questões que merecem averiguação empírica: **Quais são as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca? Como eles percebem a Biblioteca no seu contexto de busca da informação para solucionar suas necessidades de informação? Qual o uso que os usuários fazem das informações buscadas?**

1.3 Justificativa

A biblioteca universitária ocupa um papel de destaque no cumprimento das três funções básicas da universidade que consistem do ensino, pesquisa e extensão. A ela cabe o provimento de produtos e serviços de documentação e informação a fim de que os membros da comunidade acadêmica realizem grande parte de suas atividades. Para cumprir essa finalidade, o gestor da biblioteca universitária deve planejar e organizar as atividades de forma a contemplar as demandas da comunidade a que serve. Nesse sentido, obter informação sobre os usuários da biblioteca é crucial para seu desempenho.

Observa-se que é relevante obter informações sobre as necessidades dos usuários para o planejamento e a tomada de decisões das atividades de uma biblioteca, a qual é corroborada pelos estudiosos de planejamento bibliotecário e de estudos usuários (ALMEIDA, 2005; BARBALHO; BERAQUET, 1995; CARVALHO; AMARAL, 2008; LE COADIC, 2001; MARTINS, 1980; PENNA, 1970). Contudo, em algumas bibliotecas e, especificamente, na Biblioteca Gládis Wiebbling do Amaral, a gestão é pautada apenas na observação parcial das necessidades dos usuários e não na investigação criteriosa dessas necessidades.

Recentemente, a Biblioteca elaborou o “Plano de Ações 2009-2010” baseado, preliminarmente, em avaliações internas das atividades de 2008 realizadas pelos integrantes de cada setor e em diagnósticos elaborados por duas estagiárias curriculares do curso de

Biblioteconomia da UFRGS. Posteriormente, foram agregadas ao Plano as necessidades apresentadas pelo diretor da FCE, Prof. Hélio Henkin².

Apesar de configurar-se numa ação significativa, tendo em vista que o Plano foi resultante de reuniões e discussões participativas e com alcance para mais de um ano, o “Plano de Ações 2009-2010” é resultado de uma visão bastante restrita da Biblioteca enquanto organização que interage e recebe influências para além da direção da FCE. Portanto, informações sobre a percepção dos usuários são fundamentais para o conhecimento da situação dos serviços prestados pela Biblioteca.

Finalmente, acredita-se que as possíveis conclusões obtidas nesse estudo possibilitarão a proposição de ações que poderão ser discutidas e consideradas no plano estratégico da Biblioteca a ser desenvolvido em 2010.

1.4 Objetivos

Em razão do problema proposto, o estudo pretende alcançar os objetivos a seguir.

1.4.1 Geral

Compreender a percepção dos usuários sobre a Biblioteca Gládis Wiebbling do Amaral, da FCE da UFRGS, através da análise das suas situações de necessidades, busca e uso da informação.

1.4.2 Específicos

Especificamente, o estudo busca:

² Conforme comunicação do Prof. Hélio Henkin, diretor da FCE, em reunião com a coordenação da Biblioteca Gládis W. do Amaral, em 15/01/2009.

- a) identificar as necessidades de informação e os comportamentos de busca e uso da informação dos usuários da Biblioteca;
- b) mapear os pontos fortes e os pontos fracos da Biblioteca;
- c) caracterizar os usuários da Biblioteca;
- d) propor ações a serem consideradas na discussão e elaboração do planejamento estratégico da Biblioteca em 2010.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS E A GESTÃO DA BIBLIOTECA

Os estudos de usuários configuram-se como um importante instrumento para o processo de gestão das diferentes atividades de uma biblioteca universitária, destacando-se, entre elas, o planejamento. Portanto, a compreensão sobre o tema estudos de usuários é um primeiro passo para a realização desse tipo de estudo em uma biblioteca.

Neste capítulo, pretende-se apresentar um panorama conciso sobre os estudos de usuários abrangendo seu histórico, definições, conceitos e metodologias utilizadas. Deste modo, pretende-se estabelecer a relação dos estudos dos usuários com a gestão da biblioteca e, especificamente, sua importância para o planejamento. Além disso, busca-se também definir o usuário de uma biblioteca.

2.1 Os Estudos de Usuários

Os estudos de usuários tiveram início na década de 40, mais especificamente em 1948, na Conferência da Royal Society, em Londres, no qual trabalhos sobre estudos de usuários foram apresentados. (CHOO, 2006; FIGUEREIDO, 1994; ONIKI; MONTEIRO, 1981; SEMINÁRIO..., 1997). Ao longo de várias décadas, a compreensão do que são estudos de usuários foi modificando-se, assim como a orientação, a finalidade e os métodos de investigação.

Oniki e Monteiro (1981, p. 65-66) definem estudos de usuários como “[...] investigações feitas para detectar as necessidades de informações dos leitores, conseguindo assim elementos para uma análise de adequação dos serviços disponíveis e o grau de satisfação obtida.”

Em outra definição Figueiredo (1994, p. 7) considera que:

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Ainda, os estudos de usuários

[. . .] podem ser definidos como uma área multidisciplinar do conhecimento, que a partir de diferentes métodos de investigação analisa fenômenos sociais referidos a aspectos e características da relação informação-usuário.

Mediante os estudos de usuários se pretende conhecer os hábitos, comportamentos, motivações, atitudes, opiniões, expectativas, desejos, necessidades, demandas e satisfação das pessoas em relação com a informação e com os serviços e sistemas bibliotecários. (SEMINÁRIO..., 1997, p. 7).

Observa-se nessas definições uma evolução que concebem o usuário para além do leitor como indivíduo, passando a considerá-lo sobre seu aspecto subjetivo, investigando-o do aspecto emocional advindo da relação do usuário com a informação e com a biblioteca.

Outros autores de estudos de usuários apontam as limitações desses estudos no que se refere à teoria, diversidade de objetos que vão delineando as definições desse o campo de estudo.

Choo (2006) constata que os estudos investigaram diferentes grupos de usuários e a análise das necessidades e dos usos de informação é um componente nas pesquisas em áreas como a psicologia cognitiva, estudo da comunicação, difusão de inovações, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional. O autor analisou os estudos quanto à orientação e a finalidade das pesquisas.

No que se refere à orientação das pesquisas, Choo concluiu que os estudos abrangem de sistemas a usuários. As pesquisas orientadas para o sistema, o qual inclui estruturas sociais, práticas e comunidades que partilham e disseminam informações, instrumentos, serviços e agências que facilitam o acesso à informação e sistemas computadorizados que procuram e armazenam informações, tomam a informação como “[. . .]uma entidade externa, objetiva, que tem realidade própria, baseada no conteúdo, independente dos usuários ou dos sistemas sociais.” (CHOO, 2006, p. 68). Assim, essas pesquisas verificam o fluxo da informação nos sistemas e os instrumentos e serviços úteis para o acesso e partilhamento das informações. Em outra linha, as pesquisas orientadas para o usuário “[. . .] vê a informação como uma construção subjetiva criada dentro da mente dos usuários.” (CHOO, 2006, p. 68). É o usuário que interpreta e dá significado à informação.

Sobre a finalidade das pesquisas, Choo verificou que os estudos podem ser integrativos ou dirigidos para tarefas. Os estudos integrativos se caracterizam por abranger todo o processo da busca e uso da informação e visam a

[. . .] entender a situação ou o contexto que levou ao reconhecimento da necessidade de informação, examinar as atividades de busca e armazenamento da informação e analisar

como a informação é utilizada para resolver problemas, tomar decisões e criar significado. (CHOO, 2006, p. 70).

Por outro lado, os estudos orientados para tarefas se caracterizam por focar comportamentos e atividades de busca da informação, tais como: descoberta de fatos, busca de literatura ou uso de banco de dados on-line, atividades de comunicação de informações (conferências ou canais de partilha de informações em um trabalho de grupo). Esses estudos pretendem:

[. . .] identificar as fontes de informação interna e externa que são selecionadas e usadas intensivamente por grupos específicos de pessoas, ou examinar os modos formais e informais pelos quais a informação é partilhada e comunicada em profissões ou organizações definidas. (CHOO, 2006, p. 70).

Os estudos ao longo dos anos passaram de uma orientação centrada em sistemas para uma orientação centrada no usuário. E quanto à finalidade, os estudos evoluíram da análise de tarefas ou atividades de informação para a compreensão da “[. . .] situação pessoal, social ou organizacional na qual a informação precisa surgir e na qual a informação adquirida será posta em prática.” (CHOO, 2006, p. 82). O autor verifica “[. . .] um movimento que abandona a pesquisa primordialmente orientada para sistemas e tarefas e se orienta para a pesquisa mais integrativa e mais centrada no usuário.” (CHOO, 2006, p. 82).

A contribuição para esse movimento resultou dos trabalhos teóricos e empíricos de vários autores e implicou um melhor entendimento da experiência humana de busca e uso de informação. Entre eles cabe destacar, Brenda Dervin, Nicholas Belkin, Carol Kuhlthau e Robert Taylor. Belkin, em 1980, estabeleceu a hipótese do estado anômalo de conhecimento, quando as pessoas em situações problemáticas buscam informação e sentem indignação de seu estado de conhecimento, e para tanto sugeriu que os sistemas de informação sejam desenvolvidos de forma a auxiliar os usuários na descoberta e representação da sua situação problema. (CHOO, 2006).

Brenda Dervin, em 1983, apresentou ao público a sua abordagem cognitiva de criação de significado, conhecida como *Sense-Making Approach*, e que vinha sendo desenvolvida desde 1972. As proposições básicas dessa abordagem estabelecem que a realidade é descontínua e permeada de vazios, pois cada momento é novo, uma vez que acontece em outro momento no tempo e no espaço, e que a informação é construída na mente da pessoa, sendo portanto subjetiva.

Diante disso, para criar significado a pessoa move-se no tempo e no espaço (FERREIRA, 1997; CHOO, 2006; DERVIN, 2009).

Um novo passo é dado a cada novo momento. Mesmo que o passo seja a repetição de uma ação passada, um novo passo, porque ocorre num novo momento no espaço e no tempo. O movimento é acompanhado pela pessoa, que continuamente cria significado para suas ações e para o ambiente. Enquanto a pessoa for capaz de construir significados, o movimento para a frente é possível. Entretanto, de quando em quando, o movimento é bloqueado por uma descontinuidade. A pessoa pára numa situação em que o movimento para a frente é impedido pela percepção de um vazio cognitivo. A pessoa perde o sentido interno e a necessidade de criar novos significados. Ela define a natureza do vazio e, baseada nessa interpretação, escolhe táticas para transpô-lo. A busca e o uso da informação são analisados em termos do triângulo situação-vazio-uso [...] (CHOO, 2006, p. 86).

Taylor, em 1986, propõe os ambientes de uso da informação representados pelo contexto da organização na qual o indivíduo está inserido. Esses ambientes exercem influência na avaliação da utilidade da informação, sendo que suas variáveis são representadas por grupos de pessoas, dimensões do problema e pressupostos para a solução dos problemas. Carol Kuhlthau, em 1988, identificou que o comportamento de busca de informação é acompanhado de reações emocionais, que se modificam a medida que o processo de busca ocorre, e nele são vivenciados incerteza ou confiança diante dos resultados (CHOO, 2006).

As metodologias aplicadas aos estudos de usuários também acompanharam as transformações observadas por Choo em relação à orientação e à finalidade das pesquisas.

Durante as décadas de 1960 a 1980, a pesquisa quantitativa foi o principal método utilizado em estudos de usuários com o intuito de assegurar a precisão na análise e interpretação dos resultados. No início da década de 80, Oniki e Monteiro (1981) constatam que os primeiros métodos utilizados foram os levantamentos de dados sobre preferência de leitores e, posteriormente, métodos diretos e métodos indiretos, sendo as principais técnicas os questionários, as entrevistas, a observação direta, os estudos de caso e a análise dos registros existentes. Cada técnica apresenta vantagens e desvantagens. O questionário é vantajoso para a coleta de dados de um grande número de pessoas. Como desvantagens, a quantidade de retornos e a falta de honestidade nas respostas são apontadas. A entrevista tem como vantagem a obtenção de respostas diretas e mais completas. A observação direta exige tempo e esforço do pesquisador, porém independe da memória do usuário. Os estudos de caso, conforme as autoras um registro feito pelo usuário de todos os seus atos, são difíceis de aplicar a grandes grupos, ou ainda os

usuários não se dispõem a registrar suas informações. Finalmente, a análise de registros existentes é desacreditada, uma vez que não é baseada no uso da informação, mas em dados quantitativos.

A partir dos estudos e teorias de Dervin, Taylor e Kuhlthau surge a fase qualitativa. Segundo Baptista e Cunha (2007, p. 173), a pesquisa qualitativa contribui para identificar as necessidades dos indivíduos e assim adequar os sistemas de informação a essas necessidades. Uma das metodologias usada a partir de então é a da abordagem do Sense-Making de Brenda Dervin. Para operacionalizar seu modelo conceitual de situação-lacuna-uso, Dervin desenvolveu a entrevista de linha de tempo onde o entrevistado é solicitado a descrever uma situação passo por passo e para cada passo, ou micromomento, descrever com detalhes a situação, o vazio e a ajuda desejada (BAPTISTA; CUNHA, 2007; CHOO, 2006).

As metodologias de pesquisa devem ser usadas de acordo com o tipo de pesquisa a ser desenvolvida. Existem alguns problemas que ‘pedem’ uma abordagem qualitativa por envolver, por exemplo, indivíduos que têm comportamentos diferenciados na busca de informação e que não contemplados numa pesquisa quantitativa. Em outras pesquisas a abordagem quantitativa é a mais adequada, por exemplo, formar clusters (conjunto de pessoas com hábitos semelhantes) por área de conhecimento ou por uso de um determinado sistema (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 182).

Entretanto, Lima (1992, p. 183), ao procurar alternativas metodológicas, adverte que “Deve haver um caminho entre o geral e o particular capaz de expressar a ambos.” Ainda, Araújo (2008) ao verificar os modelos teóricos em estudos de usuários nas dissertações e teses do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG encontra uma diversidade teórica, a qual para alguns autores é considerada como uma limitação. Todavia, para ele a pluralidade nesses estudos deve ser adotada e valorizada e talvez isso “[. . .] pudesse dar aos estudos de usuários a condição adequada para avançar teórica, conceitual e metodologicamente, para a compreensão desse complexo objeto de estudo que são os usuários da informação.” (ARAÚJO, 2008, p. 13).

Diante dessas perspectivas, verifica-se que a abordagem qualitativa configura-se no caminho mais adequado para a realização de um estudo de usuários de biblioteca universitária através de entrevistas que possibilita ouvir o outro em toda a sua completude, utilizando uma metodologia que observe o usuário em situações reais de busca e uso de informação.

2.2 Os Estudos de Usuários e a Gestão da Biblioteca

O usuário é um tema recorrente na literatura biblioteconômica e deve constituir-se em foco de atenção do gestor de uma biblioteca, sendo que os subsídios oriundos dos estudos dos usuários podem ser aproveitados no planejamento das ações da biblioteca. Consta-se que alguns autores sinalizam esse princípio.

Oniki e Monteiro, em uma revisão de idéias sobre o estudo de usuários, ressaltam a importância desses exemplificando as ações bibliotecárias na qual podem ser aplicados seus resultados:

[. . .] guiar a política de seleção de uma biblioteca, visando ao interesse dos usuários; ajudam a dinamizar o processo de aquisição, com a busca de publicações de difícil obtenção; possibilitam a organização da biblioteca; desde a construção de edifícios até a linha e profundidade de serviços a serem oferecidos. Adquirem uma importância especial quando se prestam para apontar diretrizes para o serviço de referência e disseminação da informação sob todas as formas. (ONIKI; MONTEIRO, 1981, p. 67).

Claramente, esse rol de ações indica uma relação entre estudos de usuários e gestão das atividades da biblioteca para a qual é necessária a informação sobre esses para fins de planejamento e tomada de decisões.

Assis (1981), ao abordar a biblioteca universitária à luz da teoria dos sistemas, identifica-a como um órgão do supra-sistema, a universidade, e apresenta as relações que se estabelecem entre seus objetivos e funções nos subsistemas que a compõem: de manutenção, técnico, de apoio e adaptativo. Especificamente, o subsistema adaptativo exerce a função de planejamento, pesquisa e desenvolvimento, desempenhando também o papel de acompanhar a reação do ambiente aos serviços da biblioteca e de avaliá-los esses. A avaliação dos serviços possibilita a realimentação da biblioteca universitária e nesse sentido:

Os estudos de usuário são atividades que devem ser realizadas pela biblioteca, através do subsistema adaptativo, visando determinar quais serão as mudanças a serem realizadas para adequar os serviços aos interesses dos usuários. (ASSIS, 1981, p. 178).

Oniki e Monteiro (1981) caracterizam os estudos de usuários como canais de comunicação entre a biblioteca e a comunidade atendida, que permitem aos usuários expressarem

suas necessidades, sendo também um “ponto de apoio” para o planejamento ou as mudanças nos produtos da biblioteca. Por exemplo, se a biblioteca pretende planejar um programa de formação de usuários deve ter como meta, primeiramente, conhecer seus usuários. Essa é a conclusão mais importante das investigações realizadas desde 1991 pelo *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas* da *Universidad Autónoma de México* apontada na introdução da memória do Seminário Latinoamericano sobre Formação de Usuários da Informação e os Estudos de Usuários, realizado no México em 1996 (SEMINÁRIO..., 1997).

[. . .] devemos realizar atividades sistematizadas para determinar as características das comunidades que fazem ou farão uso da informação, a maneira formal de obter informação sobre os perfis da população de usuários é mediante a realização de estudos de usuários, de aqui a importância de relacionar os estudos de usuários com a formação. (SEMINÁRIO..., 1997, p. vii, tradução nossa).

Porém, nem sempre isso é considerado. Ferreira (1981, p. 30) em relato da análise feita pelo Grupo de Trabalho: Estudo da Interface do Usuário/Sistema de Informação do 2º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias do documento base “Educação de usuários em bibliotecas universitárias” destaca que 40% dos questionários enviados para o estudo apresentam a seguinte resposta: “Os cursos estão sendo montados a partir da ‘visão’ do bibliotecário quanto às necessidades do usuário, vez que não foi feito nenhum estudo prévio dos usuários [. . .]”.

Contudo, a literatura sobre planejamento para bibliotecas (ALMEIDA, 2005; BARBALHO; BERAQUET, 1995; MARTINS, 1980; PENNA, 1970) já algum tempo vem abordando a idéia de contemplar a visão dos usuários na atividade de planejar, através de diagnósticos ou nas etapas de estabelecimento de missão e levantamentos dos pontos fortes e fracos da biblioteca, no caso da aplicação de planejamento estratégico, reforçando, assim, a importância dos estudos de usuários para a gestão da biblioteca.

Especificamente, pontos fortes são definidos como “[. . .] aquelas atividades que a [biblioteca] melhor realiza, ou seja, aquelas atividades que possuem maiores índices de aceitação por parte da comunidade de usuários [. . .] ou ainda que representam o reconhecimento do trabalho realizado pela [biblioteca].” (BARBALHO; BERAQUET, 1995, p. 38). Quanto aos pontos fracos, são “[. . .] aquelas atividades que apresentam falhas estruturais e constantes reclamações dos usuários.” (BARBALHO; BERAQUET, 1995, p. 38).

Portanto, percebe-se que a preocupação em estudar os usuários de uma biblioteca configura-se em uma importante iniciativa para a definição de políticas, ações e, conseqüentemente, na formulação de todo e qualquer planejamento, em especial o estratégico.

2.3 O Usuário da Biblioteca

Os diferentes recursos de informação, entre eles a biblioteca universitária, são destinados a responder às necessidades de informação dos usuários (LE COADIC, 2001). Partindo dessa afirmação, acredita-se que a identificação do usuário da biblioteca universitária é primordial para a realização de estudos usuários, tendo em vista que essa instituição funciona para prestar serviços de informação e documentação aos professores, alunos e pesquisadores. Nesse sentido, é preciso conferir na literatura o significado de usuário e identificar suas tipologias.

A noção de usuário, segundo Le Coadic (2001), é antiga, pois o substantivo apareceu no Séc. XIV. Na França, conforme a sociedade foi evoluindo politicamente e economicamente, a noção de “usuário” também evoluiu. A princípio era entendido como alguém que tem direito de uso de algo. Posteriormente, no Séc. XIV, o entendimento de usuário é de “alguém que conhece bem os usos e costumes”. Após a Segunda Guerra Mundial, o desenvolvimento dos serviços públicos, a aspiração da sociedade francesa de uma nova ordem política e a vontade do estado francês em ouvir seus cidadãos, impulsionam a assimilação da noção de cidadão a noção de usuário. Para o autor, atualmente, a noção de usuário é de alguém que exige ser escutado e que participa no funcionamento dos serviços públicos, tendo consciência dos seus direitos de uso. Através do diálogo, os usuários podem “[. . .] promover a administração e melhorar a qualidade dos serviços que lhes são propostos.” (LE COADIC, 2001, p. 61, tradução nossa). No Séc. XX, essa noção é reforçada pela influência do contexto do mercado e do desenvolvimento da sociedade de consumo. Por conseguinte, o usuário passa a ser visto como um parceiro do desenvolvimento econômico que tem o “[. . .] poder de manifestar suas exigências, de enunciar seus problemas de uso e mesmo de propor soluções.” (LE COADIC, 2001, p. 61, tradução nossa).

Quanto às tipologias de usuários, entre os autores consultados existe uma diferenciação. Enquanto Le Coadic (2001) descreve uma tipologia mais relacionada ao comportamento do

usuário, Nuñez de Paula apresenta uma tipologia que caracteriza o usuário em função de sua relação administrativa com uma entidade de informação.

As tipologias de usuários, segundo Le Coadic (2001, p. 62-64, tradução nossa), “[. . .] podem facilitar a análise de uma realidade, aliás complexa, e permitem estabelecer classificações.” Os exemplos de tipologia de usuários da informação e de sistema de informação que o autor apresenta são:

- a) segundo o tipo de técnica ou de sistema de informação utilizados: leitor da biblioteca, espectador do cinema etc. Também o usuário pode ser classificado segundo o receptor físico (audição, visão, toque, gosto, olfato) que mobiliza para usar a informação, a qual influencia no uso de uma técnica de informação. Ainda, pode ser usuário presencial ou à distância.
- b) segundo a experiência do usuário: podem ser *experts* (pesquisadores, informatas, profissionais de informação) e novatos, os quais são descritos pelos qualificadores regular/irregular, experiente/inexperiente, familiar/não familiar, especialista/generalista, iniciado/profano, ignorante/sábio etc.
- c) segundo as práticas mobilizadas, baseada em categorias sócio-animais: o herbívoro pastador (leitor seqüencial), a abelha saltitante (folheador) e o carniceiro devorador (leitura aleatória). Ainda podem ser: conformes, demonstradores e espectadores.
- d) segundo a importância do uso: a partir de técnicas para medir o uso segundo as ordens de grandeza importante, moderado, fraco e nulo, pode ser estabelecida a tipologia quantitativa de usuários de acordo com mais ou menos usos esses façam da biblioteca.

O autor também define quantitativamente o usuário de uma biblioteca.

É o indivíduo que faz um uso por ano da biblioteca. Um verdadeiro usuário fará um uso por mês.

-usuário leve: de 1 a 5 vezes por ano: 50%

-usuário médio: de 6 a 25 vezes por ano: 33%

-usuário pesado: superior a 25 vezes por ano: 17% (LE COADIC, 2001, p. 64).

Nuñez de Paula³, autocitando-se em seu artigo com Silvera Rodriguez, define três categorias de usuários: potencial, interno e externo. O usuário potencial consiste de “[. . .] toda a pessoa, grupo ou entidade, cuja atividade está vinculada, direta ou indiretamente, ao cumprimento da missão e dos objetivos estratégicos da organização ou comunidade na qual se insere a entidade de informação.” Quanto ao usuário interno, “[. . .] é toda a pessoa, grupo ou entidade, que se encontra subordinada administrativa ou metodologicamente a mesma gerência da entidade de informação, porém que não possui uma entidade intermediária de informação.” E ainda, usuário externo, “[. . .] é toda a pessoa, grupo ou entidade, que não se encontra subordinada administrativamente nem metodologicamente a mesma gerência que a entidade de informação, ou que, tendo algumas das subordinações aludidas, apresenta uma entidade intermediária de informação.” (SILVERA RODRIGUEZ; NUÑEZ DE PAULA, 2002, tradução nossa).

A tipologia de usuário cumpre o seu papel de sistematizar a compreensão do que seja usuário. Porém, independente disso, é preciso reconhecer que o usuário está para além de um tipo pré-determinado e que o usuário de uma biblioteca universitária é um indivíduo com necessidades de informação, mas que também possui uma dimensão política, inscrita na sua condição de cidadão. Nesse sentido, acredita-se que a ele também é preciso dar voz para saber como se identifica.

³ NUÑEZ PAULA, I. A. **Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes.** Apud SILVERA RODRIGUEZ; NUÑEZ PAULA, 2002.

3 NECESSIDADES, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO: MODELO CONCEITUAL DE CHOO

Choo (2006) propôs um modelo de busca e uso da informação construído a partir de pesquisas de diferentes autores sobre necessidades e usos da informação. Segundo Choo (2006), após anos de falta de estrutura teórica para esses estudos, surge um consenso sobre os elementos definidores para análise dos usos e necessidades de informação.

Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil. (CHOO, 2006, p. 83).

Nesse sentido, o autor propõe um modelo multifacetado de uso da informação que abrange o ambiente interno de processamento da informação, que corresponde ao que está dentro do indivíduo, e o ambiente externo de uso da informação, que corresponde ao meio profissional ou social do indivíduo, fundamentando-se em teorias provedoras de uma ordem, quanto a categorias generalizáveis, para um comportamento tão subjetivo e pessoal como é o de busca e uso da informação. Quanto ao ambiente interno, do que ocorre no indivíduo, o autor examina a dimensão cognitiva e a dimensão emocional a partir das teorias da abordagem de criação de significado de Brenda Dervin e de reações emocionais que acompanham o processo de busca da informação de Carol Kuhlthau. Quanto ao ambiente externo, Choo (2006) busca fundamentos na teoria de Robert Taylor.

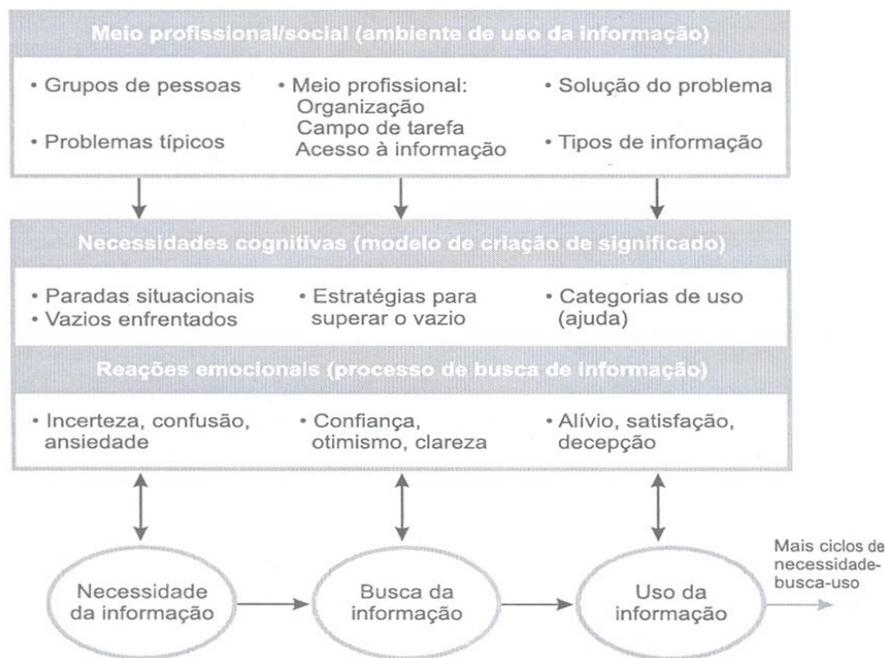
À luz das teorias desses autores, Choo (2006) sugere um modelo de uso da informação (FIGURA 1). Para o autor, a estrutura e a dinâmica do processo de busca e uso da informação insere-se num ambiente de processamento da informação constituído por estruturas cognitivas e reações emocionais do indivíduo e pelo ambiente de uso da informação identificado como o meio profissional ou social em que a informação é usada.

O modelo tem como propriedades:

- o uso da informação é construído pelo indivíduo cognitivamente e emocionalmente;

- o uso da informação é situacional: o contexto de uso da informação é estabelecido pela combinação do meio social ou profissional do indivíduo, da estrutura dos problemas enfrentados no ambiente e do modo de resolução dos problemas;

- os elementos do processo de uso da informação (necessidade, busca e uso) interagem sem ordem predeterminada em dois sentidos complementares. O processo interage com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente que animam o processo de busca e alteram a percepção do indivíduo quanto à informação e, concomitantemente, a ação e a criação de significado pelo indivíduo, a partir do uso da informação, alteram o contexto de uso da informação.



Modelo de uso da informação

Fontes: R. S. Taylor, "Information Use Environments", cit.; B. Dervin, "From the Mind's Eye of the 'User': the Sense-Making Qualitative-Quantitative Methodology", cit.; C. C. Kuhlthau, "A Principle of Uncertainty for Information Seeking", cit.; *Seeking Meaning: a Process Approach to Library and Information Services*, cit.

FIGURA 1 - Modelo de uso da informação

Fonte: CHOO, 2006, p. 114.

No primeiro estágio do modelo encontram-se as necessidades de informação constituídas por elementos cognitivos, emocionais e situacionais. Uma situação de vazio e de incapacidade de dar sentido a algo identificada pelo indivíduo representa a necessidade de informação. Os vazios de informação identificados são: "[. . .] paradas para tomar decisão (a pessoa tem dois ou mais caminhos à sua frente), paradas diante de barreiras (existe um caminho, mas ele está bloqueado) e

paradas em rotatória (não há caminho à frente). As pessoas que se vêem nessa situação farão perguntas para tentar transpor o vazio.” (DERVIN, 1992⁴ apud CHOO, 2006, p. 112). A percepção do vazio depende do ambiente de atuação do indivíduo e dos tipos de problemas do grupo a que pertence. Os problemas refletem as necessidades do indivíduo e as demandas da situação. Eles podem ser bem ou mal estruturados, simples ou complexos, novos ou conhecidos, consensuais ou não, com objetivos específicos ou amorfos, tendo influência no tipo de fonte a ser utilizado para obter a informação. Quanto às reações emocionais, a incerteza e a dúvida ocorrem no momento de elaboração da necessidade de informação, também identificada como vagas noções, pistas, indícios de interesse, e essas reações influenciam o indivíduo na escolha de quais noções irá investigar (KUHLETHAU, 1993⁵ apud CHOO, 2006).

O segundo estágio, o da busca de informação, ocorre depois que o indivíduo compreende claramente sua necessidade de informação e a expressa em perguntas ou tópicos. A busca é influenciada pelos fatores cognitivos, emocionais e situacionais e é externada pelos comportamentos dos indivíduos nessa ação. Esses comportamentos são: iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, checar e terminar. (ELLIS, 1989, 1989; ELLIS et al., 1993⁶ apud CHOO, 2006, p. 113). O meio social, ou profissional, do indivíduo pode provocar indução ou restrição nos comportamentos de busca da informação. Em uma organização, as atitudes em relação à informação, os requisitos da tarefa e o acesso a fontes e os instrumentos e serviços influenciam o processo de busca da informação. Cognitivamente, a busca de informação é vista como “[. . .] uma tentativa de preencher os vazios de conhecimento.” (DERVIN, 1992⁷ apud CHOO, 2006, p. 115). Os indivíduos estabelecem estratégias para superar o vazio cognitivo. As perguntas que as pessoas fazem para superar esse vazio podem ser classificadas de acordo com: as “características da pessoa, as características dos outros, as características dos objetos ou

⁴ DERVIN, B. From the mind's eye of the 'user': the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (Org.). **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. Apud CHOO, 2006, p. 112.

⁵ KUHLETHAU, C. C. **Seeking meaning: a process approach library and information services**. Norwood: Ablex, 1993. Apud CHOO, 2006.

⁶ ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n.3, 1989; ELLIS, D. A behavioural model for information retrieval system design. **Journal of Information Science**, v. 15, n. 4/5, edição especial, 1989; ELLIS, D. et al. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, 1993. Apud CHOO, 2006, p. 115.

⁷ DERVIN, B. From the mind's eye of the 'user': the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (Org.). **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. Apud CHOO, 2006, p. 115.

dos eventos, as conseqüências das ações ou dos eventos, e as conexões entre as coisas’.” (DERVIN, 1992⁶ apud CHOO, 2006, p. 115). Quanto às reações emocionais, a incerteza e a ansiedade estão presentes no estágio inicial da busca e podem decrescer à medida que o processo avança. Ainda, o estado de espírito do indivíduo influencia a extensão e a profundidade da busca.

O estágio final do modelo, o de uso da informação, é quando o indivíduo usa a informação selecionada para solucionar um problema, tomar uma decisão etc. sendo o resultado disso uma mudança no conhecimento e na ação do indivíduo. Após encontrar a informação, o indivíduo avalia sua relevância cognitiva e emocional e seus atributos objetivos a fim de determinar a pertinência da informação para uma situação problemática. Os padrões de uso da informação são influenciados pelas diferentes idéias dos diferentes grupos de pessoas do que é solução de um problema. O uso da informação é categorizado em:

1. Esclarecimento: a informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação.
2. Compreensão do problema: a informação é usada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um determinado problema.
3. Instrumental: a informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer.
4. Factual: a informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade.
5. Confirmativa: a informação é usada para verificar outra informação.
6. Projetiva: a informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro.
7. Motivacional: a informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga num determinado curso de ação.
8. Pessoal ou política: a informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de *status*, de reputação ou de satisfação pessoal. (TAYLOR, 1991⁸ apud CHOO, 2006, p. 17).

O uso da informação corresponde à maneira como as pessoas utilizam as respostas encontradas e está relacionado com o tipo de ajuda que a informação pode dar: “[. . .] ’criar idéias, encontrar direções ou caminhos, adquirir capacidades, obter apoio ou confirmação, motivar-se, conectar-se aos outros, acalmar-se ou relaxar, sentir prazer ou felicidade e atingir objetivos’.” (DERVIN, 1992⁹ apud CHOO, 2006, p. 117). As reações emocionais nesse estágio são: satisfação e orgulho, se a busca é bem-sucedida; desapontamento, frustração e falta de

⁸ TAYLOR, R. S. Information use environments. In: DERVIN, B.; VOIGT, M. J. (Org.). **Progress in communication science**. Norwood: Ablex, 1991. Apud CHOO, 2006, p. 230.

⁹ DERVIN, B. From the mind’s eye of the ‘user’: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (Org.). **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. Apud CHOO, 2006, p. 117.

confiança se a busca não é bem-sucedida. O indivíduo pode não agir sobre a resposta encontrada ou expandir ou repetir sua busca.

O modelo esboçado por Choo (2006) por suas características é orientado ao usuário e integrativo, por considerar a influência da subjetividade do indivíduo nesse processo e por abranger as diferentes partes do processo desde a identificação da necessidade de informação até o uso da informação. O modelo é complexo pela quantidade de variáveis e pressupostos teóricos envolvidos em cada uma das etapas do processo, exigindo dos pesquisadores uma atenção redobrada. Justamente pela pluralidade teórica (ARAÚJO, 2008) o modelo conceitual de Choo merece ser conhecido, estudado e utilizado pelos bibliotecários, a fim de que compreendam os detalhes desse processo e contribuam significativamente para a satisfação das necessidades de informação dos usuários de bibliotecas.

4 METODOLOGIA

Para compreender as percepções dos usuários da Biblioteca Gládis W. do Amaral, seguiu-se um conjunto de atividades e procedimentos metodológicos, os quais são explanados nessa seção.

4.1 Classificação da pesquisa

A presente pesquisa é de cunho qualitativo, utilizando a pesquisa bibliográfica e entrevistas. Os estudos de usuários, cuja orientação é o usuário, são especialmente favorecidos pela abordagem qualitativa uma vez que essa permite “[. . .] compreender um evento, um comportamento a partir da perspectiva do [sujeito].” (LE COADIC, 2001, p. 86, tradução nossa). Ainda, possibilita observar relações outras, para além das mensuráveis, que existem entre os fenômenos (fatos ou fenômenos relevantes) quando há interesse em compreender a realidade dentro de um contexto dado e para tanto essa deve ser captada como um todo unificado. (LE COADIC, 2001; PEREZ SERRANO, 1994).

Em continuidade, a pesquisa é classificada como descritiva, pois “[. . .] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [. . .]”. (GIL, 2008, p. 28). Com referência ao delineamento, a pesquisa se configura numa observação direta tendo em vista que são registrados dados da realidade dos sujeitos, usos e práticas declaradas pelos mesmos, fundamentados através do instrumento entrevista (Ver seção 4.3) (LE COADIC, 2001; PEREZ SERRANO, 1994).

4.2 Delimitação do universo

A amostra considerada para a pesquisa foi separada da população de 3.249¹⁰ usuários que realizaram transações de empréstimos durante o ano de 2008, cadastrados no Módulo de Circulação do Sistema de Automação de Bibliotecas e habilitados para uso do serviço de empréstimo da Biblioteca, uma vez que esse é o único dado quantitativo disponível formalmente sobre usuários de algum dos serviços da Biblioteca. A referida população encontra-se dividida em 12 categorias (docente, servidor técnico, aluno de graduação, aluno de pós-graduação, aluno de ensino fundamental/médio/profissional, bibliotecas do SBU, biblioteca de outra instituição, estatística de consulta, usuário vínculo temporário, docente aposentado, servidor técnico aposentado e tutor de disciplina EAD), sendo que para o cálculo da amostra não-probabilística por cotas (GIL, 2008), foram considerados os usuários das categorias docente, servidor técnico, aluno de graduação, aluno de pós-graduação e tutor de disciplina EAD, e a partir desses aqueles tipificados como usuários internos (SILVERA RODRIGUEZ; NUÑEZ DE PAULA, 2002), com vínculo ativo com a FCE e presenciais (LE COADIC, 2001) num total de 14 indivíduos. Apesar de Le Coadic (2001) propor um número de 50 usuários para um trabalho prático de usuários, o valor da amostra foi definido tendo em vista:

- a) a necessidade de explorar em profundidade as questões propostas;
- b) o limite de tempo para a realização da pesquisa e o volume de dados a serem coletados e transcritos.

Ainda, para assegurar a representatividade de origem das categorias quanto a departamentos e cursos de pós-graduação, foram estabelecidos os seguintes critérios de seleção: para a categoria aluno de graduação, dois alunos de cada um dos quatro cursos de graduação presenciais; para a categoria aluno de pós-graduação, um aluno de cada um dos dois cursos de pós-graduação; para a categoria docente, um docente de cada um dos dois departamentos. Assim, a mostra inicial foi composta por: oito alunos dos cursos de graduação, dois alunos dos cursos de pós-graduação, dois docentes, um servidor técnico-administrativo e um tutor de ensino à distância.

¹⁰ Dados retirados do SABi, através do relatório de transações de circulação por categoria de usuário, do período de 01/01/2008 a 31/12/2008, em 14/08/2009.

Os usuários foram selecionados a princípio durante três dias, um dia no turno da manhã, outro dia no turno da tarde e outro dia no turno da noite. Porém, tendo em vista a dificuldade em selecionar os entrevistados para as referidas categorias durante o tempo previamente fixado, optou-se por continuar a seleção por mais cinco dias. Os usuários foram sendo contatados pela pesquisadora informalmente, conforme entravam ou saíam da Biblioteca, a partir do balcão do serviço de empréstimo. Ao final da seleção, 12 indivíduos foram convidados para a entrevista, sendo originários das seguintes categorias: um docente do Departamento de Ciências Econômicas, um docente do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais, dois alunos do curso de graduação em Ciências Contábeis, dois alunos do curso de graduação em Economia, dois alunos do curso de graduação em Ciências Atuariais, dois alunos do curso de graduação em Relações Internacionais, um aluno do curso de pós-graduação em Economia, um aluno do curso de pós-graduação em Desenvolvimento Rural. O conjunto desses indivíduos por categorias pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 – Usuários por categorias selecionados para a pesquisa em relação à amostra inicial

CATEGORIA	QUANTIDADE	%
Aluno de graduação	8	57,14
Aluno de pós-graduação	2	14,28
Docente	2	14,28
TOTAL	12	85,70

Durante o período de seleção não foi detectada a presença de um servidor técnico administrativo e de um tutor de disciplina de EAD na Biblioteca. Entretanto, na entrevista do aluno do curso de pós-graduação em Desenvolvimento Rural foi revelada a sua dupla categorização, uma vez que também exerce a atividade de tutor do curso de graduação à distância de Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural.

Os usuários ao serem convidados para participar da pesquisa recebiam uma carta de apresentação a qual explicitava o objetivo da pesquisa, firmava o compromisso da pesquisadora em não revelar os dados pessoais dos entrevistados e agendava a data e o horário da entrevista. (APÊNDICE A).

Finalmente, foram realizadas 11 entrevistas, uma vez que um aluno do curso de graduação em Economia não compareceu à entrevista previamente marcada. Assim, a amostra dos usuários entrevistados foi constituída conforme a Tabela 2.

Tabela 2 - Usuários por categorias entrevistados em relação à amostra inicial

CATEGORIA	QUANTIDADE	%
Aluno de graduação	7	50,00
Aluno de pós-graduação	2	14,28
Docente	2	14,28
TOTAL	11	78,56

A Tabela 3 esquematiza a abrangência da amostra em relação ao universo de usuários cadastrados no SABi.

Tabela 3 - Usuários entrevistados por categorias em relação ao universo

CATEGORIA	QUANTIDADE	%
Aluno de graduação	7	0,21
Aluno de pós-graduação	2	0,06
Docente	2	0,06
TOTAL	11	0,33

4.3 Instrumento de coleta de dados

O meio utilizado para a coleta dos dados foi uma entrevista semi-estruturada (APÊNDICE B), formulada com o intuito de contemplar a visão do usuário sobre sua realidade e os três estágios do modelo de Choo (2006), dividida em duas partes:

a) parte 1 - dados de identificação do entrevistado e de sua caracterização como usuário (LE COADIC, 2001);

b) parte 2 - três questões. Primeiro, o respondente foi solicitado a relembrar uma situação em que precisou de informação recentemente. Segundo, foi solicitado ao respondente que

contasse os passos dados até obter a informação desejada. E, por último, o entrevistado respondeu ao mesmo conjunto de questões para cada passo. Esse formato foi escolhido porque possibilita conhecer exemplos concretos vivenciados pelo respondente na busca e uso de informação.

O conteúdo e a forma da entrevista foram baseados:

- a) na revisão de literatura;
- b) no exemplo de entrevista de Cheuk Wai-Yi (2002), cujo estudo examinou a busca e uso de informação em locais de trabalho, fundamentado na metodologia do *Sense-Making* usando a entrevista da linha de tempo, que vem ao encontro das idéias do modelo de Choo (2006), o qual referencia teoricamente parte do seu modelo nas idéias de Brenda Dervin, criadora dessa metodologia;
- c) em validação do conteúdo, submetida a um especialista da área de estudos de usuários, realizada pela Profa. Dra. Sônia Caregnato;
- d) em validação da forma, submetida a um especialista na área metodológica, realizada pela Profa. Dra. Ana Dalla Zen;
- e) em pré-teste do instrumento, que consistiu de entrevista com três usuários escolhidos aleatoriamente.

Na etapa de validação do conteúdo foram sugeridas algumas alterações para a questão da parte um, referente à caracterização do usuário e para questões da parte dois, referente aos comportamentos de busca e uso de informação. Quanto à validação da forma, o projeto de pesquisa foi apresentado como trabalho final da disciplina “Metodologia da Pesquisa” do curso de especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias. Nessa etapa nenhuma alteração foi proposta.

O pré-teste do instrumento demonstrou a necessidade de alterar algumas questões da parte dois para assegurar a compreensão dos entrevistados na questão sobre as características do usuário da biblioteca e, ainda, evidenciou a vantagem de manter a pergunta em aberto, uma vez que essa permitiu algumas inferências sobre como o usuário não se percebe em relação à Biblioteca. Porém, algumas questões fechadas foram acrescentadas para a caracterização do usuário considerando a sugestão da Profa. Sônia Caregnato.

As entrevistas foram realizadas em espaço privado no ambiente da Biblioteca Gládis W. do Amaral com registro simultâneo em dois gravadores digitais, identificados como gravador um e gravador dois. O gravador um foi usado para gravar somente o relato da situação, o qual era

reproduzido para o respondente lembrá-lo, e o gravador dois foi usado para gravar todo o processo da entrevista (TEEKMAN, 1997).

A dinâmica da entrevista consistiu de algumas etapas, tomando-se por base o estudo de Teekman (1997). Primeiramente, a pesquisadora ligou o gravador dois e fez as questões da parte um. Posteriormente, a pesquisadora ligou o gravador um e foi solicitado ao respondente para lembrar uma experiência recente em que precisou de informação para a realização de algum trabalho acadêmico. Após, o gravador um foi desligado. Logo a seguir, ao respondente foi pedido para contar os passos dados até obter a informação desejada. Enquanto isso, a pesquisadora anotava à parte esses passos para retomá-los posteriormente. Em seguida a situação foi reproduzida a partir do gravador um, a fim de que o respondente lembrasse a situação e caso necessário acrescentasse algum outro passo. Por fim, o entrevistado respondeu a um conjunto de questões, referente a cada passo dado, e seu comportamento em uma situação específica de busca e uso de informação.

A duração média das entrevistas foi de 29 min, sendo que a duração da mais curta foi de 14 min e 30 seg e a mais longa 51 min e 11 seg. Suas transcrições, realizadas com o auxílio do programa *Voice Editing 2.0* (MATSUSHITA ELETRIC INDUSTRIAL, c2007), estenderam-se de duas a cinco horas.

Os entrevistados foram identificados pelo número sequencial da entrevista, conforme o Quadro 1.

CATEGORIA	ENTREVISTADO
Aluno de graduação	ENT. 1, ENT. 2, ENT. 6, ENT. 7, ENT. 8, ENT. 9, ENT. 10
Aluno de pós-graduação	ENT. 3, ENT. 4
Docente	ENT. 5, ENT. 11

Quadro 1 – Identificação dos entrevistados

A realização das entrevistas possibilitou:

- a) cumprir os objetivos do estudo;
- b) captar a percepção do entrevistado sobre os pontos fortes e pontos fracos da Biblioteca.

4.4 Interpretação dos resultados

A análise dos dados é qualitativa de alguns aspectos do modelo de uso da informação de Choo (2006, p. 83-117) e dos aspectos pontos fortes e pontos fracos baseados em Barbalho e Beraquet (1995) listados a seguir com suas respectivas definições e alguns com seus respectivos atributos, considerando-se que o uso da técnica de observação pressupõe um planejamento prévio do que interessa observar (PEREZ SERRANO, 1994, p. 228):

a) necessidade de informação: percepção de vazio de informação identificada em uma situação vivenciada pelo indivíduo; pergunta ou tema formal que representa a necessidade de informação (p. 112, 118);

b) estratégias para superar o vazio: estratégias para transpor o vazio cognitivo a partir de perguntas que as pessoas se fazem, cuja informação extraída responde sobre **as características das pessoas, as características dos outros, as características dos objetos ou dos eventos, as conseqüências das ações ou dos eventos, e as conexões entre as coisas.** (p. 115, 119);

c) ajuda: maneira pela qual as pessoas utilizam as respostas e isso depende de quanto elas esperam que a informação as ajude para transpor o vazio cognitivo representada por **criar idéias, encontrar direções ou caminhos, adquirir capacidades, obter apoio ou confirmação, motivar-se, conectar-se aos outros, acalmar-se ou relaxar, sentir prazer ou felicidade e atingir objetivos.** (p. 117).

d) comportamentos de busca da informação: atividades que o indivíduo desenvolve para encontrar informações que mudam seu estado de **conhecimento: iniciar, encadear, vasculhar, diferenciar, monitorar, extrair, checar e terminar** (p.103-106, 114);

e) usos da informação: é a solução dada ao problema representada por **esclarecimento:** cria um contexto ou dá significado a uma situação; **compreensão do problema:** especifica e permite melhor compreensão de um determinado problema; **instrumental:** para saber o que e

como fazer; **factual**: para determinar fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade; **confirmativo**: para verificar outra informação; **projetivo**: para prever o que vai acontecer no futuro; **motivacional**: para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo; e, **pessoal ou político**: para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de status, de reputação ou de satisfação pessoal. (p. 109, 117).

f) reações emocionais: reações do indivíduo perante a busca e o uso da informação; incerteza, ansiedade, confiança, alívio, satisfação (p. 113, 115, 117);

g) pontos fortes: “[. . .] aquelas atividades que a [biblioteca] melhor realiza, ou seja, aquelas atividades que possuem maiores índices de aceitação por parte da comunidade de usuários [. . .] ou ainda que representam o reconhecimento do trabalho realizado pela [biblioteca].” (BARBALHO; BERAQUET, 1995, p. 38) manifestados pelos usuários nas situações descritas de busca e uso de informação, em todas as questões da entrevista e, especificamente, nas questões “Como você encontrou a(s) resposta a(s) essa(s) questão(ões)? Por que você escolheu esse caminho para obter a(s) resposta(s)? Você teve alguma dificuldade para obter a(s) resposta(s)? Qual(is) foi(ram) ela(s)? Existe algum outro meio que você poderia ter usado para obter a(s) resposta(s), mas que você escolheu não usar? Por quê?”.

h) pontos fracos: “[. . .] aquelas atividades que apresentam falhas estruturais e constantes reclamações dos usuários.” (BARBALHO; BERAQUET, 1995, p. 38) manifestados pelos usuários nas situações descritas de busca e uso de informação, em todas as questões da entrevista e, especificamente, nas questões “Como você encontrou a(s) resposta a(s) essa(s) questão(ões)? Por que você escolheu esse caminho para obter a(s) resposta(s)? Você teve alguma dificuldade para obter a(s) resposta(s)? Qual(is) foi(ram) ela(s)? Existe algum outro meio que você poderia ter usado para obter a(s) resposta(s), mas que você escolheu não usar? Por quê?”.

Os aspectos relativos ao meio profissional não foram incluídos nesse estudo. Mas, considerando que o ambiente profissional é importante e uma constante dos três estágios do modelo de Choo (2006), discutiu-se ao analisar os resultados a presença desse aspecto.

Também, dados estatísticos de frequência foram utilizados para melhor contextualizar os dados demográficos dos entrevistados coletados na parte um do instrumento. Quanto aos dados da parte dois do instrumento, a análise é qualitativa destacando-se casos singulares a fim de contemplar a visão específica dos entrevistados. A quantificação e a generalização dos dados são evitadas considerando que uma das idéias guias do modelo conceitual de Choo (2006) é que uso de informação é construído pelo indivíduo e é ele que dá significado à informação. Além disso, observamos em Dalglish e Hall (2000) o mesmo método de análise para percepções de estudantes de pós-graduação sobre sua aquisição de informação.

As etapas de análise foram realizadas manualmente e consistiram de codificação dos dados, redução dos dados, e para alguns aspectos redução da redução dos dados em virtude da quantidade e variedade dos dados, análise e conclusão (PEREZ SERRANO, 1994).

4.5 Limitações do estudo

O presente estudo apresenta limitações devido à exigüidade do tempo para realizar uma revisão de literatura em profundidade e a dificuldade em encontrar indivíduos das categorias de servidor técnico administrativo e tutor de disciplina de EAD. Ainda devido à inexperiência da pesquisadora com modelo conceitual de Choo e a metodologia de Dervin, optou-se em não usar todos os aspectos do modelo de uso de informação.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise e a discussão dos resultados far-se-à seguindo os tópicos de identificação dos usuários, necessidades de informação, busca da informação e uso da informação. Para esses três últimos, a quantificação e a generalização dos dados são evitadas, considerando que uma das idéias guias do modelo conceitual de Choo (2006) é que uso da informação é construído pelo indivíduo e é ele que dá significado à informação.

5.1 Identificação dos Usuários

Os usuários que participaram da presente investigação são vinculados aos diferentes departamentos, cursos de graduação e de pós-graduação da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS e apresentam os dados demográficos descritos nas subseções a seguir.

5.1.1 Categoria, curso e departamento

Os usuários entrevistados num total de 11 são docentes, alunos de graduação e de pós-graduação, conforme a Tabela 4.

Tabela 4 – Usuários entrevistados por categorias

CATEGORIA	QUANTIDADE
Aluno de graduação	7
Aluno de pós-graduação	2
Docente	2
TOTAL	11

Fonte: dados da pesquisa

Os alunos de graduação são oriundos dos cursos de Economia, Ciências Contábeis, Ciências Atuariais e Relações Internacionais conforme demonstra a Tabela 5.

Tabela 5 – Cursos dos alunos de graduação

CURSOS DE GRADUAÇÃO	ALUNOS
Ciências Atuariais	2
Ciências Contábeis	2
Economia	1
Relações Internacionais	2
TOTAL	7

Fonte: dados da pesquisa

Os alunos de pós-graduação são dois, sendo um do Curso de Pós-Graduação em Desenvolvimento Rural e o outro do Curso de Pós-Graduação em Economia. Quanto aos docentes entrevistados, um é do Departamento de Ciências Econômicas e outro, do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais.

5.1.2. Tempo de atividade como docente, como aluno de graduação e de pós-graduação

Observa-se que a maioria dos alunos de graduação está na atividade a menos de um ano. Todos os alunos de pós-graduação apresentaram similaridade aos alunos de graduação, cursando há menos de um ano os respectivos cursos. Quanto aos docentes, diferenciam-se dos alunos uma vez que todos estão na atividade há mais de 10 anos (TABELA 6).

Tabela 6 – Tempo de atividade por categoria

TEMPO	FREQUÊNCIA		
	ALUNO DE GRADUAÇÃO	ALUNO DE PÓS-GRADUAÇÃO	DOCENTE
Menos de 1 ano	5	2	0
De 1 a 2 anos	0	0	0
De 3 a 5 anos	2	0	0
De 6 a 8 anos	0	0	0
De 8 a 10 anos	0	0	0
Mais de 10 anos	0	0	2
TOTAL	7	2	2

Fonte: dados da pesquisa

5.1.3 Gênero

O grupo de entrevistados apresenta um equilíbrio quanto ao gênero, sendo que cinco são do gênero feminino e seis são do gênero masculino.

5.1.4 Idade

A faixa de idade que prevaleceu entre os entrevistados é de 21-30 anos, seguida pela faixa de 31-40 anos como demonstra a Tabela 7.

Tabela 7 – Idade dos entrevistados

IDADE	FREQUÊNCIA
18-20	2
21-30	5
31-40	3
41-50	0
51-60	1
61-70	0
TOTAL	11

Fonte: dados da pesquisa

5.1.5 Tipo de Usuário

Os entrevistados quando indagados sobre “Como você se caracteriza enquanto usuário de biblioteca?”, revelaram em suas respostas uma autopercepção relacionada aos aspectos de frequência, uso da biblioteca e de seus serviços e de experiência no uso da biblioteca, dentre os quais a frequência é preponderante, conforme Tabela 8.

Tabela 8 – Tipo de usuário

ASPECTOS DAS CARACTERÍSTICAS	FREQUÊNCIA
Busca de informação	1
Desconhecimento da biblioteca	1
Experiência	2
Frequência	8
Necessidade de estudo	2
Uso do empréstimo	3
Usuário do serviço	1

Fonte: dados da pesquisa

Observa-se que nenhum dos usuários entrevistados descreveu-se com as características da atual noção de usuário conforme Le Coadic (2001), que é de alguém que reivindica e que procura participar do funcionamento da biblioteca manifestando suas experiências, enunciando seus problemas e propondo soluções. Diante disso, supõe-se que a noção de ser um cidadão na relação com a biblioteca não é um aspecto do qual os entrevistados estão conscientes. E nesse sentido, foi importante manter essa questão aberta através da qual se pode visualizar em que aspecto o usuário não se percebe. Aqui caberia identificar a responsabilidade da biblioteca nessa conscientização.

Ainda, os entrevistados foram indagados sobre sua experiência na área do curso e à frequência à biblioteca em questões fechadas. Observa-se que os professores se consideram experientes, provavelmente contribuindo para isso o tempo que já atuam em docência, todos há mais de 10 anos. Entre os poucos experientes destacam-se os alunos de graduação, certamente porque a maioria deles está há menos de um ano na atividade de aluno. Os alunos de pós-graduação também se consideraram pouco experientes, assemelhando-se aos estudantes de graduação (TABELA 9).

Tabela 9 – Experiência dos entrevistados quanto à área de seu curso

EXPERIÊNCIA	FREQUÊNCIA		
	ALUNO DE GRADUAÇÃO	ALUNO DE PÓS-GRADUAÇÃO	DOCENTE
Muito experiente	0	0	0
Experiente	1	0	2
Pouco experiente	4	2	0
Inexperiente	2	0	0
TOTAL	7	2	2

Fonte: dados da pesquisa

Quanto à frequência, a Tabela 10, demonstra que entre os entrevistados a categoria que mais frequenta a biblioteca é a de aluno de graduação, como também é a categoria que mais frequentemente não soube responder a essa questão tendo em vista que a sua maioria está há menos de um ano no respectivo curso. Os professores por sua vez são os que menos frequentam a

biblioteca. Este fato poderia ser explicado pelo tempo de docência, mais de 10 anos e pela sua experiência, o que certamente contribui para dominar o conhecimento da área e prescindir do uso da biblioteca. Entretanto, a Biblioteca poderia planejar um estudo que busque identificar quais são os outros fatores envolvidos nessa questão, a fim de compreender melhor esse quadro.

Tabela 10 – Frequência dos entrevistados à Biblioteca

FREQUÊNCIA À BIBLIOTECA	FREQUÊNCIA		
	ALUNO DE GRADUAÇÃO	ALUNO DE PÓS- GRADUAÇÃO	DOCENTE
De 1 a 5 vezes por ano	0	0	1
De 6 a 25 vezes por ano	1	0	1
Superior a 25 vezes por ano	3	2	0
Não soube responder	3	0	0
TOTAL	7	2	2

Fonte: dados da pesquisa

5.2 Necessidades de informação

Os vazios de informação enfrentados por esse grupo de usuários na maioria referem-se a temas a serem esclarecidos ou compreendidos para a realização de prova ou de trabalhos acadêmicos, como nos exemplos dos dois trechos de entrevistas abaixo:

*...eu tinha um trabalho, assim, tinha uma matéria e eu precisava buscar...era um trabalho sobre Fayol e Taylor...
...naquele dia eu estava buscando informação sobre o Taylor e o Fayol...(ENT. 1).*

... procurar sobre um conflito e...de fronteiras ... bom o conflito acontece na África entre dois países de pobres assim, sabe, então eu vejo que não tinha muita informação sobre isso. (ENT. 6).

...alianças estratégicas assim, ó, eu encontro muita coisa em termos gerais sobre alianças estratégicas no livro de estratégia, mas eu encontro pouca coisa específica para área de contabilidade. (ENT. 11).

Porém, um estudante expressou como necessidade a localização de um periódico dizendo:

...eu precisava, eu fiz a pesquisa pela Internet, pelo portal da biblioteca para periódicos e no caso eu não consegui localizar...(ENT. 2).

Ambas as necessidades de informação condizem com o ambiente universidade em que esse grupo de pessoas atua. O alcance dos objetivos de ensino, pesquisa e extensão na UFRGS envolvem a produção de conhecimento para o qual é necessário buscar e usar informação, que abrange também o acesso a fontes de informação.

5.3 Busca de informação

A análise da busca de informação abrangeu os aspectos estratégias para superar o vazio cognitivo e comportamentos de busca de informação.

5.3.1 Estratégias para superar o vazio cognitivo

As tentativas de superar o vazio cognitivo, traçadas pelo grupo de usuários entrevistado em sua maioria são representadas por perguntas que respondem a característica do objeto, conforme os exemplos das entrevistas abaixo:

*...eu queria saber sobre o autor, queria saber a teoria dele...
...eu queria ter essa visão geral do autor, assim. Queria que antes de todo o aprofundamento conhecer mais sobre o autor...(ENT.1).*

*...o que eu precisava fazer para ficar sócia da biblioteca.. , o que eu precisava fazer para eu me associar, para ter direito aos livros...
...eu tava tentando me ambientar, era isso, tipo saber como é que funcionava porque tu ta chegando agora, tu não conhece ninguém tu fica, então tava tentando me ambientar também, claro pegar uns livros, mas também me ambientar...(ENT. 8).*

*...que artigos tratam desse tema...
um artigo que fosse mais objetivo em relação ao tema...(ENT. 9).*

*...se é uma referência atual, se é uma referência de um autor conhecido, basicamente é isso, se é atualizada, se é publicada numa publicação assim conhecida também.
... Se é um artigo, pode ser às vezes a referência no artigo pode ser um livro (ENT. 9).*

*...com as dicas mesmo que podem ser usadas no dia a dia
O que é prático de ser usado, o que realmente pode ser utilizado no dia a dia...(ENT. 10).*

O que são alianças estratégicas... as vantagens, as desvantagens das alianças estratégicas. E algumas, algumas citações exemplificativas de alianças estratégicas. (ENT. 11).

...quem são as autoridades nesse assunto de alianças estratégicas. (ENT.11).

As conexões entre as coisas vêm logo a seguir como uma das estratégias escolhidas para transpor o vazio.

*...se essa é a bibliografia que eu vo precisa utiliza no meu trabalho.
Eu estava procurando fonte de informação que me ajudasse na bibliografia, né, que me ajudasse a fazer o meu trabalho. (ENT. 4).*

Outra pergunta apresentada por um dos usuários refere-se à conseqüência da ação.

Onde está esse periódico?... E ver se ele existia também na biblioteca. (ENT. 2).

Ainda sobre características do evento e conseqüência do evento:

*...a atualidade desse conflito se ele ainda estava acontecendo...
...mas eu queria saber se esse fato realmente era válido ... pro trabalho...(ENT. 6).*

...porque o conflito aconteceu entre essas, essas regiões e como issoporque foi exatamente essa região, porque eles se interessaram por ela ...e qual foi o desenrolamento histórico enfim para que...(ENT. 6).

5.3.2 Comportamentos de busca

Das oito categorias do comportamento de busca da informação, foram identificadas seis: iniciar, checar, diferenciar, encadear, extrair e vasculhar. Sendo que os recursos de informação da Internet despontam como a primeira opção de fonte para a busca, e o bibliotecário e as bases de dados não são citados.

Na atividade de iniciar uma busca de informação na Biblioteca, um entrevistado demonstrou que sua decisão foi balizada pela previsão do comportamento dos atendentes do público. Ao ser perguntado, que outro meio poderia ter usado para encontrar a resposta que procurava, respondeu:

Eu creio que eu poderia ter ido diretamente consultar no balcão, mas eu não utilizei porque provavelmente ele teria me pedido para procurar no SABi primeiro. (ENT. 2).

Esse relato revela que, para esse primeiro momento, o entrevistado percebeu que certamente não obteria uma ajuda personalizada. Essa fala propõe um desafio à Biblioteca, no sentido de buscar conciliar o incentivo à independência do usuário no uso dos seus recursos, mas também em considerar atentamente a necessidade dos usuários de um atendimento personalizado.

A atividade pode ser intermediada pelos professores, principalmente, quando os alunos devem realizar trabalhos para alguma disciplina, sendo essa uma característica marcante do meio universitário no qual o professor orienta seus alunos sobre as fontes a serem consultadas.

...nas anotações de caderno...tudo o que o professor tinha passado, todas as informações comentadas de aula que são anotadas,...todas as anotações e depois no terceiro passo, foi, buscar os livros, a teoria mais provada, mais complexa assim e quarto passo foi já interpretar, interpretar né, tirar as informações que eu precisava buscar sintetizar o que o livro passava e passar para minhas anotações, já fazer o meu, o meu esboço, o meu trabalho...(ENT. 1).

...tinha umas fontes que o professor tinha nos dado, uns sites e livros. (ENT. 7).

*...o professor mesmo me deu algumas referências bibliográficas...
Pesquisei inicialmente as referências dadas pelo professor [na Internet]...(ENT. 10).*

A Internet, o Google, a Wikipédia e outros sites específicos foram as fontes mais utilizadas pelos respondentes na atividade de iniciar. Ainda, o SABi, a SciELO e contatos pessoais também foram consultados nessa fase.

...eu perguntei pro Google o que tu tem sobre esse assunto...procurei um artigo similar ao que eu pretendo fazer...(ENT. 4).

E daí eu.. comecei achar artigos no SciELO... (ENT. 9).

... eu não deixei de procurar pela Internet justamente por eu achar que hoje tudo interligado e tanto de informação que tem na rede eu escolhi a Internet eu escolhi a Internet justamente por achar que ia encontrar tudo lá. (ENT. 6).

Primeiro eu busquei assim na Internet identificar artigos que falassem sobre o tema...(ENT. 11).

A atividade de diferenciar ocorreu na avaliação de referências, outra característica do mundo acadêmico, e na seleção de fontes regionais.

Mas por um aspecto assim de meio de conhecimento prévio para avaliar se aquela referência me parece adequada...(ENT. 9).

Eu encontrei uma notícia de 2008 e agora uma notícia de 2009, mas foi mais recente e também em sites ah...específicos sobre a África, sobre ah...sites africanos escreveram sobre a sua região. Então, acho que era uma fonte mais segura assim pra encontrar alguma coisa.

Então eu procurei lá, diretamente na África porque as pessoas que estão lá elas vivem o problema, elas sabem o que aconteceu e elas não esquecem. Então eu procurei nesses sites específicos porque eu sei que essas pessoas não iam deixar que isso se esquecesse. Então seria uma fonte, uma boa fonte pra procurar sobre o assunto. (ENT. 6).

Quanto a encadear, foi utilizada para identificar bibliografia através de artigos e localizar livro citado num trabalho.

...e a partir desse artigo eu vi a bibliografia que eles utilizaram para fazer os artigos deles...

Eu vim à biblioteca atrás de bibliografia.

Parte deles eram livros e aí eu tirei aqui, outra parte eram artigos que eu consegui tirar na própria Internet. (ENT. 4).

Primeiro eu busquei assim na Internet identificar artigos que falassem sobre o tema, aí eu fui lá nas referências bibliográficas para ver os principais autores...(ENT. 11).

Um amigo meu havia lido esse livro, né, e eu posteriormente encontrei esse livro citado num trabalho, eu tive curiosidade de ler. (ENT. 5).

Outra atividade identificada foi extrair, na qual os usuários entrevistados buscaram materiais de interesse nas seguintes fontes: caderno de anotações de aula, com os atendentes do serviço de empréstimo, na leitura de livro e com pessoas especializadas.

...nas anotações de caderno...tudo o que o professor tinha passado, todas as informações comentadas de aula que são anotadas,...todas as anotações e depois no terceiro passo, foi, buscar os livros, a teoria mais provada, mais complexa assim e quarto passo foi já interpretar, interpretar né, tirar as informações que eu precisava buscar sintetizar o que o livro passava e passar para minhas anotações, já fazer o meu, o meu esboço, o meu trabalho...(ENT. 1).

...de alguma forma já achei assim, lendo e comparando com as outras leituras anteriores que eu tinha... (ENT. 3).

...eu fui buscando dicas com pessoas que eu tenho conhecimento que já tem uma alimentação diferente... (ENT. 10).

Na atividade de vasculhar as fontes utilizadas foram a Internet, os sites Google e Wikipédia, o SABI e a Biblioteca. Para ser feita no acervo da Biblioteca, essa atividade depende do fator tempo.

*...geralmente quando eu tenho mais tempo eu entro na biblioteca, sem antes consultar o computador ali e vou olhando porque às vezes eu vejo alguma coisa que me interessa e fico e pego também e tal. Quando eu estou com mais pressa e tem uma coisa muito específica que eu quero geralmente eu vou no sistema SABI ali...
Daí eu, bom já sei onde estão os livros sobre agricultura aqui, geralmente eu vou direto Então eu insisti e comecei a procurar ah...de outras formas. (ENT. 3).*

Na Internet.

No geral assim, em algum site específico.

Não num site de pesquisa enfim acho que é mais fácil, de uma forma geral é mais fácil. (ENT. 6).

Daí varia do livro, alguns livros assim são ah...tem índices menos explicativos ou não tem índices remissivos que complica um pouco...não complica um pouco mais, mas aí tu tem que fazer uma leitura maior (ENT. 9).

A atividade de checar é a menos recorrente. Um dos entrevistados disse:

...posso eliminar coisas porque de repente tu pega uma receita por exemplo da Internet, né tu acha interessante ali o...os ingredientes que vai, mas aí depois na prática tu pergunta para pessoa, a...o que tu acha disso, ela diz não é difícil de encontrar os ingredientes ou a validade deles é muito curta daqui um pouco não compensa...(ENT. 10).

Também se percebeu que há opiniões favoráveis e desfavoráveis quanto à Internet e o livro.

...o acesso à informação é menos custosa, via Internet, mais imediato, mais rápido e menos custosa. (ENT. 4).

...poderia ter consultado direto a biblioteca, né, não o fiz porque achei que na Internet a agilidade seria maior. (ENT. 11).

...a questão da bibliografia poderia perguntar para um professor ou procurar, e a questão do artigo poderia pesquisar um artigo no SABI, só que daí eu acho um pouco difícil achar artigo aqui, por assunto eu acho difícil... então eu fui para Internet, senão ia ser muito trabalho. (ENT. 4).

... eu não deixei de procurar pela Internet justamente por eu achar que hoje tudo interligado e tanto de informação que tem na rede eu escolhi a Internet, eu escolhi a Internet justamente por achar que ia encontrar tudo lá. (ENT. 6).

Primeiro eu acho meio impessoal tu ficar lendo um livro numa tela de computador assim, me cansa os olhos e segundo que eu acho que pegar um livro na mão, tu pode lê, reler, voltar a página, eu acho melhor, talvez porque seja da minha época, assim (risos) acho melhor. (ENT. 8).

Ainda observou-se que bases de dados referenciais e o bibliotecário não foram lembrados para a realização de atividade de iniciar e encadear, pois nenhum dos entrevistados manifestou-se a esse respeito. Este cenário requer também uma ação de parte da Biblioteca promovendo uma ampla divulgação dos recursos de informação disponíveis tanto em seu acervo quanto nos portais de periódicos, livros e outros documentos.

5.4 Uso da informação

O uso da informação constitui-se dos aspectos ajuda e usos da informação.

5.4.1 Ajuda

Neste estudo verificou-se que a ajuda esperada da informação constituíram-se das categorias: criar idéias, encontrar direções ou caminhos, adquirir capacidades, obter apoio ou confirmação, motivar-se e acalmar-se ou relaxar e atingir objetivos. As demais categorias, conectar-se aos outros e sentir prazer e felicidade, não foram identificadas.

Atingir objetivos é a categoria mais recorrente durante os micros momentos e principalmente ligada à elaboração de um trabalho acadêmico, seja ele um artigo ou trabalho para uma disciplina, uma atividade peculiar do ambiente universitário. Assim, alguns universitários se manifestaram:

Me ajudou, me ajudou, foi muito importante porque com as anotações, com tudo que eu interpretei sobre o tema foi depois muito importante para mim conseguir sintetizar, passar a limpo, escrever mesmo meu trabalho. Na hora da apresentação do trabalho... (ENT. 1).

Adquirir capacidade é outra categoria recorrente na ajuda prestada pela informação ligada aos aspectos de aprimoramento pessoal e compreensão de um tema. Alguns entrevistados disseram:

...sim me ajuda, me ajuda enquanto professor, me aprimoro meu saber sobre essa minha área. (ENT. 5).

Ela me ajudou a compreender...desde o começo a compreender o...as conseqüências do conflito e qual é a situação que existe lá hoje, e se aconteceu realmente o que as pessoas acham o que aconteceu que foi a paz, assinado o tratado de paz, mas e depois o que foi que aconteceu depois ah...o que pouca gente sabe, porque pouca [gente]imagina o que está acontecendo lá, eu, eu eu descobri e isso acho que vai ser importante pro meu trabalho... (ENT. 6).

Na categoria encontrar direções ou caminhos prevalece o aspecto de acesso a fontes e identificação de bibliografia.

...eu queria encontrar mesmo era o corredor certo pra eu pegar o livro que eu queria... (ENT. 8).

...eu estava realmente procurando assuntos gerais, para ter uma noção saber onde procurar depois. (ENT. 6).

Obter apoio ou confirmação foi uma categoria encontrada entre os professores apenas.

...usei alguma coisa como citação, né, como citação direta e usei de uma forma exemplificativa, usei como um exemplo de fatos que ilustravam aquilo que eu tava tentando argumentar teoricamente, eu consegui comprovar de uma maneira prática. (ENT. 11).

Motivar-se e acalmar-se ou relaxar foram as categorias menos recorrentes entre os entrevistados. Com relação à motivar-se, observou-se que estava ligado a necessidade de conhecer a biblioteca e freqüentá-la.

...o que eu precisava fazer para ficar sócia da biblioteca.. , o que eu precisava fazer para eu me associar, para ter direito aos livros...

...eu tava tentando me ambientar, era isso, tipo saber como é que funcionava porque tu ta chegando agora, tu não conhece ninguém tu fica, então tava tentando me ambientar também, claro pegar uns livros, mas também me ambientar... (ENT. 8).

Me ajudou muito, me deixou mais confiante, agora eu sei que eu posso vir aqui e posso pegar os livros (ENT. 8).

Quanto a acalmar-se e relaxar, a categoria surgiu relacionada ao acesso de fontes, conforme a manifestação desse aluno:

*... livro muito solicitado eu fico pensando será que não vai estar logo depois que eu retirar não vai estar na reserva, essa é uma preocupação que eu tenho..., mas é uma questão será que vai estar logo na reserva, será que eu vou poder ficar uma semana com o livro e poder renovar depois, será que eu vou poder renovar depois, essa é uma preocupação que eu tenho, porque alguns livros são muito solicitados então tão sempre na reserva, sempre na reserva, ou porque tem poucos volumes... (ENT. 9).
...quando o livro estava reservado, por exemplo, eu sabia que, né, me preparar porque na semana que vem, naquele dia eu teria que devolver, ou antes eu teria que devolver o livro, se não tivesse poderia renovar. (ENT. 9).*

Verificou-se que para a maioria dos entrevistados a ajuda desejada da informação modificou-se conforme o processo de busca e uso da informação foi evoluindo, correspondendo à propriedade de dinamicidade do processo de busca e uso da informação do modelo conceitual de Choo (2006). Conforme os entrevistados foram buscando e usando informação, introduziram mudanças em suas situações, com isso desenvolvendo novas necessidades de ajuda da informação.

Assim, as categorias encontrar direções ou caminhos, motivar-se e atingir objetivos foram identificados em uma entrevista:

...eu queria encontrar mesmo era o corredor certo pra eu pegar o livro que eu queria... (ENT. 8).

Me ajudou muito, me deixou mais confiante, agora eu sei que eu posso vir aqui e posso pegar os livros (ENT. 8).

...me ajudou porque eu levei dois falando do mesmo assunto e um fez uma integração com o outro né, porque às vezes tu lê num livro, uma coisa está mais bem explicada e às vezes outro tópico está mais bem explicado em outro livro, então é uma integração, eu acho. (ENT.8).

As categorias obter apoio ou confirmação e criar idéias foram identificadas na situação de um dos docentes.

Me ajudou pelo fato de eu poder escrever, elaborar um conceito do assunto a partir de diversos autores, não exatamente de um como eu queria ou dois, mas diversos autores que eu pesquisei. (ENT. 11).

Me ajudou a partir do momento que eu consegui identificar aquilo que eu estava buscando, né, notícias específicas sobre alianças estratégicas e principalmente assim encontrei um a notícia bem ligada a uma rede que exemplificava exatamente aquilo que eu estava trabalhando no artigo que era ferramentas...alianças estratégicas voltadas a

empresas de contabilidade e encontrei duas, no mínimo duas que ilustravam bem a questão. (ENT. 11).

5.4.2 Usos de informação

Nessa pesquisa, as categorias de uso de informação identificadas foram: esclarecimento, compreensão do problema, instrumental e confirmativo. As categorias factual, e motivacional e pessoal ou político não foram encontrados.

Na análise das entrevistas, a categoria esclarecimento mostrou-se recorrente, sendo que quase todos os entrevistados usam a informação buscada para ter uma noção sobre tema do trabalho acadêmico a ser elaborado. Esse uso pode refletir as características do ambiente universitário quanto à avaliação do desempenho dos alunos baseada na elaboração de trabalhos monográficos e artigos.

...para ter uma idéia, ah...li o que era preciso, o que era pedido, fiz um resumo, tirei as partes mais importantes...(ENT. 7).

Fazendo a leitura, ah fazendo algumas vezes alguma ficha de leitura e arquivando...(ENT. 9).

No que se refere à categoria instrumental, foi reconhecida nas respostas da maioria dos respondentes envolvendo elaboração de trabalhos acadêmicos e o uso de bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFRGS.

Eu fui atrás...do periódico, pela localização através da resposta que o portal tinha me indicado. (ENT.2).

Eu já pensei né, como não está lá na Economia, está na Administração, foi já na hora, já programa meu dia para(incompreensível)segundo aos poucos passar a tarde toda aqui na Biblioteca da Economia, vou para Administração... já sei, já resumi tudo o que eu precisava fazer. (ENT. 1).

...e a partir desse artigo eu vi a bibliografia que eles utilizaram para fazer os artigos deles..

Eu vim à biblioteca atrás de bibliografia.

Parte deles eram livros e aí eu tirei aqui, outra parte eram artigos que eu consegui tirar na própria Internet.(ENT. 4).

A categoria de uso confirmativo foi verificada durante os micromomentos de três respondentes que buscaram confirmar informações em diferentes situações: um aluno de pós-graduação, após realizar o trabalho final; uma aluna de graduação, antes de realizar o trabalho final; e um docente, para exemplificar e defender as idéias colocadas em artigo:

...e daí vou aplicar ele no meu trabalho, a partir do resumo, né, e depois eu vou voltar pro livro vê se está de acordo. (ENT. 4).

Descarte e reforço de algumas coisas que eu já tinha encontrado que eram realmente boas. (ENT. 10).

...usei alguma coisa como citação, né, como citação direta e usei de uma forma exemplificativa, usei como um exemplo de fatos que ilustravam aquilo que eu estava tentando argumentar teoricamente eu consegui comprovar de uma maneira prática. (ENT. 11).

O uso da informação para compreender um problema foi identificado em apenas uma respondente, a qual usou a informação obtida para ter uma noção sobre um conflito e analisar seu desenvolvimento:

...eu tentei fazer meu trabalho tentando explicar, juntar tudo que eu consegui e explicar isso de uma forma coerente acho que me ajudou bastante saber a história de cada país assim justamente para ter uma base e ter uma noção de como contar esse conflito, de saber ah...como explicar o que aconteceu e me ajudou também...para conhecer...para ter mais informação de cada região...

Bom eu vou usar essas informações, do desfecho não, mas da atualidade do conflito para poder analisar ah...todo o desenvolvimento dele, no que deu o conflito, ele não acabou ou ele acabou se...ah...quais as partes que conseguiram o que queriam, e quais as que não conseguiam e tentar analisar de forma a conseguir ah imaginar o que pode acontecer depois já que esse conflito não está totalmente resolvido, eu como estudante de relações internacionais imaginar o que pode acontecer e ah..ter uma noção mais ampla das conseqüências que o futuro pode trazer para essa região, para esse conflito. (ENT.6).

5.5 Reações Emocionais

As reações emocionais expressadas pelos entrevistados durante o processo de busca e uso de informação não correspondem ao modelo de iniciar com incerteza e prosseguir para confiança. Alguns entrevistados relataram sentimentos de alívio, satisfação, tranquilidade, felicidade, alegria e prazer no primeiro passo da busca de informação.

Satisfação, porque só tinha um livro e tinha um monte de gente da minha sala procurando.(ENT. 3).

Aí foi de frustração né, porque o livro não tinha disponível já estava com um colega e eu ia ter que esperar uma semana. (ENT. 4).

... só acho assim que talvez uma satisfação porque atendeu minha necessidade. (ENT.9)

Um pouco de ansiedade eu acho né, em acertar, fazer uma seleção correta e contentamento mesmo com as informações novas obtidas.(ENT. 10).

Me ajudou muito, me deixou mais confiante, agora eu sei que eu posso vir aqui e posso pegar os livros (ENT. 8).

À medida que a busca avançou, as reações emocionais ficaram mais próximas do modelo, e os sentimentos observados foram de confiança e alívio.

Eu acho que com o catálogo fica tudo muito fácil assim, fica tudo simples e sim eu sabia que eu ia encontrar, né, eu sabia que era uma coisa que eu não precisava ir na biblioteca se eu tivesse que procurar na outra, então já sabia que eu ia atingir o que eu precisava, era encontrar ou localizar onde estava esses livros... (ENT. 2).

Eu fiquei mais aliviada... quando eu vi que aos poucos eu tava conseguindo informação eu fui ficando mais aliviada e mais envolvida pelo assunto. (ENT. 6).

...nesse momento específico foi um sentimento de...de como tinha as informações que eu procurava ali me senti aliviado, tranquilo...(ENT. 4).

No passo final da busca, os sentimentos são de frustração, curiosidade, confiança, satisfação, ansiedade e falta de confiança.

...que nesse momento que tu tem tudo é o momento que eu estava a princípio se eu ia conseguir fazer pelo tempo, pela quantidade de material que eu tinha..., era um sentimento mais apreensivo ... agora já que eu tenho tudo agora eu preciso.. não sei se medo não, de...apreensivo assim... uma coisa mais...se eu ia ter dificuldades, se eu ia encontrar, porque ...eu lembro que era o primeiro trabalho na faculdade eu estava se eu ia conseguir, naquele momento era isso. (ENT. 1).

...quando tu encontras um livro que é realmente importante ah...fica satisfeito... (ENT. 9).

... eu senti muita frustração assim, porque você vai procurar sobre um assunto você vai procurar na Internet, você digita e vem centenas de notícias sobre aquele assunto sobre aquela região e dessa vez não...quando eu fui procura eu não achei quase nada então eu me senti bem frustada... (ENT. 6).

Eles foram um pouco frustrantes porque na verdade eu não encontrei exatamente uma referência que fosse constante assim, um autor que fosse realmente assim uma sumidade. Eu tive vários, me acabo me gerando certa ansiedade porque surgiram muitas informações e essas informações ficaram um pouco difíceis de serem

compiladas, na verdade eu não consegui assim atingi exatamente o meu objetivo de vê que tem um autor ou dois, ou três... (ENT. 11).

Esses resultados nos conduzem a refletir sobre a consciência dos sentimentos expressados, uma vez que a busca de informação parte de uma lacuna de conhecimento a qual o indivíduo procura preencher partindo de uma dúvida ou incerteza sobre o tema de interesse.

5.6 Pontos fortes e pontos fracos da Biblioteca Gládis W. do Amaral na percepção dos usuários

Pontos fortes e pontos fracos relativos à Biblioteca foram identificados ao longo das situações relatadas abrangendo os seguintes aspectos: acervo, catálogo on-line, serviços e uso da biblioteca. Esses pontos foram manifestados de forma explícita ou implícita.

Os pontos fracos identificados quanto ao acervo constituíram-se de: bibliografia de disciplina não encontrada no acervo da Biblioteca, visão incorreta da situação de processamento do acervo da Biblioteca, quantidade insuficiente de exemplares de determinados livros para a pós-graduação, qualidade do acervo de economia matemática.

...eu busquei o site da UFRGS para ver onde se encontravam os livros que o professor já tinha estipulado como bibliografia, ...eu já no momento até não achei aqui na Biblioteca da Economia, fui na Biblioteca da Administração...e lá achei tudo o que eu precisava...(ENT. 1).

Eu precisei de dados econométricos sobre finanças. E tem um livro só aqui. Eu acho que tem livros de pós-graduação tem uns livros que são básicos para pós-graduação...ou que só tem uma cópia que é de uso local aqui ou é uma cópia que pode ser retirada só que já que um colega já ta retirando, então a gente fica se intercalando, ficamos intercalando ou não tem, acho pra nível de pós-graduação poderia ter mais coisas. (ENT. 4).

Apesar dos esforços da Biblioteca no aperfeiçoamento dos seus serviços e produtos, os entrevistados revelaram que permanecem pontos fracos a serem enfrentados e solucionados. Atualmente, a Biblioteca coleta dados sobre a bibliografia básica e essencial das disciplinas dos quatro cursos de graduação e bibliografia dos cursos de pós-graduação para fins de aquisição, porém ainda ocorrem lacunas como as relatadas pelos entrevistados.

A visão equivocada sobre a situação do processamento do acervo demonstrou um desconhecimento dos usuários sobre a realidade da Biblioteca, uma vez que pela constância da seleção e aquisição de materiais e por ainda contar com parte de seu acervo mais antigo não processado, possui livros e outros materiais fora do SABI, o que certamente deve restringir a atividade de iniciar na busca de informação.

Porque é mais fácil tu encontrar direto no computador...mas como já está tudo catalogado, já está tudo automatizado, é mais fácil tu, mais prático, ...tu mesmo procurar as respostas. (ENT. 1).

Ainda a deficiência do acervo quanto à economia matemática apontada por um dos docentes, é um dos fatores que contribui para o deslocamento dos usuários do Campus Centro para o Campus do Vale a fim de consultar a Biblioteca do Instituto de Matemática, a qual segundo o docente é “muito boa nesse sentido”:

...eu posso complementar uma coisa, aí, não sei se exatamente está no sentido da tua pesquisa, mas pode complementar. A minha área é de economia matemática e por exemplo, outro dia mesmo até quando a gente se encontro eu estava procurando livros ali e... o que eu observo certo é duas coisas, eu vou dizer, não sei se essa informação interessa, mas por exemplo, muitas das obras importantes da biblioteca nessa área são doações, doações da década de 60, década de 70, e que eu acho uma coisa curiosa eu vou fazer assim um paralelo entre a biblioteca daqui e a biblioteca do Instituto de Matemática. A biblioteca do Instituto de Matemática se a gente procura obras historicamente importantes, tu tem uma propabilidade muito alta de achar, porque foi uma biblioteca que ela foi sendo montada como deve ser ao longo do tempo, ta certo. É uma coisa assim até tocantemente espantosa em geral as pessoas acertaram, às vezes tu procuras um livro que hoje na década de 90 se tornou um clássico e ele está lá na biblioteca e foi uma publicação de 60 e foi comprado na década de 60 quando não era nada. Ta certo, e porque, bom uma diferença que acho que havia, não sei se ainda há no Instituto de Matemática em relação aqui que eu percebi, o Instituto de Matemática sempre teve uma comissão de pessoas encarregadas de indicar livros para a biblioteca e ao longo de quarenta anos é que a gente percebe o resultado. (ENT. 5).

Quanto ao catálogo on-line SABI, um aluno revelou a existência de informações que não correspondem a real localização de um periódico, demonstrando com isso que o fato de prestar informações enganosas poderá levar a um questionamento da credibilidade das informações ali inseridas.

No caso era só localização que na verdade tava como se tivesse ali no Setor de Periódicos nas prateleiras, mas ele não estava ali tava numa sala...

*Aí como eu não encontrei no local onde deveria estar eu fui no balcão pedir ajuda, pedir informação...
...aí o rapaz foi comigo ali olha, viu que não estava realmente onde deveria estar ali no periódicos, tava numa sala, aí ele pediu pra mim que eu esperasse, pegou o material e me entregou depois. (ENT. 2).*

Com referência aos serviços, o prazo de devolução não diferenciado para alunos de pós-graduação, inviabiliza uma leitura mais demorada e, certamente, interfere no uso da informação.

...porque é a questão mais do prazo da devolução eu confesso que agora que sou aluno da graduação eu só tenho uma semana de devolução, quando era aluno da pós na maioria das bibliotecas a gente tem duas semanas então fica mais tranquilo assim, tu teres esse prazo mais espichado assim, uma semana realmente, para quem realmente vai lê o livro é um período curto. (ENT. 9).

A respeito do uso da Biblioteca, emerge de uma forma implícita o aspecto do desconhecimento de uma aluna, iniciante da graduação, sobre como usar a Biblioteca. Isso pode indicar que é necessário averiguar e aperfeiçoar a instrução dada aos calouros sobre a Biblioteca, seus serviços e recursos.

...eu precisei de um livro de matemática financeira né e eu tava meio perdida porque eu to começando agora eu não sabia como encontra, como me acha ali, como resolver... (ENT. 8).

Finalmente, um ponto fraco quanto ao uso de bibliotecas da UFRGS também é revelado, por um aluno, exemplificando que o processo de busca de informação da comunidade da Faculdade de Ciências Econômicas depende também de outras bibliotecas da Universidade.

De encontrar a biblioteca aberta, mas eu geralmente eu sei, é que algumas tem horário diferenciado então, como eu sou meio matutino algumas abrem nove outras oito e meia, então já aconteceu de eu chegar antes do horário e em algumas eu tive que esperar, que eu achava que abria às oito meia, mas atualmente eu já sei mais ou menos o horário de funcionamento de todas. (ENT. 9).

Os pontos fortes revelados, na pesquisa, abrangem os seguintes aspectos: acervo, catálogo on-line, serviços e uso da Biblioteca.

À localização de materiais no acervo pode estar associado tanto pontos fracos quanto pontos fortes. O mesmo entrevistado que teve dificuldade para localizar um periódico, com seu relato também revelou que a ajuda dos atendentes amplia o acesso às fontes buscadas e não

localizadas num primeiro momento, uma vez que existe algum meio que permite ao usuário tomar conhecimento da localização correta do material e acessá-lo.

Eu tive que pedir ajuda no balcão. ...mas aí eu pude pelo menos ter acesso local na hora, como a informação estava disponibilizada corretamente. (ENT. 2).

O SABI também foi destacado pela sua facilidade de uso e acesso fora do Campus.

...eu sabia que era fácil o que eu ia encontrar, um sistema bem que até eu estava comentando até com uma amiga minha que é muito fácil no..., assim encontrar os livros porque em casa mesmo tu podes ter, tu podes essa, entrar no site e procurar tudo que é fácil depois de encontrar. (ENT. 1).

Quanto aos serviços, uma aluna iniciante da graduação descreveu o atendimento recebido, quando precisou de um livro e obteve ajuda dos atendentes para localizá-lo, além de receber informações sobre o empréstimo de livros, atitude que sem dúvida contribuiu para que a aluna resolvesse sua necessidade de informação.

*...eu precisei de um livro de matemática financeira né e eu estava meio perdida porque eu estou começando agora eu não sabia como encontrar, como me achar ali, como resolver e teve uma moça que ela foi muito boa, muito legal assim eu não sei o nome dela. É uma que usa óculos, muito legal, ela me ajudou, sabe, encontrou os livros para mim, me mostrou aonde era direitinho, me indicou, me induziu, fez tudo direitinho assim. Eu gostei muito assim, é eu posso dizer fiquei satisfeita sabe. Muitas vezes tu chega nos lugares e as pessoas não te dão atenção, né. Tu fica perdida.
...eu fiquei na dúvida se eu podia levar aquele livro, se eu podia levar outro, porque teve dois livros que eu achei, um completava o outro assim, né. E daí ela me falou, não tu podes levar quantos livros tu quiseres, isso eu achei ótimo... (ENT. 8).*

No aspecto uso da Biblioteca, um aluno de graduação revelou a inexistência de dificuldade em usá-la.

...vim à biblioteca também...tem um bom acesso... (ENT. 10).

A percepção positiva desse aluno sobre a Biblioteca revela que em alguma medida o seu objetivo de apoiar as atividades acadêmicas está sendo alcançado. Entretanto, os pontos fracos revelados, quanto à atualização e quantidade do acervo, desconhecimento das condições dos serviços e produtos da Biblioteca por parte dos usuários, fluxo de informações no SABI, prazos

de devolução de materiais para alunos de pós-graduação constituem-se em desafios a serem enfrentados através de um plano que contemple a visão dos participantes dessa pesquisa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O planejamento das ações da Biblioteca Gládis W. Amaral há algum tempo vem sendo conduzido pela visão parcial das necessidades de informação dos usuários. Partindo desse contexto, o presente estudo pretendeu compreender a percepção dos usuários dessa Biblioteca, através da análise das suas situações de necessidades, busca e uso de informação. Especificamente, buscou identificar as necessidades de informação e os comportamentos de busca e uso de informação dos usuários da Biblioteca, mapear os pontos fortes e os pontos fracos da Biblioteca, caracterizar os usuários da Biblioteca e propor ações a serem consideradas na discussão e elaboração do planejamento estratégico da Biblioteca em 2010.

Com relação à identificação das necessidades de informação, comportamentos de busca e uso da informação constata-se que os elementos do processo de uso da informação dos docentes e dos alunos é dinâmico, recorrente e interagem concomitantemente, pois durante uma busca pode também estar acontecendo um uso da informação. Ainda, as necessidades de informação referem-se a temas a serem esclarecidos ou compreendidos para a realização de trabalhos ou prova e para a localização de materiais no acervo.

No estágio da busca da informação, o estudo revela que os alunos contam com um intermediário para dar início ao processo de verificação de fontes, o professor que indica a bibliografia para a elaboração de trabalhos de uma disciplina. Ainda, entre as fontes mais consultadas encontramos a Internet e seus sites de busca, seguindo-se a Biblioteca e seu acervo. Surpreendentemente, quase todos os entrevistados não utilizam bases de dados referenciais e não consultam o bibliotecário para o momento inicial de suas buscas. O bibliotecário é lembrado em um segundo momento, quando da não localização de algum livro ou periódico no acervo.

No estágio de uso da informação, verificamos que as ajudas desejadas da informação constituíram-se de criar idéias, encontrar direções ou caminhos, adquirir capacidades, obter apoio ou confirmação, motivar-se e acalmar-se ou relaxar ligadas à elaboração de trabalhos acadêmicos, aprimoramento pessoal, compreensão de um tema, acesso a fontes, identificação de bibliografia, necessidade de conhecer à biblioteca e freqüentá-la, construção de conceitos e citações. Quanto aos usos de informação, as categorias encontradas são para esclarecimento, compreensão do problema, instrumental e confirmativo envolvendo a elaboração de trabalhos acadêmicos e o uso de bibliotecas do SBU.

Durante o processo de busca e uso da informação, constatamos que as reações emocionais sentidas no princípio do processo não correspondem ao modelo conceitual. Sentimentos de alívio, satisfação, tranquilidade, felicidade, alegria e prazer surgiram também nos primeiros passos, sendo que à medida que o processo avançou as reações emocionais ficaram mais próximas do modelo conceitual, sendo observados os sentimentos de confiança, alívio, frustração, curiosidade, confiança, satisfação, ansiedade e falta de confiança.

Quanto à caracterização dos usuários, o que chama a atenção é os usuários não se perceberem como cidadãos na relação com a Biblioteca. Nenhum dos entrevistados revelou uma faceta questionadora ou participativa nessa relação, sendo que ser freqüente ou não à Biblioteca é o modo como quase todos se percebem.

No tocante aos pontos fortes e fracos da Biblioteca, a percepção dos usuários incidu sobre o acervo, o catálogo SABI, os serviços e o uso da Biblioteca. No que se refere aos pontos fortes, receberam destaque a ajuda prestada por atendentes e bibliotecários na localização de materiais no acervo e na orientação de uso da Biblioteca e a facilidade de uso do catálogo on-line SABI.

Entretanto, pontos fracos também foram indicados pelos entrevistados abrangendo a falta de bibliografia de disciplina específica, a insuficiência de exemplares de livros para a pós-graduação, a deficiência do acervo na área de economia matemática, o desconhecimento por parte dos usuários sobre as condições de processamento do acervo. Sem dúvida, esses pontos merecem atenção redobrada e devem ser contemplados no planejamento das ações da Biblioteca.

Diante desses resultados, recomenda-se que a Biblioteca busque:

- a) avaliar no planejamento estratégico a ser elaborado em 2010 a necessidade de implementar a estratégia de penetração no mercado;
- b) planejar e implementar um programa de orientação sobre os produtos e serviços da Biblioteca para professores e alunos, o qual deve ser organizado observando as necessidades das diferentes categorias;
- c) promover visitas orientadas para os alunos calouros dos cursos de graduação, a fim de que conheçam o ambiente, os produtos e os serviços da Biblioteca;
- d) organizar treinamento do pessoal de atendimento ao público para que possam compreender a importância dos atendimentos personalizados;

- e) discutir e elaborar um plano de comunicação que contemple veículos ágeis e dinâmicos, tais como um blog e outros;
- f) organizar uma comissão de Biblioteca composta por professores, estudantes, bibliotecários e técnicos administrativos para discutir e decidir sobre questões relativas ao acervo e à administração da Biblioteca;
- g) planejar e implementar o serviço de referência;
- h) criar de imediato um canal de comunicação com os usuários, como por exemplo uma caixa de sugestões, reclamações e comentários.

Ainda se recomenda que, seja realizado um estudo para analisar quais são os outros fatores envolvidos na frequência dos professores à Biblioteca, além daqueles inferidos nesse estudo, diante do novo contexto de acesso aos recursos de informação através de portais e sites da Internet.

Esse estudo reveste-se de importância, apesar de suas limitações, por ouvir os usuários considerando suas dimensões cognitivas e emocionais e por possibilitar a capacitação de um bibliotecário da Biblioteca Gládis W. do Amaral na aplicação de estudos de usuários.

No que se refere à metodologia de pesquisa, considera-se que apesar dessa constituir-se de procedimentos demorados e custosos, os resultados demonstram que a análise qualitativa permitiu a captação de aspectos que certamente não seriam obtidos através de um método quantitativo. Entretanto, seria coerente realizar também um estudo de usuários quantitativo, a fim complementar o presente estudo, identificando generalizações sobre o público da Biblioteca.

Por fim, compreendemos que através de cada um desses onze olhares foram reveladas pequenas forças e exemplos singulares, que podem influenciar grandes mudanças no planejamento futuro da Biblioteca.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA, 9., São Paulo, 2008. [Anais...]. 2008. Disponível em: www.eci.ufmg/bogliolo/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf. Acesso em: set. 2009.
- ASSIS, Edvaldo de. A biblioteca universitária e as teorias dos sistemas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 3/4, p. 174-178, jul./dez. 1981.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perpectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.
- BARBALHO, Célia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis, 1995.
- CARVALHO, Fernanda Cordeiro de; AMARAL, Sueli Angelica do. Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA, 9., São Paulo, 2008. [Anais...]. 2008. Disponível em: www.eci.ufmg/bogliolo/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf. Acesso em: set. 2009.
- CHEUK WAI-YI, Bonnie. **Using sense-making to study information seeking and use in the workplace**. 2002. Disponível em: communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/inst/iteekman97thesis.html. Acesso em: 03 ago. 2009.
- CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2006. p. 63-120.
- DALGLEISH, Andrew; HALL, Robert. Uses and perceptions of world wide web in information-seeking environment. **Journal of Librarianship and Information Science**, Cidade, v.32, n.3, p.104-116, sept. 2000. Disponível em: jlls.saypub.com. Acesso em: 14 ago. 2009.
- DERVIN, Brenda. **Welcome to the Sense-making methodology site**. 2009. Disponível em: communication.sbs.ohio-state.edu/sense-marny. Acesso em: 03 agosto 2009.
- FERREIRA, Delia Valério (Coord.). Estudo da interface usuário/sistema de informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 1/2, p. 29-32, jan./jun. 1981.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LE COADIC, Yves F. **Usages et usagers de l'information**. Paris: Nathan, 2001.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez. 1992.

MARTINS, Myriam Gusmão de. **Planejamento bibliotecário**. São Paulo: Enio Matheus, 1980.

MATSUSHITA ELECTRIC INDUSTRIAL. **Voice editing**. Ver. 2.0. [S.l.], c2007.

ONIKI, Kazuko; MONTEIRO, Vania da Silva. O estudo do usuário: uma revisão de idéias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Cidade, v. 14, n. ½, p. 65-72, jan./jun. 1981.

PENNA, Carlos Victor. **Planeamiento de servicios bibliotecários y de documentación**. Paris: UNESCO, 1970.

PEREZ SERRANO, Gloria. Modelos o paradigmas de análisis de la realidad: (implicaciones metodológicas). In: _____. **Investigación cualitativa: métodos y técnicas**. Buenos Aires: Fundacion Universidad a Distancia "Hernandarias", 1994. Unidad 1, p. 21-48.

PEREZ SERRANO, Gloria. Tecnicas de investigación en educación social: perspectiva etnográfica. In: _____. **Investigación cualitativa: métodos y técnicas**. Buenos Aires: Fundacion Universidad a Distancia "Hernandarias", 1994. Unidad 5, p. 217-270.

SEMINÁRIO LATINOAMERICANO SOBRE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN Y LOS ESTUDIOS DE USUARIOS. [Memoria...]. Mexico: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. (Memorias, 11).

SILVERA RODRIGUEZ, Vania; NUÑEZ DE PAULA, Israel A. **Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas**. 2002. Recebido de helenrozados@ufrgs.br em 17 jun. 2009.

TEEKMAN, Bert. **Using sense-making as the research method to explore reflective thinking in nursing practice**. 1997. Disponível em: communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/inst/iteekman97thesis.html. Acesso em: 14 ago. 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Faculdade de Ciências Econômicas. Biblioteca Gládis W. do Amaral. **Guia do usuário**. Porto Alegre, fev. 2009.

APÊNDICE A – Carta de apresentação

Porto Alegre, 30 de setembro de 2009.

Prezado(a) Sr. (a),

Na qualidade de aluna do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas Universitárias, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, venho convidá-lo(a) para participar de uma entrevista cujo objetivo é coletar dados sobre as necessidades, busca e uso de informação da comunidade acadêmica da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS.

Esclareço-lhe que os dados coletados visam a subsidiar o trabalho de conclusão de especialização que ora desenvolvo, sob a orientação da Profa. Dra. Helen Rozados, com o título de “Em busca de um outro olhar: um estudo preliminar sobre as percepções dos usuários da Biblioteca Gládis W. do Amaral, da FCE/UFRGS”.

Outrossim, informo-lhe que os dados coletados serão mantidos confidenciais, e que uma síntese dos resultados da pesquisa poderá ser enviada aos entrevistados.

Para que o referido estudo possa ser concluído necessito de sua colaboração, respondendo-me a entrevista marcada para __/__/09, às _____h, na Biblioteca da FCE.

Na certeza de contar com sua colaboração, agradeço.

Eliane Maria Severo Gonçalves
Bibliotecária CRB-10/796

APÊNDICE B - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**Roteiro de entrevista****PARTE 1 – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE****1 Categoria:**

- docente
- tutor de ensino à distância
- aluno de graduação
- aluno de pós-graduação
- servidor técnico-administrativo

2 Curso ou departamento ou setor:**3 Há quanto tempo você é docente ou tutor ou aluno ou servidor:**

- menos de um ano
- de 1 a 2 anos
- de 3 a 5 anos
- de 6 a 8 anos
- de 8 a 10 anos
- mais de 10 anos

4 Gênero: () F () M**5 Idade:**

- 18-20 61-70
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60

6 Como você se caracteriza enquanto usuário da Biblioteca?

7 Como você se classifica quanto a tua experiência na área de assunto do teu curso ou do teu setor:

Muito experiente

Experiente

Pouco experiente

Inexperiente

8 Como é tua frequência à Biblioteca:

de 1 a 5 vezes por ano

de 6 a 25 vezes por ano

superior a 25 vezes por ano

PARTE 2-NECESSIDADES, BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO

1) Por favor, tente lembrar uma recente situação em que você precisou de informação para realizar algum trabalho acadêmico. Descreva a situação com detalhes suficientes para que eu possa visualizá-las.

2) Conte-me quais foram os passos que precisaste dar até conseguir essa informação.

Início- passo 1, passo 2, passo 3,.....Fim

3) Gostaria que você retomasse cada passo dado para conseguir essa informação e me respondesse para cada um deles um conjunto de questões. Por gentileza, tente lembrar e se concentrar no passo específico para respondê-las.

- a) Quando você (passo é citado), tinha alguma(s) pergunta(s) em mente? Qual(is) era(m) ela(s)?
- b) O que você estava tentando encontrar exatamente?
- c) Você pode me contar quais foram as tuas emoções ou sentimentos nesse momento?
- d) Como você encontrou a(s) resposta a(s) essa(s) questão(ões)?
- e) Por que você escolheu esse caminho para obter a(s) resposta(s)?
- f) Você teve alguma dificuldade para obter a(s) resposta(s)? Qual(is) foi(ram) ela(s)?
- g) Existe algum outro meio que você poderia ter usado para obter a(s) resposta(s), mas que você escolheu não usar? Por que?
- h) Você conseguiu finalmente obter uma resposta a sua questão? Essa resposta lhe ajudou? E como a resposta lhe ajudou?
- i) Como você usou essas respostas? O que você fez com a(s) resposta(s)?
- g) Se você não conseguiu uma resposta a sua questão, o que não lhe ajudou?