

# **BUSCAS E USOS DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO COM OS ALUNOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFPB<sup>1</sup>**

**Corina Marques de Almirante\***  
**Francisca Arruda Ramalho\*\***

## **Resumo**

Pesquisa que tem como objetivo analisar as buscas e usos da informação, na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, pelos estudantes do curso de Administração. Trata-se de uma pesquisa descritiva, com uma abordagem quanti-qualitativa. A amostra é constituída por 50 alunos do curso de graduação em Administração. A análise identifica o perfil dos usuários pesquisados, suas formas de busca e uso da informação, que se dão através de canais formais, informais e supra formais de informação. Detecta-se que os alunos tem dificuldades no uso da informação, como técnicas, lingüísticas, no uso da informação. Conclui-se que são necessárias ações, por parte da biblioteca, no sentido de minimizar barreiras.

## **Palavras-chave:**

**BUSCA DA INFORMAÇÃO  
USO DA INFORMAÇÃO  
ESTUDO DE USUÁRIO.**

## **1 INTRODUÇÃO**

A necessidade de informação é inerente aos seres humanos desde os primórdios. Em anos recentes com a globalização, o advento das tecnologias e a Internet, a necessidade de informação está associada à rapidez e precisão dessas informações. Todavia, sem exceções, as bibliotecas assumem um importante papel nesse processo das relações informacionais, pois através deles podemos adquirir as informações tão necessárias para as diversas atividades do dia-a-dia.

Todas essas mudanças trouxeram vários desafios para os bibliotecários dos novos tempos, levando-os a estarem cada vez mais preocupados em satisfazer os usuários, os quais se deparam com várias barreiras informacionais que muito afastam os usuários das bibliotecas.

Sabemos que a educação é algo fundamental na vida humana, seja ela formal ou informal. A educação está na base e na causa de todo o contexto humano seja ele individual ou social. As bibliotecas têm como função básica a seleção, organização e transmissão do

---

<sup>1</sup> Artigo originado de Trabalho de Conclusão de Curso

\* Bacharel em Biblioteconomia e Documentação / UFPB.

\*\* Doutora em Ciências da Informação pela Universidade Complutense de Madrid/Espanha, professora do Departamento de Ciência da informação/UFPB e orientadora da monografia que gerou este artigo.

conhecimento. Desempenhando a função educacional e social, cumpre um importante papel na transformação do ser humano.

Larousse (2000, p. 139), define biblioteca como “edifício ou aposento onde se guardam livros; coleção de livros classificados em determinada ordem.” Com o passar dos anos as bibliotecas vêm se modificando. A princípio esta tinha apenas a função de dar suporte informacional a seus usuários, a sua missão era de reunir, organizar e disseminar informação. Hoje, com o avanço da tecnologia, existem bibliotecas virtuais, eletrônicas o que mostra que houve mudanças significativas na forma de disponibilizar documentos e informações ao usuário.

A biblioteca é um dos instrumentos essenciais ao processo ensino/aprendizagem.

Como afirma Ramalho (1993, p. 4) “[...] as bibliotecas existirão na medida em que contribuam para satisfazer as exigências, tanto sociais como tecnológicos e culturais, da sociedade na qual estão integradas”.

As bibliotecas são de suma importância no ensino superior. A legislação pertinente exige para a criação de uma universidade ou faculdade, a existência de uma biblioteca que lhe possa dar suporte.

Biblioteca universidade ou biblioteca universitária ou sistema similar é aquele, estabelecido, mantido e administrado por uma universidade, para cobrir as necessidade de informação de seus estudantes e apoiar seus programas educativos, de investigação e outros serviços (ALA, 1998 apud RAMALHO, 1993, p. 57).

Para qualquer nível de ensino as bibliotecas são importantes, mas das bibliotecas universitárias sempre se espera algo a mais, já que a universidade é uma instituição que paira na imaginação e sonhos da grande massa que espera através dela transformar sua realidade, alcançar objetivos profissionais, culturais, sociais etc.

Evidenciamos, assim, a importância das bibliotecas universitárias para geração de conhecimento, do mesmo modo que percebemos sua importância para programas de ensino e pesquisa, contribuindo para a qualificação de seus usuários. a se qualificar cada vez mais.

É sabido da grande problemática de verbas para educação, que interfere de forma direta nas bibliotecas, pois cada vez mais as verbas vão ficando mais escassas. Cunha (1999) acredita que o acesso à informação e a preservação do conhecimento para futuras gerações sofrem riscos de extinção. Uma biblioteca eficiente poderá amenizar problemas, pois “[...] reunindo e organizando o material impresso, serve infinitamente ao ensino, á pesquisa e aos programas de extensão universitária. Dando assistência aos leitores, participa da função interpretativa da universidade”.

Os usuários em uma biblioteca universitária são de diversas áreas do conhecimento, sejam em nível de graduação ou pós-graduação. Diante da diversidade de conhecimento surge o grande dilema se seria ideal, quanto à administração e organização, que as bibliotecas universitárias sejam centralizadas ou descentralizadas.

Sendo as bibliotecas universitárias centralizadas ou não, o importante é que estas satisfaçam as necessidades informacionais do usuário, dando-lhes oportunidade de ter acesso a diversos suportes informacionais que estimulem o seu desenvolvimento intelectual e criador e que atraia, cada vez mais, os usuários. “A biblioteca universitária deve colocar à disposição dos pesquisadores, dos docentes, dos estudantes, do público em geral, enfim, seu acervo e seus serviços para dar apoio às atividades de ensino, de pesquisa e de serviços de extensão à comunidade”. (PASQUARELLI, 1996, p. 32).

Estudar as bibliotecas universitárias e seus usos sempre será um desafio para aqueles que buscam contribuir com as questões da interação biblioteca x usuários. Com esse

entendimento realizamos a pesquisa que analisou as buscas e usos da informação pelos estudantes de administração visando detectar as barreiras quando do uso da Biblioteca Central.

Evidenciamos, através de observações ao longo da vida acadêmica, que os usuários calouros, são os que mais sofrem. A fim de compreender essa problemática, resolvemos realizar a pesquisa com alunos, a partir do segundo período, partindo do pressuposto que ao fim de um semestre este aluno teve que realizar pesquisas e se deparou com dificuldades.

A partir dessas premissas, três indagações que nortearam a pesquisa: Como se dão as buscas e usos da informação pelos alunos do Curso de Administração? Que barreiras afetam o processo de busca e uso da informação? De que forma os alunos, como usuários da informação, percebem como a biblioteca poderia minimizar as barreiras?

## 2 ESTUDO DE USUÁRIO

O usuário da informação é aquele indivíduo que necessita de informação e a busca em um sistema de informação que tenha acesso e se beneficie com a mesma. Assim, os sistemas de informação devem ter um conhecimento preciso sobre seus usuários, suas necessidades, formas e fontes de busca e uso da informação.

A informação se faz necessária a quem busca, e os sistemas têm que atender as necessidades e desejos dos usuários; bem como, atrair os usuários potenciais. Para Guinchat e Menou (1994, p. 481.) “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informações”. Assim, cabe às bibliotecas atrair, educar e manter este público fazendo-se necessário o estabelecimento de metas voltadas para o estudo do usuário com o fim de descobrir novos caminhos, novos programas que atendam e satisfaçam o usuário, uma vez que sem ele, o sistema não tem razão de existir.

A comunicação é algo essencial ao ser humano, mas esta só será possível através da informação e do conhecimento. Conforme Le Coadic (2004) “as pesquisas sobre uso sugeriram a partir de perguntas sobre as atividades dos usuários”. Esta afirmação, também, é compartilhada por este estudo, onde o conhecimento das práticas informacionais, o modo de agir e a forma com que o usuário vem usando os serviços e buscando as informações são pontos chave.

Para James (1983 apud DUARTE, 2000, p. 30) o uso da informação depende de

[...] que informação um indivíduo quer encontrar no sistema de informação, que uso fará dele, e como o sistema pode melhor ser projetado para preencher essas necessidades de informação dependerão exclusivamente dele próprio, de seu propósito na busca de informação, e do uso da mesma na transposição de vazios.

Para Sanz Casado (1994, p. 481) usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Este autor consegue perceber que o indivíduo deve não só buscar e encontrar a informação, mas usá-la no desenvolvimento de suas atividades.

Percebemos que nem sempre o usuário está apto ao uso dos serviços da biblioteca isto porque a forma que é armazenada a informação, nas bibliotecas, não é de fácil entendimento.

Para pessoas que não são da área da Biblioteconomia, torna-se um pouco difícil o acesso à informação, por apresentar-se armazenada e organizada através de técnicas próprias. Assim, é necessário que o usuário entenda este processo para que possa buscar informações e se beneficiar com as mesmas. Para que isto ocorra é necessário buscar-se critérios através do

conhecimento de cada grupo de usuário, entender suas atitudes com relação informação e suas necessidades informacionais.

Guinchat e Menou (1994) categorizam os usuários, levando em conta suas atividades profissionais ou sociais que percebemos como os papéis que desempenham como indivíduos e necessitam de informação. Assim, o usuário está inserido em várias categorias, mas em determinado momento, necessitam de uma ênfase dada a profissão que exerce.

A relação entre informação e conhecimento, se dá pela busca e uso da informação através da comunicação e está diretamente vinculada a diversos canais informacionais. Desta forma, é necessário conhecer os canais de informação, que, segundo Araújo (1998, p. 29-31), podem ser de quatro tipos:

- a) **canais informais:** Caracterizam-se “por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação”.
- b) **canais formais:** São aqueles que “veiculam informação já estabelecidas ou comprovadas através de estudos”.
- c) **canais semi-formais:** Estes são configurados pelo uso simultâneo dos canais formais e informais.
- d) **canais supra-formais:** São caracterizados pelo uso dos canais de comunicação eletrônica, veiculado através do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC’s).

O uso da informação através de qualquer dos canais citados pode ser afetado por inúmeras barreiras ou obstáculos que são enfrentadas pelos usuários para obter a informação que buscam. O quadro 1 reúne as idéias de três autores sobre essa questão

<b>OBSTÁCULOS INFORMACIONAIS</b>		
<b>ARAÚJO</b>	<b>FIGUEIREDO</b>	<b>GUINCHAT e MENUU</b>
Barreiras intra-organizativas	Barreira de atraso na Biblioteca	Obstáculos institucionais
Barreiras financeiras		Obstáculos financeiros
Barreiras interpessoais		Obstáculos psicológicos
Barreiras de idioma	Barreira da língua estrangeira	Obstáculos lingüísticos
Barreiras ideológicas		
Barreiras terminológicas	Barreira terminologia	Obstáculos técnicos
Barreiras geográficas	Barreira isolamento geográfico	
Barreiras econômicas		
Barreiras legais	Barreira restrições à informação	
Barreiras de tempo	Barreira de restrições de tempo	
Barreiras de eficiência	Barreira estratégias fracas busca	
Barreira capacidade leitura		
Barreira de consciência e conhecimento da informação		
Barreiras de responsabilidade		
	Barreira de informação de qualidade inferior	
	Barreira demora da publicação	
	Barreira excesso de informação	
	Barreira desconhecimento da informação	
	Barreira dispersão da informação em diferentes canais	
	Barreira de Literatura não-convencional	

**Quadro 1-** Obstáculos Informacionais

Fonte: COSTA, 2002

Nesse contexto os estudos de usuários são indispensáveis por contribuírem para um melhor entendimento das ações dos usuários quando da busca e uso da informação. Para Figueiredo (1999, p. 7), estudos de usuários

são investigações que servem para saber se as necessidades de informação dos indivíduos estão sendo satisfeitas. Dessa forma, é necessário salientar que os estudos de usuário servem de canal informação entre a biblioteca e sua clientela, apontando esse tipo de atividade como grande fonte de informação para obter as opiniões dos usuários, pois pode identificar suas necessidades e aplicar esses dados aos objetivos específicos da biblioteca.

Os estudos de usuários são estudos de quem demanda informação baseado em suas necessidades informacionais. Na concepção de Carvalho (2001, p. 193) a informação é “um processo social de atribuição de sentidos. Através da informação os sujeitos sociais se comunicam e buscam soluções para seus problemas”. Em decorrência da preocupação em atender estas necessidades surge os estudos de usuários

Desta forma para entendermos melhor o comportamento do usuário é necessário realizar estudos de usuários visando entender a relação usuário e sistema de informação que é estabelecida através do processo de comunicação. Assim, este estudo se faz necessário por analisar aspectos da relação usuário/biblioteca.

### **3 CAMINHOS DA PESQUISA**

A pesquisa realizada é do tipo descritiva onde “o conhecimento obtido, além de identificar o fato, descreve-o, caracteriza-o, procura mostrar como ele é; responde à pergunta do tipo quem é? Como é?” (HIRANO, 1998, p. 43).

Participaram da pesquisa 50 alunos do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) matriculados, regularmente, no Curso de Administração.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado, com perguntas aberta e fechadas e composto por duas partes. A primeira se refere ao Perfil do usuário e a segunda focaliza as buscas, os usos da informação e as barreiras.

Antes da coleta de dados aplicamos um pré-teste com dez alunos do Curso de administração/UFPB, para validar o questionário. A aplicação do questionário se deu em sala de aula, nos turnos diurnos e noturnos.

### **4 BUSCAS E USOS DA INFORMAÇÃO PELOS ALUNOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

As buscas, os usos e as barreiras, que dificultam e/ou interferem no processo da interação dos alunos do Curso de Administração com a Biblioteca Central, são pontos focais da pesquisa.

Para mensurar a relação de busca e uso da informação pelos alunos do curso de administração com a Biblioteca Central consideramos uma série de elementos que não só influenciam, mas também determinam a construção da relação, nessa unidade de informação.

#### **4.1 Perfil dos alunos**

A maioria ( 70%) dos usuários estudados é do sexo masculino e 30% do sexo feminino. No que se refere à idade verificamos que a maioria (88%) tem entre 16 e 25 anos

e na faixa de 26 a 35 anos 10%. Apenas 2% se encontram entre 36 a 45 anos. Nenhum dos usuários pesquisados possui mais de 45 anos. Sobre o período que estão cursando há uma maior incidência no 5º período (46%), seguido pelo 4º período (32%). Temos no 2º período o percentual de 8%, seguido pelos 6º, 7º, 8º, todos com 2% respectivamente. Um dos usuários pesquisados não revelou o período que estava cursando, informando apenas que estava no 3º ano do curso pesquisado, supõe-se que estava cursando o 6º período. Um dos alunos (2%) se encontra além do período estipulado para a conclusão do curso, quando o mesmo declarou estar no 14º período, o que corresponde a sete anos. Os dados demonstram que a maioria dos usuários (74%) pesquisados estuda no período noturno, e 22% estudam no período matutino. Dois alunos (4%) estudam pela manhã e a noite.

Em relação à ocupação dos usuários percebemos que a maioria deles estuda e trabalha (42%), seguido por 36% dos alunos que só estudam e de 20% que estudam e estagiam. Apenas 2% estudam e são bolsistas. Em relação a tipo escola que os usuários freqüentaram antes do ingresso na UFPB percebemos que a grande maioria (72%) vem de escolas privadas. Esses dados remetem ao entendimento de que os alunos pesquisados vêm de famílias financeiramente estáveis com certo poder aquisitivo. O número de usuários que estudaram em escolas públicas corresponde a 28%. Quanto a existência de bibliotecas nessas escolas verificamos que 76% das escolas freqüentadas pelos usuários pesquisados, antes de seu ingresso na UFPB, possuíam bibliotecas. Por outro lado, 24% afirmaram sobre a inexistência de tal ambiente nas escolas freqüentadas, anteriormente, ao seu ingresso na Universidade.

Os dados mostram que a maioria dos alunos (58%) freqüentava a biblioteca eventualmente, seguida por 14% que a freqüentavam assiduamente. Apenas 8% nunca utilizavam a biblioteca.

O tipo de acesso às bibliotecas antes de seu ingresso na UFPB, (68%), o acesso era aberto e em apenas 12%, fechado.

#### 4.2 Buscas e usos da informação.

As buscas e usos da informação começaram a ser analisadas a partir da indagação sobre quais bibliotecas mais utilizavam, na UFPB, o que está representado na Tabela 1.

**Tabela 1** - Bibliotecas da UFPB mais utilizadas

<b>BIBLIOTECAS</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Biblioteca Setorial do CCSA	24	48
Setorial do CCSA e Biblioteca Central	16	32
Biblioteca Central	8	16
Nenhuma das duas.	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados de pesquisa 2007

Os dados da Tabela 1 nos mostram que a Biblioteca Setorial da CCSA é a mais utilizada (48%) pelos alunos de administração. Logo em seguida, vêm aqueles usuários utilizam a Central e a Setorial (32%), em menor número vêm aqueles que utilizam apenas a Central (16%). Uma mínima parcela (4%) não utiliza nenhuma das duas Bibliotecas.

Assim, analisando os dados como um todo podemos afirmar que a BC e a Setorial do CCSA, apesar do acervo deficitário, estão, de alguma forma, suprindo as necessidades informacionais de seus usuários de alguma forma, porque um elevado número está associado à biblioteca. Talvez o uso maior da Biblioteca Setorial se da pelo fato do material ser mais

específico para a área, assim como a proximidade. Mesmo com o acervo deficitário os alunos mantêm um elo com as bibliotecas.

Seis alunos (12%) não são associados a nenhuma das bibliotecas e os motivos para esse fato estão expostos na Tabela 2.

**Tabela 2** - Motivos para a não associação à bibliotecas.

<b>MOTIVOS</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Não teve necessidade	2	33,4
Burocracia	1	16,7
Ser aluno especial	1	16,7
Não é atualizada	1	16,7
Preferi estudar no ambiente da biblioteca	1	16,7
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados de pesquisa 2007

Pela Tabela 2, observamos que a maioria (33,4%) respondeu que não teve necessidade. Outros usuários informaram que não se associaram “por ser aluno especial”, pela “burocracia” porque a biblioteca “não é atualizada” ou porque “prefere estudar no ambiente da biblioteca”. É realidade que muitos alunos estão presentes na biblioteca para usá-la como ambiente de estudos do que para utilizar seus serviços.

**Tabela 3** - Frequência à Biblioteca Central.

<b>FREQÜÊNCIA</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Esporádico	31	62
Semanal	8	16
Quinzenal	5	10
Mensal	5	10
Mais de uma vez por semana	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados de pesquisa 2007

Embora fizesse parte da pergunta a Tabela 3 não registra a “frequência diária” à Biblioteca Central, talvez pelo fato de um grande número de usuário ser do turno noturno, conforme comentado anteriormente, não dispondo de muito tempo para utilizá-la. Quanto à frequência semanal tem-se um percentual de 16%, mais de uma vez por semana 2%, quinzenal e mensal 10%, respectivamente. O elevado percentual (62%) para a frequência esporádica a Biblioteca Central é fato preocupante já que a Biblioteca desempenha um papel fundamental na formação acadêmica dos alunos, no caso, de qualquer universidade

**Tabela 4** – Motivos que afetam a frequência à Biblioteca Central

<b>MOTIVOS DA FREQUÊNCIA A BIBLIOTECA CENTRAL</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Considera a Biblioteca Central muito deficitária	10	20
Prefere acessar outras bibliotecas	9	18
O horário de atendimento não é compatível com suas atividades	8	16
Possui um bom acervo particular	3	6
Outros Motivos	14	28
S/R	6	12
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados de pesquisa 2007

Sobre os outros motivos que afetam a frequência à Biblioteca os usuários indicaram os seguintes:

- a) prefiro pesquisar na Internet (U39);
- b) frequenta a biblioteca do CEFET (U29);
- c) quando há necessidade da busca de algum livro pedido pelo professor (U46);
- d) a maioria da bibliografia utilizada no curso e tirada xérox e é vendida (U25);
- e) a Biblioteca Central fica distante do bloco (U10);
- f) só tenho horário à tarde e é muito quente (U10);
- g) os livros que me interessam estão na Setorial (U22);
- h) só procuro de acordo com as necessidades (U38);
- i) o acervo é muito antigo (U4);
- j) por estagiar durante o dia e à noite assistir aula (U28);
- k) só venho a UFPB assistir aula não tenho tempo para biblioteca (U32);
- l) o acesso é ruim, só tenho tempo à noite e é esquisito (U16);

Houve uma variedade de respostas, mas, percebemos que a desatualização do acervo é eminente como fator de desestímulo. A procura da Biblioteca Setorial se dá pela proximidade, o que facilita para o aluno que estuda e tem outra atividade relacionada a trabalho ou estágio.

É preocupante a conclusão que nos remete os dados quanto aos alunos que afirmam só procurar a Biblioteca quando têm necessidade, posto que tal informação demonstra que a procura, somente se dá quando solicitado pelo professor o que nos leva a um questionamento sobre o nível de pesquisa acadêmica deste aluno. Percebemos também que a pesquisa a outras bibliotecas não é muito significativa, bem como que eles ainda preferem como canal supra-formal de informação, a Internet.

As Tabelas 5, 6 e 7, apresentadas a seguir, mostram a utilidade dos canais formais de informação para os alunos de Administração.

**Tabela 5:** Utilidades dos canais formais de informação.

CANALIS FORMAIS	Muito útil		Útil		Desconhece		Inútil		Indisponível		S/R	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
<b>Livros nacionais</b>	32	64	16	32	1	2	-	-	-	-	1	2
<b>Livros estrangeiros</b>	9	18	18	36	15	30	6	12	-	-	2	4
<b>Fita de vídeo</b>	8	16	22	44	18	36	2	4	-	-	-	-
<b>Periódicos nacionais</b>	13	26	24	48	13	26	-	-	-	-	-	-
<b>Periódicos estrangeiros</b>	4	8	17	34	21	42	3	6	3	6	2	4
<b>Manuais</b>	4	8	17	34	26	52	-	-	1	2	2	4
<b>Monografias</b>	7	14	27	54	14	28	1	2	1	2	-	-
<b>Dissertações e teses</b>	12	24	27	54	10	20	1	2	-	-	-	-
<b>Obras de referência</b>	17	34	24	48	8	16	-	-	-	-	1	2

Fonte: Dados de pesquisa 2007

A Tabela 5 nos mostra que os alunos do curso de administração avaliaram, de forma expressiva, a utilidade de alguns canais formais de informação, indicando que a maioria não tem acesso aos mesmos por serem alunos do turno noturno e a BC não disponibiliza o acesso à literatura cinzenta e os alunos têm dificuldades no horário. Os dados obtidos são surpreendentes.

**Tabela 6:** Utilidade de canais informais de informação.

CANAIS INFORMAIS	Muito útil		Útil		Desconhece		Inútil		Indisponível		S/R	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
<b>Anotações de aula</b>	27	54	19	38	4	8	-	-	-	-	-	-
<b>Colegas da UFPB</b>	15	30	32	64	1	2	1	2	-	-	1	2
<b>Amigos</b>	12	24	36	72	2	4	-	-	-	-	-	-
<b>Professores</b>	35	70	15	30	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Dados de pesquisa- 2007.

Finalmente, podemos afirmar ainda com base na Tabela 6, que os alunos de administração conhecem e fazem uso dos canais informais, sem dúvida, úteis para o desenvolvimento de suas atividades acadêmicas.

**Tabela 7:** Utilidades dos canais supra-formais de informação.

CANAIS SUPRAFORMAIS	Muito útil.		Útil		Desconhece		Inútil		Indisponível		S/R	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
<b>Internet</b>	40	80	9	18	-	-	-	-	-	-	1	2
<b>Base de dados eletrônicas.</b>	11	22	24	48	13	26	1	2	1	2	-	-

Fonte: Dados de pesquisa 2007

Verificamos pela Tabela 7, a utilidade da Internet, em grande escala (98%). Podemos justificar a obtenção deste dado ao fato da grande percentagem de jovens no curso e sua facilidade em lidar com as novas tecnologias e o maior acesso a população ao computador.

Solicitamos aos usuários que assinalassem o grau de satisfação quando procuram a Biblioteca Central, o que está representado na Tabela 8.

**Tabela 8:** Grau de satisfação no uso da Biblioteca Central.

GRAU DE SATISFAÇÃO	NÚMERO	%
Satisfeito	9	18
Parcialmente satisfeito	14	28
Algumas vezes satisfeita e outras não	19	38
Insatisfeito	8	16
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados de pesquisa 2007.

As justificativas a cada alternativa da Tabela 8 estão relacionadas, na integra, conforme seqüência a seguir:

**a) Satisfeito (18%):**

Os usuários que indicaram o grau de satisfação **satisfeito** justificaram dizendo que encontraram os documentos que procuravam devido a fatores como:

- Familiaridade com o sistema:

*Geralmente encontro o livro com alguma facilidade( U46)*

*Estou familiarizada com o sistema de pesquisa e da biblioteca e não tenho dificuldades para localizar as obra. (U25)*

- Sucesso da busca:

*Correspondeu aos meus interesses (U38)*

*Encontrei o que desejava (U50)*

*Sempre consigo o que busco (U25)*

- Atendimento satisfatório:

*[...] fui relativamente bem atendida (U27)*

*[...] fui relativamente bem atendida pelos funcionários (U44)*

**b) Parcialmente satisfeito (28%):**

Os usuários que indicaram o grau de satisfação **parcialmente satisfeitos** apontaram questões relacionadas ao acervo, às instalações físicas, atendimento e dificuldades na busca, como mostram as afirmações a seguir:

- Acervo:

*Material desatualizado e desgastado (U22)*

*Geralmente o acervo é bem ultrapassado, levando á duvida em relação às informações (se são ou não atuais) (U39)*

*Porque nem sempre tem o livro que nos precisamos e quando tem esta desatualizada (U21)*

*A quantidade de livros não é proporcional a demandando (U11)*

*Porque encontro livros que eram referentes aos assuntos que buscava, mas em péssimas condições e desatualizados. (U21)*

- Instalações físicas:

*(problema de infra-estrutura) Faz três anos que os bebedouros estão quebrados tendo água mineral para os funcionários (U2)*

*O ambiente não é confortável. É abafado, com mofo (U29)*

- Atendimento:

*[...] pouca orientação (U30)*

*Às vezes a espera nos deixa insatisfeita (U47)*

- Dificuldades na busca:

*Encontrei assuntos relacionados, mas nunca encontro o que necessito precisamente. (U8)*

*Às vezes não encontro o que quero (U49)*

**c) Algumas vezes saíram satisfeito outras não (38%)**

Os usuários que algumas vezes saíram satisfeitos e outras não apontam os motivos abaixo:

- Acervo:

*Infelizmente o acervo está ultrapassado (U1)*

*Muitas vezes não consegui os livros que precisava, pois a procura era enorme, principalmente os que são indicados para prova. (U28)*

- Horário:

*Numa das vezes que sai insatisfeito foi por causa do horário (U37)*

- Atendimento:

*[...] demora em filas (U45)*

*[...] os funcionários apenas indicam o caminho verbalmente quando solicitado auxílio. (U19)*

- Instalações físicas:

*[...] estrutura antiga, mau cheiro. (U43)*

- Busca de informação

*Geralmente tenho algumas dificuldades para achar os livros, por eles nunca estão nas numerações das prateleiras. (U20)*

*Por muitas vezes não encontrei o que buscava e o sistema de informação é falho (U40)*

*As chamadas dos livros são difíceis de encontrar [...](U19)*

**d) Insatisfeito (16%)**

Nesse item a insatisfação do usuário está relacionada à desatualização do acervo, ao ambiente, seus funcionários e a busca de informação.

- Desatualização do acervo:

*Pela defasagem em seu material didático; onde geralmente, para os usuários, é necessária a atualização e reciclagem dos livros (U5)*

*Livro desatualizado, certa vez precisava pesquisar sobre a situação econômica e política do México de 2003 para cá e a biblioteca só tinha livros de 1970 para baixo. (U24)*

- Ambiente:

*[...] calor intenso (U10)*

*[...] não me senti bem naquele ambiente (U36)*

*[...] ambiente atenuador de minha alergia (rinite) (U15)*

- Funcionários:

*[...] funcionários mal educados e mal humorados. (U35)*

- Busca da informação:

*Por que nunca encontro os livros que queria encontrar (U12)*

*Porque não encontrei o desejado [...](U36)*

Quando usam os serviços da biblioteca, a maioria dos usuários (54%) não costuma pedir auxílio ao bibliotecário, pelos seguintes motivos:

a) Sabem procurar o que querem

*Sempre procuro antes na internet, assim vou direto ao livro (U18)*

*Prefiro ir em busca sozinho (U9)*

*Estou familiarizado com o sistema de pesquisa da biblioteca e não tenho dificuldades para localizar as obras (U25)*

*Procuro no catálogo pelo computador e depois tento encontrar na prateleira (U7)*

b) Facilidade do sistema

*Consigo achar o material que procuro sozinho, geralmente peço alguma informação apenas (U6)*

*Creio que o programa de auxílio a biblioteca on-line seja prático e suficiente (U5)*

## c) Problemas com funcionários

*Não sei, talvez por falta de oferecimento de ajuda por parte deles (U16)*

*Porque não acho que “elas” são capazes de me ajudar (U36)*

## d) Não necessitam

*Nunca precisei (U38)*

*Não necessito (U21)*

*Sei me virar sozinho (U48)*

Chama-nos atenção o indicador “problemas com funcionários” quando ele sabe que para haver uso efetivo da informação, a interação assume papel relevante, seja ela com os recursos informacionais ou humanos da unidade de informação.

São diversos os serviços oferecidos pela biblioteca, que na verdade visam satisfazer as necessidades dos usuários e o atendimento deste, por um profissional de referência, é essencial para orientá-lo e para recuperar a informação que necessita e, conforme coloca Pasquarelli (1996), a postura do profissional bibliotecário se baseia na sua própria pessoa, simpatia, criatividade, confiança, entusiasmo e no conhecimento específico da área, a intimidade com as fontes de referência, cultura geral e o domínio das técnicas de busca informatizada.

Portanto, fica evidente que o bibliotecário que esteja atuando, diretamente, com os usuários deve estar preparado para bem atendê-lo como às suas necessidades.

As justificativas dos usuários que pedem auxílio aos bibliotecários se relacionam aos seguintes motivos: dificuldades de encontrar o documento, a ajuda facilita a realização da busca, o tempo disponível é curto, dificuldade de entender a organização da biblioteca e porque não conseguem localizar os documentos.

**Tabela 9:** Idioma em que utiliza a informação.

<b>IDIOMA</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Português	39	78
Português e Inglês	6	12
Português e Espanhol	3	6
Português, Inglês e Espanhol	1	2
S/R	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fonte: dados da pesquisa 2007.

Os dados da Tabela 9 indicam que 78% dos usuários só utilizam a informação quando a mesma encontra-se em Português, 6% utilizam a informação tanto em Português quanto em Espanhol, 12% utilizam a informação encontrada em Português e Inglês e 2% declaram que utilizam quando ela encontra-se em Português, Inglês e Espanhol. É preocupante o fato que 78% dos usuários só utilizarem a informação em português, pois este obstáculo lingüístico pode afetar o aproveitamento do curso se levarmos em consideração que estes alunos estão limitados apenas a literatura da área escrita em português ou traduzida para este idioma, quando boa parte da literatura da área, é escrita em inglês.

A esse respeito, Araújo (1999, p. 159) afirma que “[...] o inglês é uma língua muito importante, pois as agências internacionais de financiamento utilizam esta língua e tem também a Internet, em que tudo está em inglês. É difícil receber informações nesta língua”.

Com relação ao inglês como linguagem globalizada, Galli (2007) justifica que o aparecimento de uma linguagem universal é um dos aspectos mais importantes da

globalização e que o inglês acabou fixando-se nessa linguagem e que essa intersecção, também, ocorre na linguagem virtual, pois a linguagem dos sites em inglês conduz à globalização, e a dos sites em português indica a individualidade do conhecimento e da cultura de um povo.

O fato que 78% dos usuários só utilizarem a informação em português é preocupante, pois este obstáculo lingüístico pode afetar o aproveitamento do curso se levarmos em consideração que estes alunos estão limitados apenas à literatura da área escrita em português ou traduzida para este idioma, quando boa parte da literatura da área é escrita em inglês.

Quanto ao relacionamento dos usuários com o pessoal da Biblioteca Central, as afirmações dos alunos são as seguintes:

- a) Normal e passivo (28%)
- b) Não tenho relacionamento (22%)
- c) Bom, muito bom e ótimo (10%)
- d) Profissional e cordial (8%)
- e) O necessário no atendimento (6%)
- f) Indiferente (6%)
- g) Respeito e educação (4%)
- h) Bom, apesar de eles precisarem reciclar e fazer cursos para melhor atendimento (2%)
- i) Eles são educados, não tenho o que reclamar (2%)
- J) Não conheço ninguém lá, freqüente pouco essa biblioteca. (2%)

Essa pergunta nos dá uma enorme variedade de respostas, mas o percentual de 22% que afirma não se relacionarem com o funcionário é preocupante.

As dificuldades de acesso à Biblioteca Central ou obstáculos à comunicação da informação são tanto da parte do usuário, quanto da biblioteca. Assim, detectamos os seguintes obstáculos às buscas e uso da informação: Tempo disponível, acesso, linguagem técnica, localização do acervo, falta de pessoal qualificado para auxiliar os usuários, horário de atendimento, localização da biblioteca e falta de divulgação sobre o que a biblioteca pode oferecer aos seus usuários.

A maioria dos usuários (62%) não dispõe de tempo para procurar e usar as informações que necessita. Cruzando estes dados com os do perfil do usuário que trata do turno de estudo dos alunos do curso de administração, 78% estudam no turno da noite, justificando-se este percentual pelos dados apontados do perfil do usuário que trata da ocupação do usuário, onde se registra que 42% desses usuários trabalham e estudam e 20% estudam e estagiam. Desse modo, os dados constantes nas tabelas citadas tornam-se coerentes na medida em que justificam a indisponibilidade de tempo.

Quando questionados a respeito do uso dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central 30% responderam ter dificuldades, 68% não encontram dificuldades e 2% não responderam à questão. Os que responderam ter dificuldades apontam: a organização, a localização e o acesso à informação.

As três dificuldades que mais interferem no uso da Biblioteca Central, são: Acervo desatualizado (64%), Estrutura física da Biblioteca (50%) e o Atendimento (46%).

Percebemos que o acervo da Biblioteca Central da UFPB é considerado apenas os livros, tendo em vista que 64% das respostas citam apenas problemas dos livros. No entanto, também percebemos no caso dos livros, os obstáculos financeiros conforme mostram Guinchat e Menou (1994). No entender dos alunos, os livros não vêm sendo adquiridos, conservados e atualizados para satisfazer suas demandas.

Verificamos a barreira de “atraso na biblioteca”, conforme afirma Figueiredo (1999, p.22-23), na medida em que não existe o acervo, ou o documento não pode ser encontrado ou ainda a biblioteca com coleções falhas.

Através das respostas dos alunos percebemos as dificuldades encontradas nas buscas de informação, levando à barreira terminológica citada por Araújo (1998) onde o uso excessivo de termos técnicos ou de uma terminologia inconsistente, pode gerar distorções, rejeições ou interpretações errôneas fazendo com que o usuário não encontre as informações que busca por não ter domínio da terminologia empregada.

Um dos participantes da pesquisa após preencher o questionário comentou que o fato dos professores utilizarem, exclusivamente, um livro que deixa na xérox, não lhe motiva ao uso da Biblioteca Central, pois, sempre espera as respostas de acordo com aquele autor que, geralmente, não tem na Central, não estimulando outras pesquisas e ainda se tendo um gasto enorme e uma perda de tempo em filas enormes nas xérox que é um verdadeiro abuso. Ainda comentou que os professores deveriam conhecer os recursos informacionais da Biblioteca Central para utilizá-lo e estimular os alunos a utilizá-los para que esta não seja apenas um gigante desnecessário na instituição.

Quando solicitamos aos alunos que deixassem sugestões e críticas relacionadas à Biblioteca Central obtivemos as seguintes respostas envolvendo vários aspectos:

a) Sobre o acervo (42%)

*Higienização nas prateleiras e nos livros (U44)*

*Espero que a Biblioteca Central atualize seu acervo e aumente o numero de exemplares principalmente os mais novos e mais procurados (U37)*

b) Sobre o atendimento (32%):

*Agilizar o atendimento (U27)*

*Seria um pouco mais sensato, em relação ao empréstimo, a questão do tempo de empréstimo; que hoje, é em torno de 20 dias, sendo necessário um pouco mais de tempo para leitura e entendimento aos assuntos acadêmicos. (U39)*

c) Sobre a estrutura física (14%):

*Climatizar o ambiente (U45)*

*Acho que deveria ser estudada uma forma de criar um espaço climatizado para estudo (U34)*

d) Sobre o horário (8%):

*Fazer um estudo sobre os horários para colocar mais funcionários nesses horários (U44)*

*Horário de funcionamento maior à noite (U31)*

e) Sobre a segurança (4%):

*O caminho poderia ter vigias (U31)*

*Melhoria na segurança (U16)*

Pelas sugestões e críticas dos alunos, verificamos uma grande insatisfação dos usuários no que se refere aos serviços da Biblioteca Central, mas também verificamos o interesse dos mesmos para que a BC se torne um local que atenda às suas necessidades, pois todos deixaram crítica e sugestões.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No processo de busca e uso da informação, se utilizam dos canais formais, informais e supra-formais. O uso da informação se dá de forma variada, com especial destaque para a utilização da Internet, da Biblioteca Setorial do CCSA e da Biblioteca Central.

A pesquisa aponta que o acesso à Biblioteca Central sofre interferências que limitam o seu uso. A distância, a insegurança do percurso durante o turno da noite a indisponibilidade de tempo, são fatores presentes no dia a dia dos alunos.

Desse modo, as barreiras ou obstáculos enfrentados por esses usuários no uso da informação, são acentuados no que se refere ao acesso, à localização da informação, a disponibilidade de tempo e ao ambiente. Especial destaque é dado ao acervo desatualizado, número reduzido de exemplares, divisão e numeração das prateleiras, encontrar os números de chamada, tempo de espera para atendimento, pouca disponibilidade de funcionários para auxílio, poucos funcionários no setor, segurança, espaço específico para estudo e barulho. Todavia, embora relatando essa série de dificuldades, podemos afirmar que os dados registram que os usuários continuam freqüentando a biblioteca.

Inegável é, porém, que tais fatores refletem-se na relação do usuário com a biblioteca, dificultando a busca quando ocorre a necessidade da informação. Sabemos que é algo bastante complexo a relação biblioteca-usuário e que são inúmeras as barreiras que interferem na comunicação, contudo, se faz necessário transpor esses obstáculos, tornando-se assim, imprescindível identificá-los e compreendê-los para que possamos atuar no sentido de modificá-los, revertê-los.

A partir das observações e das respostas dos usuários, verificamos ainda que o objetivo da biblioteca em conduzir o usuário à informação desejada está ocorrendo em parte, tendo em vista que muitos usuários não estão satisfeitos com a disposição da biblioteca e a qualidade dos serviços por ela prestados, o que dificulta o acesso às informações que buscam.

Nas atividades que os alunos desenvolvem, atualmente eles necessitam de informações constantes para elaboração de trabalhos acadêmicos, e utilizam vários meios para adquirir tais informações. No rol das fontes mais utilizadas pelos usuários, figuram a Internet, a utilização da Biblioteca Setorial CCSA e da Biblioteca Central UFPB.

Por outro lado, fica claro que grande parte dos usuários precisa saber como buscar a informação que necessita implica em se ter a definição clara da necessidade, assim como adotar as estratégias de atendimento para que estes tenham melhores resultados tanto na busca quanto na recuperação da informação.

Assim, fica claro a necessidade de desenvolver programas de treinamento de usuários, colocando-os em prática, com vista a promover e desenvolver atividades que estimulem a integração dos usuários com biblioteca. O investimento na capacitação da equipe de atendimento ao usuário torna-se também um importante instrumento facilitador para essa interação.

Falar de acervo defasado e precário significa falar da falta de verbas para a Biblioteca que, quando as recebe são insuficientes para a aquisição da informação cervo e a manutenção das instalações físicas. Ante essa realidade, uma alternativa viável seria a promoção de campanhas para doações, permutas assim como o estabelecimento de parcerias e convênios com diversas entidades.

A Internet tem sua utilidade na vida acadêmica dos alunos. Percebemos que a Biblioteca Central dispõe de poucos recursos tecnológicos, sendo, desse modo, indispensável informatizar todos os serviços da biblioteca, assim como disponibilizar a Internet para maior número de usuários.

A inquietação dos alunos é um fato preocupante em razão de muitos setores da Biblioteca Central não funcionarem no turno da noite. Assim necessário que a administração da BC seja sensível a esta questão, possibilitando ao aluno trabalhador as mesmas condições nível de acesso à informação que o aluno diurno. É necessário ainda que a Biblioteca busque maneiras de estimular e dispor de funcionários nos horários necessários. Sabemos que o remanejamento de horário de funcionários públicos em horários não convenientes a eles, não é algo fácil de realizar. Pensamos que o bibliotecário, que tem, também, a função de educador, deve estar disposto a transformar e acima de tudo, a transformar-se, tornando-se assim um ser solidário e cooperativo que pense em como vencer os obstáculos e contribua para a solução de problemas, ajudando aqueles que buscam informações para os seus diversos propósitos.

No momento, uma sugestão é de capital importância o maior empenho no contato da Biblioteca com os Departamentos para saber que documentos estão sendo utilizados pelos professores e adquiri-los e que um exemplar permaneça na Biblioteca Central.

Embora reconhecendo a mobilidade que se impõe aos resultados apurados em uma pesquisa, neles residem importantes fundamentos para subsidiar novos estudos e desta feita, o cruzamento dos diversos olhares acerca do tema aqui relatado, proporcionará soluções inovadoras e criativas.

Por todos os pontos apresentados, ficam os questionamentos: Será o modelo descentralizado o caminho para melhorar o uso das bibliotecas nas universidades? Sendo a Biblioteca Central considerada o coração da universidade para que ela atinja seus objetivos, não deveria melhorar seu acervo, treinar seus funcionários e auxiliares para atendimento aos seus diversos tipos de usuários?

## **SEARCHES AND USES OF INFORMATION: A STUDY WITH STUDENTS OF THE ADMINISTRATION COURSE UFPB**

### ***ABSTRACT***

The searches and uses of information accomplished by Administration's course students in the Central Library of the Universidade Federal da Paraíba are analyzed. It is a descriptive research, with a quanti-qualitative approach. The sample is constituted by 50 students. The analysis identifies the users' profile, their search forms and use of information, that feel through formal, informal and supra formal channels of information. It is detected that students have difficulties in the use of the information, as techniques and linguistics. It is ended that are necessary actions, on the part of the library, in the sense of minimizing barriers.

### ***KEYWORDS:***

**INFORMATION SEARCH  
USE OF INFORMATION  
USER'S STUDY**

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação: práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais/ONGs brasileiras.** 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 1998.
- CARVALHO, André Luiz Bonifácio de et. al. Entre necessidades e buscas: perfil e perspectivas do usuário da informação no contexto do curso de Mestrado em Ciência da Informação – CMCI/UFPB. **Informação e sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 3, p. 188-206, jul./dez. 2001.
- CUNHA, Murilo Bastos. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 257-268, set./dez. 1999.
- DUARTE, Luis Otávio Borges. Informação para negócios na internet: estudo das necessidades informacionais da indústria moveleira de Minas Gerais. **Perspectivas da Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 23-40, jan./jul. 2000.
- FERREIRA, Luzimar Silva. **Bibliotecas universitárias: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas.** São Paulo: Pioneira, 1980.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Usuários In: \_\_\_\_\_ **Paradigmas modernos da Ciência da Informação.** São Paulo: Polis/APB, 1999. Cap. 1
- GALLI, Fernanda Correa Silveira. **Linguagem da Internet: um meio de comunicação global.** Disponível em: <<http://www.ufpe.br/nehete/artigos/LINGUAGEM%20DA%20INTERNET-um%20meio.pdf>> Acesso em: 07 jul. 2007
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- GOMES, Eunice Simões Lins. **Metodologia do estudo: produção do conhecimento** João Pessoa: [s.n.], 1999.
- GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Os usuários. In: \_\_\_\_\_ **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação.** 2ª ed. Brasília: IBICT, 1994. p. 275-489.
- HIRANO, Sedi (Org.). **Pesquisa social: projeto e planejamento.** 2ª ed. São Paulo: T. A. Queiroz Editor, 1998.
- LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação. 2ª ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação.** Brasília: Thesaurus, 1996.
- PRADO, Heloisa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas.** 2ª ed. São Paulo: T. A. Queiroz Editor, 1992.
- RAMALHO, Francisca Arruda. **Receptividad de las bibliotecas universitarias de España y de Brasil ante las nuevas tecnologías de la información.** Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 1993.
- Biblionline, João Pessoa, v. 3, n. 2, 2007**

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirâmide, 1994.

LAROUSSE, K. **Pequeno dicionário enciclopédico**. Rio de Janeiro: Larousse do Brasil, 2000.