

COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA NA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS DA PARAÍBA: da necessidade ao uso da informação¹

**Joseane Amaral de Lucena²
Alzira Karla Araújo da Silva³**

Resumo

Serviços de informação em rede vêm sendo disponibilizados nas bibliotecas universitárias com informação qualitativa em diversas áreas do conhecimento. Todavia, a Comutação Bibliográfica (COMUT), rede que complementa e amplia os acervos físicos dessas bibliotecas vem sendo, em alguns casos, sub-utilizada ou secundarizada, por desconhecimento do usuário ou por barreiras lingüísticas, tecnológicas, técnicas, entre outras. Parte dessa problemática o objetivo de analisar o uso do COMUT na Biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba, identificando perfil, expectativas e barreiras dos usuários frente a esse serviço. Para tanto, adota-se uma abordagem quanti-qualitativa, desenvolvida a partir de um estudo de campo do tipo exploratório. Os sujeitos são os usuários deste serviço e os dados foram coletados por meio de um questionário. Os resultados indicam o desconhecimento do COMUT. Contudo, os sujeitos que utilizam esse serviço afirmam sempre recuperar a informação que procuram, cujo objetivo é atender as necessidades informacionais para elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso e a busca de artigos científicos. Barreiras são encontradas no tocante a língua, questões econômicas e de tempo. A principal expectativa oriunda do uso é a de localizar a informação demandada. Uma das vantagens apresentadas é a diversidade de informação científica. Conclui-se que é necessário planejar uma política de educação de usuário e de marketing, em especial de promoção, baseando-se no estudo de usuário realizado, que divulgue o COMUT como um serviço que dispõe de informação pertinente à área da saúde e outras, intensificando a busca e o uso do COMUT na biblioteca.

Palavras-chave:

**COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA
COMUT
ESTUDO DO USUÁRIO
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
USO DA INFORMAÇÃO**

1 INTRODUÇÃO

Na área da Ciência da Informação e afins torna-se cada vez mais incessante a menção do termo informação e o processo que facilita sua localização, acesso e uso. Os avanços na tecnologia da informação e comunicação (TICs) contribuiram para o desenvolvimento das bibliotecas, com destaque às universitárias, bem como ampliaram o alcance da informação,

¹ Artigo originado de trabalho de conclusão de curso concluído em 2006. – UFPB/DBD.

² Bacharel em Biblioteconomia/UFPB. Bibliotecária da Faculdade de Ciências Médicas. joseanelucena@yahoo.com.br

³ Profa. do DBD/UFPB. Ms. em Ciência da Informação/UFPB. alzirakarla@click21.com.br

inovando infra-estruturas, rotinas de trabalho e o relacionamento usuário e biblioteca, facilitando o fluxo informacional que vai desde a organização ao seu uso.

Destacamos a necessidade das bibliotecas não apenas contarem com um serviço de informação eletrônico para disponibilizar a informação, como também disseminá-lo, possibilitando acesso e uso amplo por diversos sujeitos. A problemática do estudo surge quando percebemos que, mesmo quando a informação encontra-se organizada e disponibilizada em um sistema de informação, muitas vezes ela é sub-utilizada ou secundarizada por buscas manuais ou em catálogo ou mesmo procuradas na Internet, quando estas ferramentas podem não recuperar precisamente o que o usuário busca. Ou seja, alguns serviços de informação podem não desempenhar seu papel de facilitador da recuperação da informação com eficiência pelo mero desconhecimento do usuário de sua existência ou por barreiras lingüísticas, tecnológicas ou outras que venham a existir.

Estamos falando de serviços de informação como a comutação bibliográfica (COMUT) que se encontram disponíveis para acesso e uso na grande maioria das bibliotecas universitárias e que, por vezes, são desconhecidos e/ou não utilizados pelos usuários. Este é um serviço já consolidado nas bibliotecas por complementar e ampliar os acervos físicos existentes e permitir a cópia de artigos em diversas áreas ou em áreas específicas do conhecimento. No entanto, seu uso ainda pode ser ampliado.

É notório que as bibliotecas universitárias para acompanharem os avanços tecnológicos e a oferta de informação, especialmente no caso da informação em saúde que tem uma permanente atualização, necessitam dispor em seu acervo bases de dados que dêem acesso imediato a artigos e obras mais atuais. Desse modo, serviços como o COMUT, oferecidos aos usuários em bibliotecas universitárias, significa disponibilizar informações de acordo com as suas necessidades, agilizando a recuperação da informação. E para atender a essa nova demanda, as bibliotecas universitárias além dos documentos locais, tem tornado acessível um acervo virtual via comutação bibliográfica.

Considerando esse contexto, questionamos: Os usuários conhecem o COMUT? É necessária uma disseminação mais efetiva para promover o seu uso? Existem barreiras que dificultam ou impedem esse uso? O COMUT vem atendendo as necessidades e expectativas de seus usuários? Para responder a esses questionamentos objetivamos analisar o uso do COMUT e as expectativas dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba – FCM/PB. Para tanto, pretendemos: traçar o perfil dos usuários da Biblioteca da FCM/PB; identificar os motivos que levam ao uso do serviço; conhecer as barreiras quanto ao acesso/uso do COMUT e; levantar as expectativas dos usuários.

2 INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA: o bibliotecário mediando o acesso e uso da informação

A palavra informação nos remete a vários significados, havendo autores que a define simplesmente como conjunto de dados e outros que relacionam seu significado à cognição. Para Oliveira (1997 *apud* ROBREDO, 2003, p.2), “[...] *Informação* é o dado trabalhado que permite tomar decisões.” Para Barreto (2002) a informação constitui-se um instrumento

transformador da consciência do ser humano e de seu grupo social, por manter o homem interligado com a memória do seu passado e com as perspectivas de seu futuro. Nesse sentido a informação está ligada ao conhecimento e sua produção.

Com as TICs surgiram novas formas de transmitir, receber, usar e conservar a informação. Estamos num período marcado por um grande fluxo de informação, onde essas novas ferramentas, além de transmiti-la, deixam-na pronta para acesso e uso em segundos, mundialmente. Nele há a intenção de tornar a informação de livre acesso, minimizando ou dirimindo as dificuldades que comprometam a circulação da informação. “O **Acesso** é a palavra chave” (FIGUEIREDO, 1999, p.12).

Na visão de Figueiredo (1999, p.11), “cada avanço tecnológico tem implicações maiores para os serviços de informação e, sem dúvida, oferece acesso aperfeiçoado a informação e maior flexibilidade para seu uso”. Essas mudanças fizeram com que a informação se propagasse e fizeram surgir novos modos de disseminação da informação, como catálogos bibliográficos on-line, portais de periódicos científicos, bancos de teses, programas de comutação bibliográfica, bibliotecas digitais, dentre outros.

Mas como tornar útil a informação, sem antes detectar a necessidade do sujeito? Sem questionar de onde deriva sua necessidade informacional? Sem analisar quais os seus desejos de informação? Após estas identificações, o profissional da informação – bibliotecário saberá onde atuar diante de certa necessidade. A ele cabe orientar o usuário para que desenvolva estratégias de buscas, facilitando a localização da informação almejada e tornando-se o mediador que irá auxiliar no “enxugamento” dessa necessidade, satisfazendo a verdadeira demanda. Afinal, “[...] uma boa estratégia de busca assegura resultados mais relevantes de citações recuperadas” (CUENCA, 1999, p.296).

2.1 INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E DIGITAL

O foco do estudo recai sobre um tipo de informação, a informação científica. Esta, definida como “[...] o conhecimento resultante da pesquisa que se acrescenta ao entendimento universal existente” (DIAS; BELLUZZO, 2003, p.35). É uma informação com seleção criteriosa, sendo necessário uma linguagem rebuscada, precisão terminológica, acessibilidade da linguagem para entendê-la e interpretá-la, devido a sua especificidade científica. Tem maior circulação em congressos, simpósios, reuniões acadêmicas e sociedades científicas, encontros onde se torna público as descobertas e os resultados alcançados. As publicações em que encontramos esse tipo de informação são geralmente as publicações científicas, tais como: artigo científico, comunicação científica, ensaio, informe científico, paper, monografias, dissertações e teses, resenha crítica, etc.

A linguagem da informação científica, geralmente, não é de fácil acesso, sendo rebuscada e totalmente técnica. A maioria dos textos científicos parece que foram elaborados para os próprios pesquisadores e cientistas, fazendo com que a sua difusão seja restrita a uma pequena parte da população. Contudo, as TICs têm contribuído para a sua propagação, para que ela seja divulgada para todos e não se restrinja só a acadêmicos e cientistas, alcançando o

cidadão comum, pois é preciso incentivar o seu acesso para que se incentive o desenvolvimento científico e a pesquisa, conseqüentemente.

As maneiras de recuperar a informação se aperfeiçoaram, formas mais rápidas surgiram como os portais da Internet, auxiliados pelas ferramentas e busca, os sistemas inteligentes e o uso dos metadados. A tecnologia trouxe recursos que promoveram acessibilidade, disseminação e recuperação da informação de forma hábil. O serviço de referência virtual, o acesso a catálogos on-line, a comutação bibliográfica, dentre outros serviços foram alavancados pela aplicação da tecnologia.

A vantagem para o uso da informação digital se dá pelo acesso instantâneo a uma variedade de bibliografias, e ainda o acesso a documentos de difícil localização em uma unidade de informação física por meio de pesquisas instantâneas. Uma das desvantagens é a falta de documentos mais antigos e a necessidade de instrumentos próprios para se ter acesso à informação digital, como terminais de consulta, modems, etc.

Aplicada em biblioteca virtual, eletrônica, digital ou mesmo física pode ser utilizada, de acordo com Landoni e Catenazzi (1993 *apud* ROSETTO, 1997) para administrar coleções, no processo de aquisição, na catalogação e indexação, no sistema de empréstimo e nos serviços oferecidos aos usuários. Dentre esses, os autores indicam, a exemplo, a possibilidade de solicitação eletrônica do material, o fornecimento de cópias, a troca de material entre bibliotecas conectadas e a identificação do perfil dos usuários *on-line* etc.

3 ESTUDOS DE NECESSIDADE DOS USUÁRIOS: desejos, demandas e expectativas

Para compreendermos o papel da informação científica e digital disponibilizada nos sistemas de informação – bibliotecas – e os desejos, demandas e expectativas de acesso e uso pela comunidade e seus usuários, precisamos, primeiramente, definir usuário da informação, que para Sanz Casado (1994, p.19), “[...] é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Considerando essa definição, todo ser humano é, em potencial, um usuário da informação, visto que precisamos sempre de informação em algum momento, quer seja no dia-a-dia, quer seja na escola ou no trabalho, por meio de fontes formais e/ou informais. Dessa forma, estudo de usuário é

Um conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários através de aplicação de diferentes métodos, entres eles os matemáticos, principalmente estatístico ao uso da informação (SANZ CASADO, 1994, p. 19).

É inerente ao estudo do usuário da informação, o estudo de necessidade, de uso e de acesso à informação. Dentre os usuários, é necessário identificar as várias necessidades que são intrínsecas de cada grupo, permitir que a informação demandada seja atendida e que haja satisfação dos usuários perante a busca à informação desejada.

Nesse prisma, existem fatores que merecem atenção no quesito informação, estudo do usuário e uso da informação, que são *desejo, necessidade e demanda*. São pontos imprescindíveis para que se possa analisar a informação e permitir que ela tenha seu principal

fim que é o de uso. Demanda é um desejo expresso, ou seja, quando o indivíduo solicita o que precisa (SANZ CASADO, 1994). Desejo é a expressão da vontade de satisfazer aquilo que o indivíduo gostaria de ter (SANZ CASADO, 1994). E, finalmente, necessidade é uma demanda em potencial, o que o indivíduo realmente precisa (BETTIOL, 1990), que mudam em função da natureza e evolução das tarefas que o indivíduo realiza (GUINCHAT; MENO, 1996).

O fator uso, por sua vez, é ligado diretamente ao fator acessibilidade, que engloba desde o acesso ao acervo da biblioteca à localização de um livro na estante, por exemplo, no sentido de que o usuário encontre a informação desejada, sem se deparar com nenhum tipo de barreira. No entanto, essas barreiras existem e o usuário da informação pode se deparar com uma ou várias delas. Segundo Araújo (1998) sempre haverá barreiras que dificultem o fluxo da informação entre os indivíduos, qualquer que seja o meio de informação utilizado e ela as classificam como: de idioma, ideológicas, eficiência, intraorganizacionais, capacidade de leitura, interpessoais, terminológicas, geográficas, econômica, legais, de tempo, de consciência e conhecimento da informação, de responsabilidade independente dos estudos. A esse respeito, Guinchat e Menou (1996, p.487) assegura que

Obstáculos à comunicação [...] são complexos e numerosos; (institucionais; financeiros; técnicos), obstáculos lingüísticos e obstáculos psicológicos, e ainda da parte dos especialistas da informação ao desconhecerem as necessidades reais dos usuários [contribuem para a ampliação desses obstáculos].

Conhecendo a necessidade de informação, estaremos entendendo de onde vem a demanda, o que envolve a busca ou a procura, o que está por trás do comportamento dos usuários, sendo possível chegar à resposta e permitindo que a informação seja útil. Para tanto, os estudos de usuário podem seguir diferentes abordagens para se analisar as necessidades de um usuário de unidade ou serviço de informação. Segundo Ferreira (1997), temos a abordagem tradicional que procura examinar o sistema de forma que se saiba como essa unidade serve ao seu usuário e a abordagem alternativa que preocupa-se em identificar os processos de uso da informação de forma particular, centrada no usuário. Em nosso estudo, procuramos centrar a atenção no usuário, que é o “termômetro” que nos levará a entender o uso da informação.

4 BIBLIOTECA E PROGRAMA DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA

Torna-se praticamente inviável para uma biblioteca tradicional controlar o crescente número de informações disponíveis via Internet e seus novos recursos. Há, portanto, uma tendência de otimização dos serviços por meio de um processo de filtragem ou seleção, fazendo com que seja preciso uma Disseminação Seletiva da Informação – DSI, cuja informação seja selecionada e personalizada tendo mais chances de satisfazer a demanda dos usuários.

No que concerne aos recursos adotados pelas unidades de informação para garantir melhor qualidade de seus serviços e de suas informações, Cunha (1999, p.84) afirma que “[...] a biblioteca universitária extrapolará os assuntos técnico-científicos e poderão colaborar nas outras necessidades informacionais diárias de sua clientela”. O COMUT é um dos recursos

que uma unidade de informação pode adotar em prol de satisfazer a necessidade de seus usuários e otimizar seus serviços, em especial as bibliotecas universitárias que, dentre outras, trabalham com a informação científica.

O COMUT permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços internacionais. Entre os documentos acessíveis, encontram-se periódicos, teses, anais de congressos, relatórios técnicos e partes de documentos. Instituído junto à Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e a secretaria de Educação Superior (SESU), do Ministério da Educação e junto ao IBICT e à Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) do Ministério da Ciência e Tecnologia, foi uma iniciativa do Prof. Antônio Miranda, juntamente com seus colaboradores, Maria Carmem Romcy Carvalho, Tânia Mara Guedes Botelho, Osmar Bettiol e Judith Schleyer, que participaram dos primeiros momentos de criação. (IBICT, 2006).

Hoje, com 50 anos, o programa procura se adaptar as crescentes demandas da sociedade, “estimulando o empreendedorismo e a inovação e assume um papel de agregador e integrador das iniciativas de informação científica e tecnológica no país” (IBICT, 2005). Tem como seu maior desafio, e também como perspectiva, facilitar o acesso de informação produzida no país e no exterior.

O Catálogo Nacional de Publicações Seriadas (CNN), também coordenado pelo IBICT é o principal instrumento de trabalho do COMUT. O CNN é utilizado para identificar as bibliotecas que possuam os documentos solicitados, aumentando a possibilidade de recuperar com maior precisão a informação solicitada. O CNN é uma cooperação entre as unidades de informação localizadas no Brasil e tem como objetivo reunir, em um único Catálogo Nacional de acesso público as informações de publicações periódicas técnico científicas reunidas em vários catálogos distribuídos nas diversas bibliotecas do país.

Para participar do COMUT, o usuário deve em primeiro lugar, cadastrar-se no Programa via Internet, feito isso, pode solicitar cópias de documentos, dirigindo-se a uma biblioteca pertencente à rede COMUT que funciona como intermediária ou pode fazer suas solicitações diretamente pela Internet, de qualquer lugar do mundo, sem usar uma biblioteca como intermediária, comprando Bônus COMUT, via internet, em forma de boleto bancário, que servirão como pagamento pelas cópias solicitadas (IBICT, 2005).

O COMUT tem quase 1700 bibliotecas contribuintes. Na Paraíba, precisamente na cidade de João Pessoa, das 14 Faculdades de ensino superior da rede privada existentes em 2006, sete trabalham com o COMUT em suas bibliotecas, são elas: Faculdade de Enfermagem e Medicina (FACENE/FAMENE), Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ), Faculdade de Enfermagem Santa Emília de Rodat, Instituto de Ensino Superior (IESP), Faculdades Unidas da Paraíba (UNIPB), Faculdade Paraibana (FPB) e Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba, este, campo do estudo. Ainda temos na rede pública em João Pessoa, a Universidade Federal da Paraíba (UFPB) que é a pioneira na parceria com o COMUT na Paraíba.

5 TRILHA METODOLÓGICA

A trilha metodológica tem uma abordagem qualitativa e quantitativa, uma vez que apoiamos o estudo na análise do conteúdo do material coletado, orientado por dados estatísticos.

A abordagem qualitativa, segundo Laville e Dionne (1999, p.226), desperta interesse para o pesquisador porque “[...] conserva de forma literal os dados”. Nesse sentido, está vinculada com a especificidade do conteúdo, ou sua peculiaridade. Na abordagem quantitativa, por sua vez, segundo Minayo (2004, p. 102), “busca-se um critério de representatividade numérica que possibilite a generalização dos conceitos teóricos que se quer testar”. Nessa abordagem a análise gira em torno do que é quantificável ou mensurável.

Caracterizamos a pesquisa como um estudo de campo do tipo exploratório tendo em vista que, na coleta de dados, há interação entre o *pesquisado/pesquisador* no ambiente da pesquisa. Prestes (2003, p.27) a define como sendo “[...] aquela em que o pesquisador, através de questionários, entrevistas, protocolos verbais, observações, etc., coleta seus dados, investigando os pesquisados no seu meio”.

5.1 CAMPO DE PESQUISA: Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba

O campo do estudo é a Biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba – FCM/PB, por esta representar uma das sete bibliotecas que dispõe do serviço de comutação bibliográfica em João Pessoa/PB.

A FCM/PB, criada em 2002, oferece os cursos de Fisioterapia, Medicina e Nutrição, em nível de graduação e dispõe dos cursos de Saúde Coletiva ênfase em saúde da família, e Gestão em sistema e serviços de Saúde em nível de especialização. A Faculdade também mantém atividades de extensão, mediante a oferta de cursos e serviços, para a difusão de conhecimentos e técnicas pertinentes à área de sua atuação. O corpo docente contempla 37,0% de doutores, 49,0% de mestres e 4,0% com outras titulações.

No tocante a Biblioteca da FCM/PB esta atende a comunidade acadêmica e clientela externa, disponibilizando material informacional relacionado às disciplinas dos Cursos oferecidos pela Faculdade. Tem como objetivo servir a comunidade acadêmica da Faculdade no que diz respeito ao acesso e a disseminação da informação nos mais variados suportes informacionais em consonância com as atividades de ensino, pesquisa e extensão e também disponibilizar o acervo existente na Biblioteca e facilitar o acesso em meio ao funcionamento sistêmico dos serviços oferecidos, no atendimento às atividades de ensino, pesquisa e extensão. É coordenada por uma Bibliotecária, Especialista em Organização de Arquivos e em Gestão de Unidades de Informação.

A Biblioteca da FCM/PB tem uma área de 265,56 m² e é composta por seis ambientes: sala de atendimento ao público, de empréstimo, videoteca e guarda volumes; sala de

periódicos, consulta ao acervo geral através de computadores e hemeroteca; sala do acervo geral, sala de estudo em grupo; cabines individuais e Multimeios.

O acervo específico na área de saúde possui mais de 1000 títulos e 3500 exemplares, mais de 200 periódicos nacionais e estrangeiros e 100 vídeos e CD-ROMS. Até o presente momento, foram indexados quase 7000 (sete mil) artigos de periódicos. Dispõe ainda de teses, dissertações, acesso a Internet, serviço de orientação à normalização, bases de dados e Comutação Bibliográfica.

5.2 SUJEITOS DA PESQUISA: população e amostra

A pesquisa tem como universo os usuários da biblioteca da FCM/PB, quais sejam os 953 alunos ativos, matriculados nos cursos de Medicina, Fisioterapia e Nutrição da FCM/PB.

Para definição da amostra, consideramos 10,0% do universo, constituindo em 95 alunos, sendo 42 do curso de Fisioterapia, 36 do curso de Nutrição e 17 do curso de Medicina, sobre o conhecimento e/ou uso do COMUT, que freqüentam e usam a biblioteca, dessa forma a amostra é probabilista do tipo aleatória simples, “[...] composta a partir de uma escolha ao acaso, tendo todos os elementos da população uma chance real e reconhecida de serem selecionados” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p.170), sendo todos os alunos-usuários reais da biblioteca passíveis de constituir sujeitos da pesquisa.

5.3 INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados, utilizamos o questionário, sendo definido como “um conjunto de perguntas que o informante responde, sem necessidade da presença do pesquisador.” (ANDRADE, 2001, p.148). Este é considerado o instrumento mais comum para coleta de dados, principalmente em estudos de usuários (CUNHA, 1982). Optamos por ele pelo fato dos sujeitos ficarem mais à vontade de se expressarem, sendo menos constrangedor que uma entrevista, por exemplo, e ainda considerando a questão de tempo, pois se aplicam vários questionários ao mesmo instante.

O questionário compõe-se, portanto, em duas partes: a primeira, identificação do perfil dos usuários da biblioteca da FCM/PB, com questões que caracterizam o usuário; a segunda, o uso da Biblioteca, em particular do COMUT. Estes dados fornecem informações que ampliam o conhecimento sobre a Biblioteca da Faculdade e apresentam uma visão geral sobre o uso do COMUT.

Realizamos um pré-teste, a fim de verificar a relevância das questões, sendo necessário alguns ajustes. Iniciamos a sua aplicação *in loco* no recinto da biblioteca. O período da coleta de dados foi de uma semana, iniciando em 05 de Junho e concluindo em 12 de Junho de 2006, nos três turnos.

6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Considerando a coleta dos dados por meio da aplicação do questionário a amostra de 10,0% (95) dos usuários da biblioteca da FCM/PB, apresentamos os resultados e suas análises. No tratamento dos dados utilizamos a abordagem quanti-qualitativa, apoiando-nos em instrumentos estatísticos e na significação do conteúdo. Para a interpretação dos resultados procuramos auxílio da análise de conteúdo, visto que essa técnica “[...] pode adotar um caminho quantitativo, bem como um caminho qualitativo” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 223). Representamos os dados numéricos obtidos por meio de tratamento estatístico e as afirmações dos sujeitos citamos, na íntegra, sem tratamento estatístico, facilitando a compreensão e a interpretação dos resultados.

Temos, no primeiro momento, a **identificação dos sujeitos**, apresentando o perfil dos usuários da Biblioteca da FCM/PB.

No tocante ao **sexo** 75,8% (72) são do sexo feminino, enquanto que 24,2% (23) do sexo masculino. Esse percentual pode ser associado ao fato da Faculdade oferecer cursos específicos da área de saúde, sendo esta ainda procurada, muitas vezes, por pessoas do sexo feminino. Essa predominância para a biblioteca não é tão relevante, considerando que todos os usuários devem ser tratados da mesma forma, independente do sexo ou de outras variáveis. Contudo, pode, em algum momento, ser considerada, se não para a biblioteca, para a Faculdade, por exemplo, em campanhas de marketing.

Com relação à **faixa etária** 90,5% (86) dos sujeitos são menores de 25 anos, faixa considerada jovem. Se somarmos esse quantitativo ao segundo percentual mais representativo - de 26 a 30 anos com 7,4% (07), temos um percentual de 97,9% de sujeitos menores de 31 anos. Essa faixa etária é atraída pela dinamicidade, criatividade e está, geralmente, conectada com o novo e sendo estimulada por ele. Assim, a exemplo, a Biblioteca pode evidenciar e criar e/ou intensificar serviços e produtos que façam uso da Internet, das bases de dados e da informação digital. O COMUT, serviço oferecido pela Biblioteca, poderia ser evidenciado, considerando que é um serviço que oferece informação digitalizada, agilidade e comodidade.

Um outro aspecto que identificamos é o **grau de escolaridade** que, em quase sua totalidade 98,9% (94) são estudantes de graduação dos cursos da Faculdade em questão. Apenas 1,05% (01) já havia concluído uma outra graduação e está cursando uma segunda Faculdade. Esse resultado, se comparado com a faixa etária jovem, equivale a um bom nível de instrução dos jovens ingressos em cursos superiores, em especial na área de saúde em IES privadas. Estas, por sua vez, estão dando a oportunidade desses jovens entrarem mais cedo numa Faculdade.

A biblioteca, sabendo dessa característica, pode intensificar alguns serviços oferecidos, a exemplo das visitas dirigidas que orientam esses usuários para o uso da biblioteca; da alocação de bibliotecários ou estagiários de Biblioteconomia experientes e/ou muito bem treinados para o serviço de referência e informação; dentre outros que precisam da orientação/auxílio de um bibliotecário, intensificando o seu uso de forma eficaz.

Num segundo momento identificamos o **uso da biblioteca da FCM/PB**, especialmente sobre o COMUT.

Acerca da(s) a(s) **área(s) de interesse** dos usuários da Biblioteca temos como destaque as áreas de saúde e nutrição clínica, com 14,8% (14) cada. Em seguida, com 4,2% (04) vem as de neurologia, cardiologia, dermatofuncional e saúde pública. Sabendo a biblioteca qual a área que mais interessa ao seu usuário, poderá melhorar seu acervo, adquirindo maior número de títulos de livros, assinaturas de periódicos ou outros tipos de fonte de informação na área de interesse do usuário, atendendo, com mais efetividade, a demanda e favorecendo que a informação disponibilizada e recuperada seja usada, tendo seu fim maior que é o de ser útil. A importância dessa utilidade é destacada por Le Coadic (1996) quando ressalta o objetivo final da informação, em termos de uso e dos efeitos que dele resultam.

Questionados sobre o **conhecimento do COMUT** serviço oferecido pela Biblioteca da FCM/PB, 77,9% (74) afirmaram não conhecê-lo e apenas 22,1% (21) afirmaram conhecer. Esse resultado é preocupante visto que embora nas visitas dirigidas a biblioteca esse serviço seja apresentado e sua divulgação aconteça pelos cartazes expostos na biblioteca existe um número considerável de usuários que afirmam desconhecê-lo.

A biblioteca deve, portanto, pensar na maior divulgação desse serviço, bem como nos meios de divulgação. Na opinião de um sujeito, *“poderia se utilizar cartazes por toda a faculdade, não só na biblioteca.”* A biblioteca pode também usar o site da Faculdade, considerando que o da biblioteca encontra-se em construção e, posteriormente, divulgar no site da biblioteca no intuito de se intensificar seu uso, visto que como afirma Cunha (1999), com o surgimento da informação digital, a Comutação Bibliográfica, deixou de ser um mero suporte para suprir as falhas da biblioteca e passou a ser uma peça fundamental na organização bibliotecária.

Dos 22,1% dos sujeitos que afirmaram saber da existência do COMUT na biblioteca da FCM/PB, o maior índice de respostas indica que isso ocorre por meio da biblioteca 66,7% (14) e por intermédio de professores 14,3% (03). A biblioteca é, portanto, tida como a maior responsável pela disseminação do COMUT, embora se faça necessário maior divulgação desse serviço.

O COMUT é um serviço que toda biblioteca necessita como suporte informacional a seus usuários. Afinal, como afirma Cunha (2000), quando fala em relação ao uso do COMUT pelas bibliotecas universitárias, estas ultrapassarão os assuntos técnico-científicos contribuindo com as necessidades informacionais diárias de seus usuários. Torna-se importante que todos tenham conhecimento para que seu uso seja intensificado.

A integração bibliotecário e professor pode intensificar esse conhecimento, uma vez que os professores também podem ser veículos disseminadores e instigadores do uso desse serviço, sendo eles também mediadores de informação. A educação de usuário por meio de cursos e programas de treinamentos também é uma alternativa que deve ser considerada.

Os usuários da biblioteca foram questionados também sobre o **uso do COMUT**. A maioria, 92,6% (88) dos sujeitos afirmaram não utilizar esse serviço. Podemos considerar que esses dados são consequência da falta de uma divulgação ou mesmo desconhecimento de lidar com essa ferramenta. Em contrapartida, apenas 7,4% (07) o utilizam. Identificamos que o principal motivo é o fato do desconhecer o serviço, com 42,1% (37), intensificando resultados anteriores.

Acreditamos, que existem barreiras que impedem maior acessibilidade a esse serviço, podendo ser *Barreiras de eficiência* que seria o que ocorre tanto por parte de quem é o mediador da informação quanto do usuário da informação, no que concerne a estratégias de buscas, questão financeira, entre outros (ARAÚJO, 1998). Podemos lembrar também que, de acordo com Fróes (2000, p.286) as TICs, como é o caso da rede COMUT, apesar da “[...] superação das fronteiras espaço-temporais [...], demandam competências cada vez mais especializadas de busca, análise e seleção da informação disponibilizada”. E essas competências são tanto dos bibliotecários como dos próprios usuários que, talvez não tenham tido interesse em conhecer o serviço pela ausência dessas competências.

Os 7,4% sujeitos que informaram usar o COMUT continuaram respondendo as demais questões, de modo que, a amostra a partir desse momento passa a ser de 07 sujeitos. Dessa forma, solicitamos que justificassem qual o motivo que os levaram a usar esse serviço.

De acordo com as respostas, o maior **motivo pelo uso do COMUT**, com 57,1% (04), é em decorrência da necessidade de informações para a elaboração dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), seguido da procura por artigos científicos com 42,9% (03). Percebemos que os dois motivos estão interligados, mas a procura por artigos tanto pode ser para elaboração de TCC como para outro trabalho solicitado pelo professor em sala de aula. Esses são os desejos dos sujeitos, considerando que desejo é a expressão da vontade de satisfazer o que gostaria de ter (SANZ CASADO, 1994), podendo ser considerado também como necessidade, uma vez que esta é o que devemos ter para um trabalho, pesquisa, instrução, recreação (PAISLEY, 1968 *apud* BETTIOL, 1990).

Questionados sobre o **tipo de informação que procuram no COMUT**, temos que 100,0% (07) dos sujeitos procuram informações científicas. Esse resultado comprova a qualidade da informação que o COMUT oferece, visto que um dos objetivos do serviço está, em particular, em atender as necessidades da comunidade com o foco na área científica e tecnológica (IBICT, 2005).

No tocante a **recuperação das informações** necessárias pelo COMUT, observamos nas alegações feitas pelos sujeitos que 71,4% (05) julgam sempre recuperar as informações que procuram. Podemos considerar que sua demanda foi atendida e que a informação teve seu fim maior que é o de ser útil, corroborando com Sanz Casado (1994), quando diz que o uso pode ser considerado uma necessidade realizada de forma suficiente, satisfatório quando a necessidade é atendida.

Considerando a necessidade como uma possível demanda, ou seja, o que realmente o usuário precisa (BETTIOL, 1990), o COMUT, na visão da maioria dos sujeitos, atende as

demandas dos usuários da biblioteca da FCM/PB. Demandas essas, que Sanz Casado (1994) entende como um desejo expresso, ou seja, quando um usuário solicita o que precisa.

Acerca das **barreiras** que os sujeitos encontram **para utilização do COMUT**, dentre as mais citadas, cada uma com 28,6% (02), temos: idioma, econômica e tempo. Araújo (1998) destaca a barreira de idioma como sendo o fato do usuário não localizar a informação pelo idioma em que o documento foi escrito não ser o seu. Isso ocorre porque a maioria das informações científicas do COMUT é em língua estrangeira, com destaque para o inglês. A barreira econômica para a autora é quando o uso da informação é comercializável, ou seja, depende do pagamento de um determinado valor. Na fala de um dos sujeitos, reforçando a existência dessa barreira, “*esse serviço poderia ser disponibilizado de forma gratuita*”. A palavra gratuita pode demonstrar uma deficiência econômica do sujeito ou uma visão de que a informação deve ser disponibilizada sem custos, em especial em biblioteca cuja Instituição é privada. Uma outra barreira foi a de tempo, que aqui se refere ao tempo gasto na busca pela informação, é o que Figueiredo (1999) chama de “restrição de tempo”, ou seja, dedica pouco tempo para procurar informações.

Os sujeitos apontaram também as suas **expectativas quanto ao serviço e ao uso do COMUT**. De acordo com os resultados 57,1% (04) dos sujeitos têm como expectativa “*localizar a informação demandada*” e 28,6% (02) “*satisfazer minhas necessidades informacionais*”, sendo a segunda resposta, consequência da primeira. A “*rapidez e gratuidade*” do programa de comutação bibliográfica, com 14,3% (01), foi outra expectativa apresentada. Nesse sentido, podemos dizer que os sujeitos em sua maioria esperam que o COMUT satisfaça seus *desejos e demandas*.

Questionamos, ainda, acerca das **vantagens na utilização do COMUT**. Os sujeitos julgaram que uma das vantagens é que o serviço “*dispõe de uma diversidade de informações*” 36,4% (08); “*minimiza o tempo de busca*” 22,7% (05); tem “*recuperação precisa do que se procura*” 18,2% (04) e; oferece “*comodidade e agilidade*” na busca 18,2% (04). A vantagem menos citada 4,5% (01) foi a “*orientação do profissional na busca*”, demonstrando a necessidade de um foco na orientação do usuário no uso do serviço. Esses resultados são enfatizados por Medeiros (2005) ao ressaltar o valor da informação digital e suas vantagens de rapidez e precisão na recuperação da informação necessitada pelo usuário.

Perguntamos como a biblioteca da FCM/PB poderia **promover o uso do COMUT**. Essa questão foi respondida pelos 95 sujeitos. Temos a opção “*informando na visita a biblioteca*” em primeiro lugar, com 34,6% (44), demonstrando que os sujeitos esperam que a biblioteca dissemine seus serviços. Considerando que nas visitas dirigidas realizadas semestralmente o COMUT é citado, essa solicitação pode inferir na intensificação da fala sobre o COMUT nas visitas ou numa periodicidade mais curta para a realização dessas visitas. Faz-se necessário um planejamento de uma campanha de marketing e promoção para o COMUT.

Outros 23,6% (30) mencionam a necessidade de uma “*parceria entre bibliotecas e professores*” para promoverem o serviço, integração necessária, pois ambos são mediadores da busca e uso da informação. Outra menção foi a de “*divulgação por boletim informativo*,

quadro/mural, etc” com 18,9% (24), reforçando a necessidade de uma campanha de promoção. No quesito “Outros” foram citados “*trabalho de conscientização*”; “*exposição de cartazes pela faculdade*”; “*divulgação pela biblioteca em sala de aula*” e “*divulgar o COMUT de forma mais clara*”.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando as informações coletadas no questionário aplicado aos usuários da biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba, identificamos desejos, demandas e expectativas quanto ao uso do COMUT, objetivando a melhoria constante dos serviços prestados. Diante desses resultados, observamos uma grande incidência para o “desconhecimento do serviço” de comutação bibliográfica, uma vez que 77,9% não conhecem o Programa.

O desconhecimento do serviço foi relacionado à falta de divulgação, o que sugere uma maior ênfase da biblioteca na demonstração e orientação no uso do COMUT nas visitas dirigidas. Os usuários sugerem a menção do programa pelos professores quando orientam seus alunos e nas aulas de Metodologia Científica.

Identificamos também que os usuários quando usam o COMUT é mediante a necessidade de informação para elaboração de trabalhos acadêmicos e a busca de artigos científicos. E que quando utilizam esse serviço ficam satisfeitos por terem suas informações recuperadas sempre, demonstrando a satisfação e reforçando a possibilidade de disseminar o COMUT, visto que o objetivo de uma unidade de informação é oferecer informação útil e que satisfaça as necessidades de seus usuários.

Barreiras são encontradas no tocante a língua, econômica e de tempo. A principal expectativa oriunda do uso é a de localizar a informação demandada e uma das vantagens apresentadas é a diversidade de informação científica.

Cabe a Biblioteca, com foco no usuário, providenciar medidas que ampliem seus serviços, como a utilização do Programa de Comutação Bibliográfica, gerando a satisfação dos usuários. Faz-se necessário elaborar uma política de marketing e planejar programas de educação de usuário, em especial de promoção, que divulgue o COMUT como um serviço que dispõe de informação pertinente à área da saúde e outras, intensificando a busca e o uso do serviço. Para tanto, sugerimos, *a priori*, as seguintes ações:

- **de educação de usuário:** treinamento no uso do COMUT destinado a todos os alunos e professores da Faculdade, com aulas práticas e com demonstrações de como realizar o processo de busca no serviço. As aulas serão ministradas pela bibliotecária e auxiliada por estagiários de Biblioteconomia. Terão uma periodicidade regular, com cronograma previamente divulgado, atendendo, *a priori*, turmas ingressas na Faculdade e nas aulas de Metodologia Científica, ampliando-se para outros perfis, sempre que for demonstrada necessidade. Inicialmente, as aulas serão planejadas com foco no professor e em suas necessidades específicas de conteúdo, na intenção de

transformá-los em multiplicadores no uso do COMUT e num segundo momento, o público-alvo serão os alunos. Para estes, será observado o perfil da turma, assim como suas áreas de interesse, possibilitando que as aulas sejam personalizadas. No tocante ao conteúdo programático, teremos a integração de teoria e prática, priorizando as demonstrações no uso do serviço e apresentando estratégias de busca. As aulas realizar-se-ão na biblioteca, podendo, caso necessário, ser usado os laboratórios da Faculdade.

- **de marketing:** divulgação do COMUT por meio de ferramentas de marketing em toda a Faculdade, atingindo todos os alunos e professores. Poderá ser usado o folheto ou um boletim informativo, que deve ser confeccionado em cores, papel claro, com formato criativo, letra legível e sem excesso de informações, tornado atrativa a sua leitura e atendendo ao objetivo da campanha de marketing que pretende atingir. Pode ser enviado por mala-direta ou remessa pelo Correio e deixado em locais estratégicos para que o usuário se interesse por ele ou mesmo distribuído em mãos. O cartaz pode ser elaborado para ser exposto nos corredores e em pontos estratégicos da Faculdade, devendo apresentar ilustrações e informações relevantes sobre o serviço. A confecção de um *banner* também pode ser usada para uma divulgação no recinto da biblioteca, no local em que o usuário realiza a pesquisa no COMUT, apresentando informações rápidas e úteis de como usar o serviço. O site da Faculdade é uma outra forma de divulgação, de modo que a biblioteca precisa ter um link próprio. Nele pode criar um espaço do tipo “Fique conhecendo” inserindo o COMUT como um serviço de destaque da biblioteca. Esse espaço pode ser usado para demonstrações com a visualização da página do COMUT com uma busca sendo efetivada.

A parceria entre bibliotecários e professores também deve ser estabelecida, considerando que estes são mediadores da informação. Assim, com essa parceria, a política de marketing e o programa de educação de usuário, o COMUT se tornará mais conhecido, o seu uso ampliado e a biblioteca estará intensificando o seu papel de disseminadora e educadora na busca da informação.

BIBLIOGRAPHICAL COMMUTATION AT THE FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS DA PARAÍBA'S LIBRARY: from needs to information use

Abstract

The libraries have a need of electronic services to provide more qualitative information in numerous areas of knowledge. Spreading them out has been the strategy to intensify the access/use of this information in the university libraries. The Bibliographical Commutation (COMUT), service that complements and extends the physical archive of these libraries has been under-utilized for users' unfamiliarity or linguistic or technological barriers, or others that come to exist. Therefore, the aim is to analyze the use of the COMUT and the expectations of the users of the Library of the University of Medical Sciences of Paraíba, identifying profile, expectations and barriers of this service. A qualitative approach is being adopted, developing an exploratory field research. The subjects are the real and potential users of the service, collecting data from questionnaire. The results indicate the unfamiliarity of the COMUT. However, the ones who use this service confirm to have always found the information they seek, whose objective is to take care of to the necessary information for the elaboration of the Work of Course Conclusion and the search for scientific articles. Obstacles are found in regards to language, currently economic situation and time. The main expectation of the use of the COMUT is to

locate the demanded information. One of the presented advantages is the diversity of scientific information. One concludes that it is necessary to plan a politic of marketing, in special of promotion, based on the study of carried through users, who divulges the COMUT as a service that makes use of pertinent information to the health, intensifying the search and the use of the COMUT in the library.

Keywords:

STUDY OF THE USER

BIBLIOGRAPHICAL COMMUTATION

COMUT

UNIVERSITY LIBRARY

THE USE OF INFORMATION

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A Construção Social da Informação: análise das Práticas Informacionais de Organizações Não Governamentais [ONGs] Brasileiras. 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, 1998.

BARRETO, Aldo Albuquerque. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Ed. Universitária, 2002.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Rev. Bibliotecon**. Brasília, v.18, n.1, p.41-58, jan./jun.1990.

CUENCA, Ângela Maria Belloni. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3, p. 293-301, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciainformacao>>. Acesso em: 16 abr. 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3, p. 257-268, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 16 abr. 2006.

_____. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Rev. Bibliotecon.**, Brasília, v.10, n.2. p. 5-19. jul./dez. 1982.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. São Paulo: EDUSC, 2003. 186p.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudos de necessidade de informação: dos paradigmas tradicionais a abordagem sense-making**. Porto Alegre, 1997. Disponível em: <www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/intro.htm>. Acesso em: 4 maio 2006.

FIGUEIREDO, Nice. Usuário. In: _____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.

FRÓES, Teresinha. Sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade da aprendizagem: implicações ético-políticas no limiar do século. In: LUBISCO, Nídia M. L.; BRANDÃO, Lídia M. B.(Org.). **Informação e Informática**. Salvador: EDUFBA, 2000. p.283-302.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Os usuários. In: _____. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2.ed. Brasília: IBICT, 1996. 540p.

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Disponível em: <www.ibict.br>. Acesso em: 20 abr. 2006.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8.ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. **A pesquisa e a construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia**. 2.ed. São Paulo: Rêspel, 2003.

ROSETTO, Márcia. Os novos materiais bibliográficos e a gestão da informação: livro eletrônico e biblioteca eletrônica na América Latina e Caribe. **Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.1, p.54-64, jan./abr. 1997.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Ruipérez, 1994. p. 19-31. (*Tradução da Profa. Francisca Arruda Ramalho*).