

# USUÁRIO DA INFORMAÇÃO: estudo de caso da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará

*Giordana Nascimento de Freitas e Silva\**  
*Maria de Fátima Oliveira Costa\*\**  
*Amélia Landim Barrocas\*\*\**

**RESUMO:** Trata-se de uma pesquisa que objetiva conhecer o perfil dos usuários da Biblioteca do Curso de Física - BCF da Universidade Federal do Ceará - UFC. Assim, visa identificar os usuários reais da BCF, verificando o significado desta para seus usuários e compreendendo o seu nível de desenvoltura nas habilidades de busca e uso da informação. O estudo está amparado, entre outros, nos autores: Araújo (2010; 2012; 2014), Costa (2016), Cunha, Amaral e Dantas (2015) e Figueiredo (1994). Realizou-se uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, de natureza quantitativa configurando um estudo de caso na BCF. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário composto em grande parte por perguntas fechadas. Embora a análise tenha contado com a colaboração de variáveis quantitativas, buscamos uma abordagem de teor mais qualitativo com base no proposto pelos objetivos citados. Os resultados demonstraram que os usuários da BCF, em sua maioria, se encontram na fase jovem e são vinculados, sobretudo, ao curso de graduação em Física (bacharelado e licenciatura) e aos cursos ligados à área de Engenharias. Inferimos que o público recebido associa a BCF ao recurso basilar da universidade: o conhecimento. Isto porque a concebe prioritariamente enquanto espaço para realização de estudos e pesquisas. Constatamos que esse estudo apresenta-se como uma ação introdutória referente ao conhecimento do comportamento informacional desse público devendo, portanto, ser acrescida de futuras iniciativas que poderão contribuir com os usuários dando maior significado às suas buscas e, por conseguinte, colaborando na satisfação de suas necessidades de informação.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Estudos de usuários. Comportamento informacional.

---

\* Especialista em Pesquisa Científica pela Universidade Estadual do Ceará, Brasil. Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará, Brasil. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: giordana.nascimento@gmail.com.

\*\* Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil. Professora Associada da Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: fatima12oliveiracosta@gmail.com.

\*\*\* Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior pela Universidade Federal do Ceará, Brasil. Bibliotecária da Universidade Federal do Ceará, Brasil. Diretora da Biblioteca Setorial de Física da Universidade Federal do Ceará, Brasil.  
E-mail: barrocas.amelia@gmail.com.

## I INTRODUÇÃO

A universidade é caracterizada pelo seguinte tripé que constitui seu sustentáculo: o **ensino** que implica na disseminação pedagógica e interativa de saberes na sala de aula e nas demais dependências, entre elas a biblioteca, a **pesquisa** que promove a

reflexão crítica e a construção de conhecimentos, isto é, novos saberes e a **extensão** que, a partir do processo de aplicação destes no meio social, configura-se como fonte de suscitação de novas problemáticas e, por conseguinte, de pesquisas que, ao serem disseminadas, dêem uma resposta social.

Dessa forma, essa instituição tem como mola propulsora o conhecimento disseminado e

registrado nos mais variados tipos de documento. Logo, a informação, nesse cenário, apresenta-se como principal demanda no processo global de ensino aprendizagem e, por conseguinte, como relevante elemento também na formação cidadã dos futuros profissionais.

Assim, a informação em potencial produzida por diferentes modalidades de autoria é selecionada, coletada, organizada e disponibilizada por instituições, entre estas a biblioteca universitária, campo desta pesquisa, cujo papel é prover acesso ao ambiente acadêmico para comunidade (alunos, professores e funcionários). Todavia, a informação passa a categoria de “real” somente quando o sujeito a concebe como tal para utilização da forma como melhor lhe aprouver.

Nesse sentido, a biblioteca universitária deve ser o elo entre o saber já produzido e distribuído nos vários suportes documentários que constituem seu acervo e o ensino, a pesquisa e a extensão, uma vez que, a universidade tem nesse organismo um recurso fundamental para o desempenho das ações advindas dessa tríade: a informação.

Contudo, para que tenha êxito nas incumbências destacadas acima, essa unidade deve centrar sua atuação nas diferentes modalidades de usuários presentes no contexto acadêmico (docentes, discentes e funcionários técnicos administrativos), bem como nas suas particularidades e divergências. Portanto, é importante ressaltar que todas as ações planejadas e executadas devem ter como foco prioritariamente o usuário.

Sendo assim, acreditamos que seja de grande valia a proposição de estudos desses usuários, no âmbito das bibliotecas universitárias que busquem o conhecimento efetivo de seu público. Diante disso, delimitamos a seguinte questão norteadora desta proposta de pesquisa: Qual o perfil do usuário da Biblioteca do Curso de Física - BCF da Universidade Federal do Ceará - UFC?

A motivação para realização desse estudo foi a vivência cotidiana na BCF em virtude de nossa atuação profissional ocorrer nesse ambiente. Dessa forma, temos observado que, apesar de a biblioteca possuir o caráter setorial e ser destinada principalmente aos docentes e discentes do Departamento de Física, inclusive localizando-se neste, tem recebido uma grande

diversidade de usuários de outros cursos relacionados, em sua maioria, à área de ciência e tecnologia. Prova disso, é que pelas características de seu acervo, em grau básico presta atendimento potencial aos cursos de Química, Matemática, Ciências Biológicas, Engenharia Civil, Mecânica, Engenharia Química, Agronomia, Farmácia, Arquitetura, Engenharia de Alimentos. Além disso, também oferece suporte aos cursos de mestrado e doutorado em Engenharia Elétrica, Ciências dos Materiais, Geologia e Computação.

Daí a relevância de conhecer os usuários reais dessa biblioteca, pois a consecução desse estudo irá nos fundamentar acerca dessa realidade que tem se apresentado ao longo do tempo podendo colaborar para o desenvolvimento de reflexões acerca das particularidades desses usuários e da relação dessas especificidades com o trabalho que vem sendo desenvolvido atualmente. Dessa maneira, consideramos que o conhecimento obtido na execução dessas relações pode embasar o planejamento administrativo e estratégico da BCF de modo a tornar os usuários cada vez mais integrados ao seu ambiente.

A BCF está situada no Campus do Pici (nomenclatura esta que faz alusão ao bairro onde se localiza, na cidade de Fortaleza, denominado Planalto Pici) e integra o Sistema de Bibliotecas da UFC. Localiza-se atualmente no Departamento de Física e possui os seguintes setores: sala de estudo em grupo, sala de estudo individual, sala de vídeo estruturada para receber trinta pessoas, além dos ambientes de convivência, de acesso à Internet para realização de pesquisas e de buscas ao catálogo do sistema Pergamum. Toda a biblioteca tem cobertura *wireless* e seu acervo é constituído por diferentes itens informacionais, entre estes, livros, periódicos científicos, CDs e DVDs.

Ressaltamos o empenho da biblioteca em buscar continuamente oferecer uma infra-estrutura que esteja condizente com as necessidades dos docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos. Isto porque, está ligada ao Departamento de Física da UFC que possui um dos melhores Programas de Pós-Graduação do país nesta área com conceito seis, apontado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Capes.

O propósito da pesquisa é verificar o perfil dos usuários da Biblioteca do Curso de

Física - BCF da Universidade Federal do Ceará - UFC. Dai, elaboramos os seguintes objetivos específicos: identificar os usuários reais da BCF; compreender o significado da biblioteca para esses usuários e conhecer o nível de desenvoltura destes nas habilidades relacionadas à busca e ao uso da informação.

Para tanto, realizamos uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo de natureza quanti-qualitativa configurando um estudo de caso cujo campo de pesquisa foi a Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará e, a unidade de análise, seus usuários.

A fim de constituirmos o referencial teórico, realizamos inicialmente um levantamento bibliográfico. Este tornou possível por meio da pesquisa bibliográfica realizada em livros, artigos e trabalhos apresentados em eventos, o embasamento necessário acerca das temáticas contempladas. Além disso, como instrumento de coleta de dados optamos pelo questionário composto em grande parte por perguntas fechadas.

Assim, por meio das variáveis quantitativas buscamos construir inferências e, portanto, elaborar considerações com base no proposto pelos objetivos citados acima. Com efeito, Minayo (2001) destaca que: “O conjunto de dados quantitativos e qualitativos [...] não se opõem. Ao contrário, se complementam, pois a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia”

Por isso, a possibilidade de estudos de cunho quantitativo, ainda segundo a autora, terem a possibilidade de aprofundar seus resultados através de uma abordagem de teor mais qualitativo.

Por fim, após a divulgação do instrumento, realizada no mês de novembro de 2016, obtemos o total de 55 retornos e, a partir do quadro indicado, resolvemos utilizar todos, haja vista a diversidade de visões confirmando, então, de forma mais sistemática o que já havíamos detectado. Desse modo, informações mais aprofundadas serão explicitadas adiante.

## 2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COM FOCO NO USUÁRIO

O entendimento da informação enquanto estrutura significativa é a que mais se adequa as

similaridades dos fenômenos a ela relacionados e que permite um melhor entendimento das especificidades dos seus feitos. Isto porque, nessa concepção, o indivíduo ao assimilar e se apropriar da informação, produz conhecimentos que são integrados ao seu repertório reorganizando o mesmo, bem como modificando sua forma de pensar, agir e interagir na sociedade. É o que ressalta Barreto (1994, p. 1) ao apontar que: “A informação quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”.

Assim, no bojo do paradigma pós-custodial, a sociedade contemporânea tem na informação e no conhecimento, elementos estratégicos de desenvolvimento. Dentro do ambiente acadêmico, esses recursos são fundamentais para o desempenho do papel da universidade e é na biblioteca universitária que ocorre a gestão desse conhecimento a partir de diversas ações, inclusive, em parceria com a comunidade acadêmica, de coleta, tratamento, disseminação e recuperação da informação seja de forma presencial ou remota. É desse espaço que deve partir o embasamento científico necessário para o pleno funcionamento da universidade.

A biblioteca universitária imersa numa sociedade globalizada e, portanto, cada vez mais marcada pela presença e interferência das tecnologias de informação e comunicação - TIC deve percebê-las como instrumentos colaboradores na ampliação das possibilidades de serviços a partir da criação de novos ou de aprimoramento dos existentes. Assim, é de sua responsabilidade buscar as competências e habilidades pertinentes para viabilizar cada vez mais a produção do saber, sobretudo, nesse cenário fortemente influenciado pelas TIC que possibilitaram o surgimento de novos suportes de registros e novas maneiras de interação para além de questões geográficas (territoriais). É o que Santos (2012, p. 9) nos propõe:

A biblioteca universitária, conectada às novas tecnologias é responsável pela integração entre usuários e fontes de informação, reforçando o desenvolvimento dos cidadãos. As tecnologias permitem o acesso ao

conhecimento e as bibliotecas devem buscar ações e ferramentas que permitam localizar, filtrar, organizar e resumir informações que sejam úteis ao usuário independente do lugar em que eles se encontrem.

Com esse aparato, a biblioteca universitária deve primar por uma atuação dinâmica que perpassa qualitativamente o ensino, a pesquisa e a extensão como um agente colaborador na consecução dos objetivos desses pilares. Daí o caráter educacional e cultural dessa unidade cuja ação percorre o embasamento científico necessário ao processo de geração do conhecimento, bem como de sua disseminação por meio de trabalhos como as teses, dissertações, artigos científicos, relatórios de pesquisa, entre outros.

A fim de possibilitar a realização desse ciclo de produção do saber, Fujita (2005, p. 4) explicita algumas funções que a biblioteca universitária deve cumprir:

- Armazenagem do conhecimento: desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;
- Organização do conhecimento: qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;
- Acesso ao conhecimento: a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso.

Todo esse cabedal de atribuições e responsabilidades, contudo, deve ter como elemento norteador o usuário (suas especificidades e necessidades) na formação da visão, missão e objetivos e, por conseguinte, no planejamento estratégico, na proposição e na avaliação constante de serviços e produtos. Nesse intuito, concordamos com pensamento de Costa (2016, p. 97) ao afirmar que:

Na perspectiva da diversidade-complexidade humana, a valorização do usuário se faz obrigatória, sendo o conhecimento dele o ponto de partida para tomadas de decisão das instituições e respectivos processos de mudança, crescimento e inovação. Há que se levar em conta também as competências em

informação. Dessa maneira, obteremos novos ciclos de renovação com mais qualidade.

Com efeito, Targino (2006) sugere a criação dos comitês de usuários que propiciariam uma interação mais produtiva entre a biblioteca e a comunidade universitária. Desse comitê sairiam os insumos pertinentes para formulação ou aperfeiçoamento de elementos relacionados à: “[...] política de seleção e aquisição, política de distribuição de recursos financeiros; proposta e aprovação de projetos e convênios; avaliação dos serviços prestados e desenvolvimento dos recursos humanos.” (TARGINO, 2006, p. 184).

Desse modo, a composição do conjunto de serviços e suas maneiras de realização devem partir do embasamento fornecido pelos estudos de usuários que deveriam preceder qualquer tipo de planejamento, uma vez que, resultam em informações primordiais acerca do comportamento informacional dos usuários que tem, por conseguinte, potencial de retroalimentar progressivamente a atuação da biblioteca que deve ter, portanto, sua “dinâmica” direcionada pelo “movimento” dos usuários.

### 3 ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: BREVE REFLEXÃO

Para que as unidades de informação possam atender seus usuários disponibilizando produtos e serviços a contento, devem buscar realizar periodicamente estudos que possibilitem o conhecimento aprofundando destes, uma vez que, que o usuário é o elemento norteador de sua atuação.

Com efeito, Figueiredo (1994) aponta que os estudos de usuários são pesquisas realizadas com o objetivo de identificar suas necessidades de informação, bem como o grau de satisfação destas pelas bibliotecas ou centros de informação.

Assim, em concordância com o pensamento da autora, através desses estudos, pretende-se conhecer as causas, os modos e as finalidades envolvidas no uso da informação, permitindo com isso, realçar o papel do usuário na disseminação de suas necessidades e na garantia do atendimento das mesmas. Daí esse tipo de estudo apresentar-se enquanto um efetivo canal de comunicação estabelecido entre

a instituição e o usuário, além de importante recurso para o planejamento estratégico.

Podemos enfatizar que as diversas concepções dos estudos de usuários, entendidos por Araújo (2014) como subárea de pesquisa do campo da Ciência da Informação, foram formadas no decorrer de sua constituição teórica, sobretudo, no relacionamento com as percepções acerca do conceito de informação já discutido anteriormente. Portanto, temos demarcadas, conforme leituras já empreendidas, três abordagens: tradicional, alternativa e interacionista.

No período de 1948 a 1965 os estudos tinham como finalidade conhecer os hábitos no uso da informação por cientistas e engenheiros. Logo, podemos relacionar esse período a uma abordagem dita positivista ou tradicional no âmbito dos estudos de usuários que, segundo Araújo (2010), é marcada por uma perspectiva funcionalista que possui, entre outras, as seguintes finalidades: estabelecimento de padrões de comportamento do usuário; necessidade de mensuração deste, principalmente, por meio de questionários a fim de se identificar hábitos de busca e uso e frequência de acesso e nível de satisfação.

Dessa forma, conforme Dervin (1986 apud ARAÚJO, 2012, p. 17) a informação era percebida como algo objetivo e os indivíduos como meros processadores de informação. Assim, como forma de contestação a esse modelo, a autora nos trouxe o *sense making* que, focado no comportamento informacional no que tange ao contexto, necessidade (lacuna) e uso já anunciava o que seria a abordagem alternativa.

Nesse sentido, no final da década de 70, os novos estudos envoltos nessa abordagem denotam uma proposta onde o usuário passa a ser o ponto nevrálgico na concepção do que seja informação, tendo em conta caber a ele determinar à esta categoria somente aquilo que satisfaz sua necessidade preenchendo o que Belkin chama no ano de 1980 de “Estado anômalo do conhecimento” e Dervin denomina em 1983 de “Lacuna” ou “Vazio cognitivo”. Desta partiria a motivação do sujeito para busca de informações na interação com o meio social reforçando, com isso, o caráter construtivista desse modelo (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Assim sendo, é relevante evidenciar abaixo algumas características dos estudos elaborados no âmbito da abordagem alternativa:

[...] enfatiza as percepções dos usuários em relação à sua própria ausência de conhecimento, os passos trilhados para solucionar essa ausência (em direção à informação) e o uso da informação para a execução de determinada tarefa ou problema. No lugar das caracterizações sócio-demográficas, tais estudos identificam como elemento determinante do processo as percepções dos usuários acerca de sua situação e da informação. A entrada em cena dos estudos de usuários recoloca os sujeitos em perspectiva. A informação passa a ser vista como algo na perspectiva de um sujeito. (ARAÚJO, 2014, p. 62).

Ressaltamos que o resultado dessas pesquisas considerava a existência de uma informação subjetiva própria de um indivíduo; a natureza ativa deste na atribuição de sentidos; o estudo das conjunturas que envolvem os fenômenos da informação (necessidade, localização e utilização); e, por fim, as cognições internas do sujeito.

No entanto, surgiram também algumas críticas com relação a essa abordagem, embora tenham ocorrido avanços conceituais com a visão construtivista do usuário de informação. Sobre isto, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.84) nos apresentam os seguintes motivos no tocante aos estudos:

[...] não consideram as determinações sociais do pensamento e das necessidades de informação; [...] não compreendem o contexto externo do usuário; a individualidade do usuário pode não ser considerada no contexto institucional; [...] desconsideram ideologias, interpretações, conflitos, jogos de poder, negociações, a luta dos atores em campo.

Depreendemos, com isso, que essa abordagem não contemplava as implicações discursivas na constituição das necessidades de informação e das capacidades reflexivas, não atentando, conseqüentemente, para uma compressão holística desse processo, que engloba também, o ambiente externo ao usuário e as dinâmicas dos campos onde atua.

Como contrapartida, a partir do final dos anos 90 os estudos de usuários passaram a propor novas perspectivas de acordo com Araújo (2014, p. 62):

A evolução do campo de estudos de usuários conduziu, nas últimas duas décadas, a estudos que passaram a privilegiar não as questões cognitivas (tipos de lacuna de informação, tipos de informação a preencher essas lacunas), mas, sobretudo, as compreensões dessas questões, voltando-se para enfoques mais interpretativos das práticas dos usuários. Buscou-se ampliar o escopo dos estudos para além do indivíduo, tentando-se perceber em que medida os critérios de julgamento de relevância dos usuários são construídos coletivamente.

Assim, surgia uma conotação de cunho social nesses estudos, pois corroborando com as ideias mencionadas, passou-se a perceber que os princípios avaliativos e seletivos dos usuários são totalmente influenciados por um imaginário coletivo que interfere no comportamento informacional. É interessante lembrar que, essa nomenclatura foi utilizada com mais ênfase, no cenário da CI, nos trabalhos publicados por Wilson no final da década de 1990. O autor sugeriu o uso do termo em alusão à necessidade e aos processos de busca e uso da informação e sua perspectiva foi aceita entre os pares que passaram a utilizar nos estudos produzidos (GASQUE; COSTA, 2010). Em nosso entendimento, o uso dessa terminologia perante a comunidade científica, abre a possibilidade para contribuições de outras áreas para uma compreensão do usuário mais rica e multifacetada indo, então, ao encontro do que essa nova perspectiva dos estudos propõe.

A abordagem interacionista tem se apresentado, portanto, como uma nova possibilidade teórico-metodológica para os estudos de usuários, e indica que a interação é uma ação que interfere na realidade, mas é modificada por esta concomitantemente. Nesse sentido, expõe que o usuário sofre influências do contexto onde se insere, mas ao mesmo tempo, possui um repertório que media esse processo e define aquilo que será entendido como informação passando, então, a modificar também os espaços onde atua.

Enfim, por tudo que foi explanado anteriormente é possível ponderar, concordando com o pensamento de Araújo (2010), que uma nova agenda de pesquisa está sendo proposta aos estudos de usuários onde o elemento principal passa a ser, de fato, estes e a fonte primordial

de informação não são mais os “usos”, mas os “significados” que atribuem, entre outros fatores, à escolha das unidades de informação, das fontes de pesquisa e ao modo de utilização das mesmas conforme os objetivos propostos.

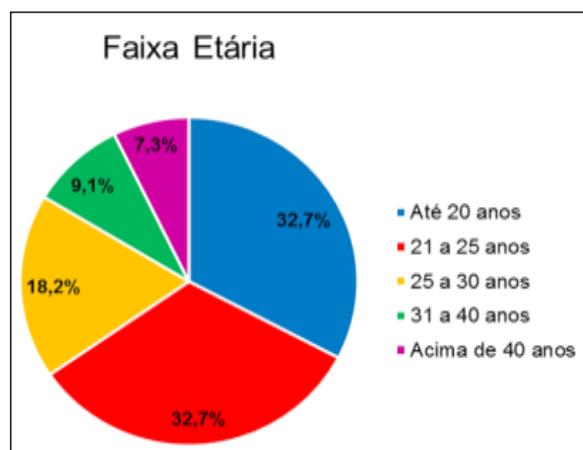
## 4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A seguir serão apresentadas as análises oriundas dos dados obtidos por meio do instrumento de pesquisa já informado. A forma de exposição dos dados estruturados ocorreu por meio do uso de gráficos, pois permitiu uma melhor visualização da organização dos resultados e, por sua vez, otimizou as reflexões suscitadas.

Resolvemos não limitar a pesquisa a usuários de um centro, departamento ou instituto específico, tendo em vista a variedade destes, advindos dos mais diversos cursos, frequentarem a biblioteca diariamente.

Dessa forma, de acordo com o gráfico abaixo, verificamos que a faixa etária da maioria dos usuários da BCF é de 20 a 30 anos de idade.

Gráfico 1 – Faixa etária



Fonte: Elaborado pelas autoras

Portanto, constatamos que recebemos em grande parte um público situado na faixa jovem, haja vista o percentual indicado de 32,7% dos usuários possuírem até 20 anos e o que nos esclarece o Estatuto da Juventude no âmbito da Lei 12.852/13, que conceitua jovem como todo o

indivíduo cuja idade está situada na faixa de 15 a 29 anos. Desse modo, complementando esse quadro, de forma mais expressiva em relação aos outros percentuais verificamos ainda que, 32,7% estão entre 20 e 25 anos e 18,2% possuem entre 25 e 30 anos. Com efeito, podemos ponderar que os jovens ingressam cada vez mais cedo no ensino superior, principalmente nos primeiros anos da faixa etária apontada relacionada a este segmento.

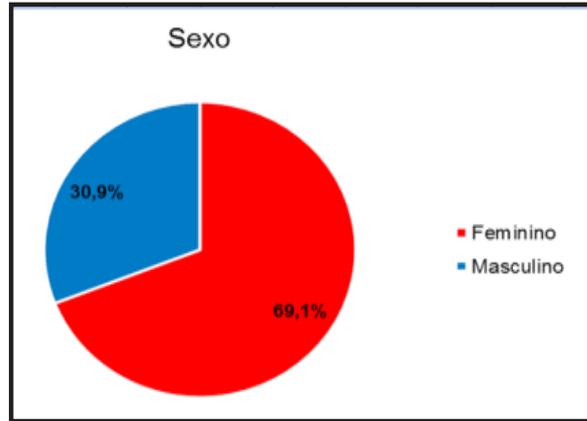
Em nosso entendimento, no âmbito das escolas particulares, isso se deve ao fato dessas instituições, desde a fase inicial do ensino médio, desenvolverem iniciativas voltadas para o Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM a fim de que os concludentes, ao final desta etapa do ensino escolar, ingressem logo depois no ambiente acadêmico.

Prova disso, é que nessas instituições, sobretudo, no terceiro ano do ensino médio, os discentes passam a cumprir uma carga horária maior, uma vez que, esta deve contemplar tanto os conteúdos ligados a esse ano escolar, como à aplicabilidade destes na prova do ENEM. Além disso, passam a ser realizadas atividades junto a esse público, direcionadas para descoberta vocacional em parceria com os profissionais da área de psicologia escolar, como por exemplo, a promoção ou apoio na participação de Feiras das Profissões promovidas pelas universidades e faculdades.

No que concerne às escolas públicas, acreditamos que tenha ocorrido também um crescimento do número de alunos oriundos dessas escolas ingressando nas universidades nos últimos anos, apesar dos tradicionais entraves da educação nesse nível. Aliado a isso, é de conhecimento geral o apoio fornecido pelo Fundo de Financiamento Estudantil - FIES que visa o promover o financiamento à estudantes nos cursos do ensino superior em Faculdades e Universidades privadas. Nesse sentido também, ressalta-se o Programa Universidade para Todos - PROUNI que tem o objetivo de conceder bolsas de estudo parciais e integrais a alunos oriundos, sobretudo, da rede pública ou da esfera privada (caso se encaixe nos aspectos estabelecidos para renda) tendo como critério a nota do ENEM. Nesse universo, salienta-se ainda a existência de vagas destinadas aos candidatos autodeclarados negros, pardos ou indígenas pela lei nº 12.711 publicada no ano de 2012, o que

tem proporcionado condições mais democráticas de acesso ao ensino superior. Quanto ao sexo, a maioria do público é composta por homens (69,1%):

Gráfico 2 – Sexo



Fonte: Elaborado pelas autoras

Esse fato ainda é bastante recorrente nas áreas que contém, de maneira predominante, disciplinas das Ciências Exatas. É relevante destacar que essa informação foi ratificada em pesquisa, publicada no ano de 2014, como parte do Programa Mulher na Ciência, executado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) que observou a maior prevalência de homens nas modalidades mais altas de bolsas de produtividade (TINOCO, 2014).

Além disso, enfatizamos também o estudo realizado pela pesquisadora e gestora do Instituto de Física, Márcia Barbosa, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS intitulado “Mulheres na Física: Por que tão poucas? Por que tão lentamente?” cujos resultados constataram a mesma problemática ao verificar no período de 2001 a 2012 a baixa prevalência do percentual de mulheres nas Ciências Exatas, com ênfase na área da Física, no decorrer dos níveis da carreira: iniciação científica, mestrado, doutorado e produtividade em pesquisa. É o que nos coloca Barbosa (2013, p. 6)

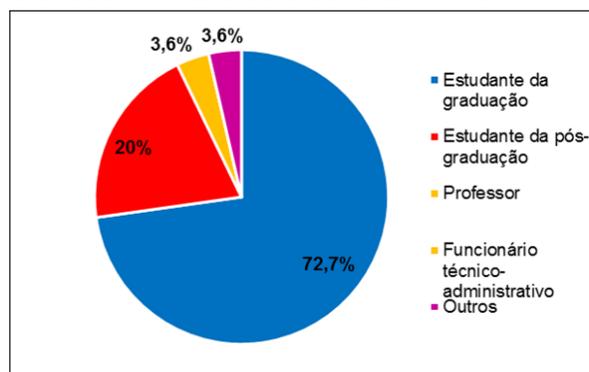
[...] Quando uma jovem não vê pesquisadoras no topo, recebe uma mensagem de que este universo não é para ela. [...] Urge reverter este processo. E isto pode ser feito através de políticas públicas tais como: construir mais creches, garantir que a licença

maternidade não seja um empecilho nos processos de progressão funcional e de crescimento na pesquisa, equidade de representação na estrutura de tomada de decisões e em ações de promoção das pesquisadoras.

Logo, o fato da não garantia de circunstâncias atreladas ao universo feminino, principalmente no que tange a constituição de uma família, que lhes dêem condições de, simultaneamente, vivenciar a contento as atividades científicas ao longo de sua vida acadêmica, bem como a disponibilização de circunstâncias igualitárias nesse cenário, apresentam-se como fortes fatores para mudança do quadro delineado. Com efeito, a não percepção de mulheres nas modalidades enfatizadas pode contribuir, ainda que inconscientemente, no distanciamento desse público que passa a não se sentir atraído a atuar nos campos ligados à área de conhecimento já especificada.

Segundo o gráfico abaixo podemos observar, enquanto usuários da BCF, a prevalência de discentes da graduação (72,7%):

**Gráfico 3 – Vínculo do usuário com a BCF**

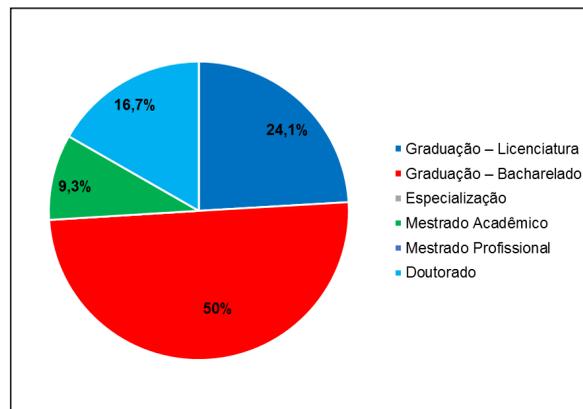


Fonte: Elaborado pelas autoras

Acreditamos que isso se deva ao fato do material utilizado no ensino dos alunos, em concordância com as diretrizes do Ministério da Educação – MEC para elaboração das bibliografias básicas e complementares dos cursos, corresponder ao acervo da biblioteca. Soma-se a isso a questão desses usuários estarem ainda na fase de formação profissional e, assim, buscando condições não onerosas para cumprimento das tarefas acadêmicas percebendo, dessa forma, na biblioteca, o meio mais efetivo de acesso a informação.

Esses discentes estão, mais especificamente, ligados aos cursos de bacharelado (50%) e licenciatura (24,1%). Tendo em vista o exposto, vejamos o gráfico a seguir:

**Gráfico 4 – Modalidades dos cursos dos usuários**

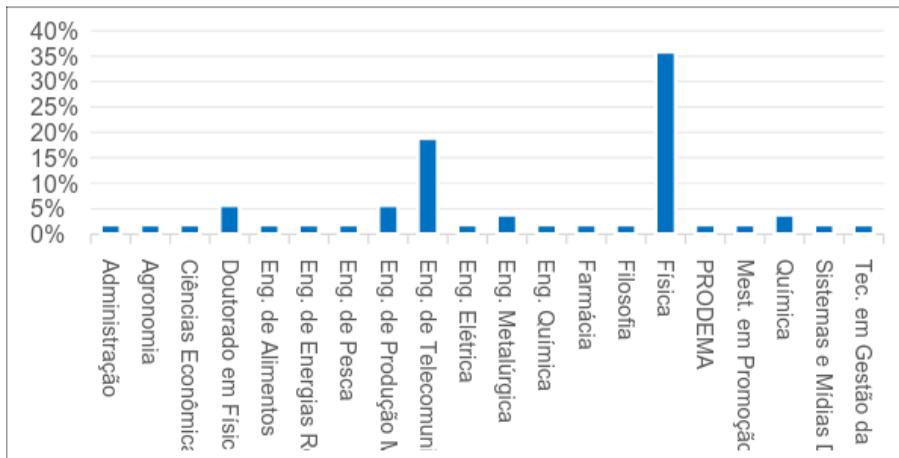


Fonte: Elaborado pelas autoras

Já no referente à pós-graduação averiguamos que 9,3% dos respondentes estão ligados ao curso de mestrado acadêmico e 16,7% ao mestrado profissional. Ponderamos que isso ocorra em virtude da apresentação e discussão dos resultados dos experimentos nas Ciências Exatas constituírem o foco principal das pesquisas realizadas e o referencial teórico ser constituído a partir do uso de fontes de informação muito específicas em conformidade com as temáticas trabalhadas. Daí, serem os artigos científicos das revistas nacionais e, sobretudo, internacionais, os materiais mais buscados devido a atualidade das informações que disseminam por meio das bases de dados especializadas ou mesmo multidisciplinares. Prova disso, é o acesso remoto ao conteúdo do Portal de Periódicos da Capes, disponível para universidade, em qualquer computador utilizado pelo pesquisador por meio do CAFé, serviço este mantido e fornecido pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa – RNP.

Dentro de cada modalidade, constatamos as características diversificadas dos usuários em virtude das distintas formações acadêmicas aos quais estão vinculados. Isto porque, foram diferentes cursos informados nos resultados demonstrados abaixo:

Gráfico 5 – Cursos dos usuários



Fonte: Elaborado pelas autoras

Os usuários da BCF são relacionados, então, em sua maioria, ao curso de graduação em Física (bacharelado e licenciatura), bem como aos cursos ligados às áreas de Engenharias com destaque para o segmento de Telecomunicações. Além disso, complementado essa diversidade temos outros como Agronomia, Farmácia e Sistemas e mídias digitais. Portanto, o cenário destacado acima, vai ao encontro do principal fator que motivou a realização da pesquisa, comprovando aquilo que o conhecimento empírico já havia nos anunciado no cotidiano da BCF:

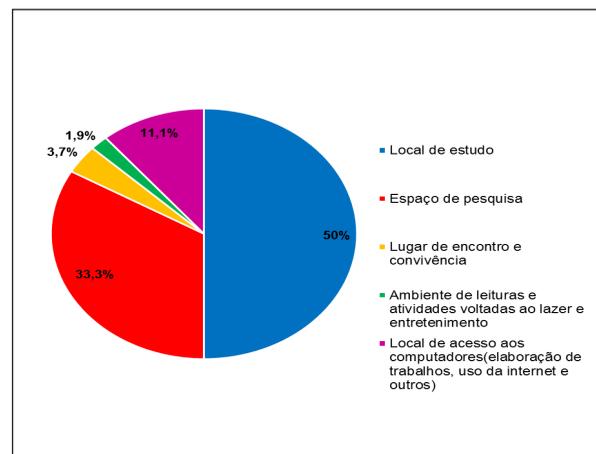
A física é a mais fundamental e abrangente das ciências e exerce um profundo efeito em todo o desenvolvimento científico. Na verdade, a física é o correspondente atual ao que costuma se chamar filosofia natural, da qual emergiu a maioria das nossas ciências modernas. Estudantes de vários campos vêm-se estudando física devido ao papel básico que ela desempenha em todos os fenômenos (FEYNMAN, 1999, p. 89).

Por isso, este campo do saber ter contribuído na constituição de áreas como a química, a biologia, as engenharias, a astronomia, entre outras. De fato, a Física possui fontes de informação indicadas nas ementas das disciplinas de grande parte dos cursos de graduação e pós-graduação das áreas da ciência e tecnologia. Pelo

exposto, explica-se assim, a procura pelo acervo da BCF ser tão intensa e mista.

Quando indagados sobre a concepção que possuíam acerca da BCF, obtivemos como opiniões mais freqüentes: 50% dos usuários afirmaram considerá-la como local para estudo e 33,3% enquanto espaço para pesquisa.

Gráfico 6 – Visão dos usuários acerca da BCF



Fonte: Elaborado pelas autoras

A partir do exposto, podemos inferir que o usuário da BCF associa a biblioteca ao recurso basilar da universidade, ou seja, o conhecimento. Por conseqüência, enaltece a mesma enquanto espaço viabilizador da construção cognitiva e subjetiva cuja ambiência é preparada para

mediar e condicionar esses momentos. Isto envolve, por sua vez, no decorrer da história fatores simbólicos consolidados na cultura de compreensão da biblioteca como espaço primordial de concentração e produção do saber.

O ato de estudar (compreensão e apropriação de informações) se consuma, por conseguinte, através da busca de materiais que fundamentarão a elaboração de diferentes tipos de trabalhos no decorrer da vida acadêmica, inclusive, das monografias, dissertações e teses que, possivelmente, demarcam o encerramento de ciclos nesse ambiente pelos usuários. Daí a diversidade de modalidades apresentadas acima, embora a proporção não possua o mesmo peso, dos cursos aos quais os usuários estão vinculados. É o que nos mostra Anzolin e Correia (2008, p. 803) ao informar que: “A biblioteca universitária é imprescindível como suporte à infraestrutura bibliográfica e documental a qualquer comunidade acadêmica, é indispensável no processo de pesquisa, estudo e conseqüente produção de conhecimento”.

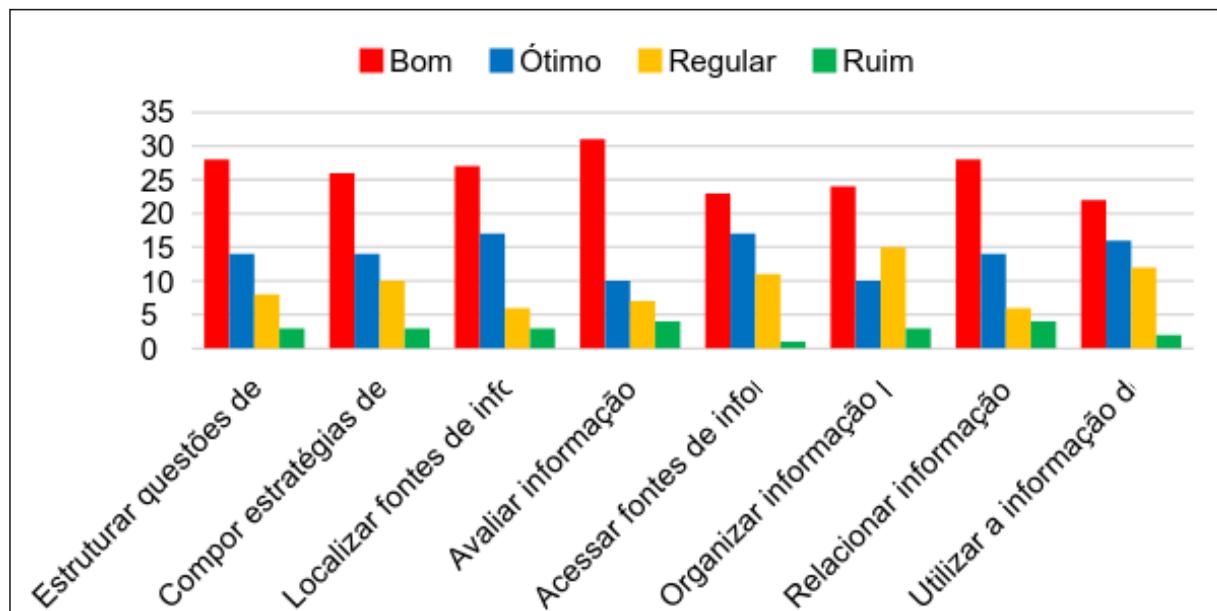
Ainda com relação ao questionamento destacado acima, 11,1% dos usuários percebem a BCF como ambiente de acesso aos computadores para uso da internet, elaboração

de trabalhos, entre outros. Inferimos que esse percentual contempla tanto ações ligadas às opções comentadas acima, como atividades ligadas à alternativa “local de entretenimento” (1,9%) devido às muitas possibilidades disponibilizadas para tal na web como por exemplo, o acesso às redes sociais, realidade esta comprovada pela nossa vivência no cotidiano da biblioteca.

Além disso, 3,7 % dos respondentes escolheram a opção “espaço de encontro e convivência”. Pensamos que essa visão esteja atrelada à existência do ambiente destinado para essa finalidade durante todo o horário de funcionamento da biblioteca que, anualmente, durante a promoção das campanhas “Setembro amarelo, Outubro rosa e Novembro azul”, tem realizado também a exibição de filmes relacionados às suas temáticas.

No tocante às habilidades relacionadas à busca e ao uso da informação, os usuários foram questionados acerca do seu nível de desenvoltura na condução de etapas que compõem o desenvolvimento da pesquisa e que, simultaneamente, informam também sobre suas competências em informação. Assim, vejamos abaixo:

**Gráfico 7** - Nível de desenvoltura dos usuários referente às habilidades relacionadas à busca e ao uso da informação



Fonte: Elaborado pelas autoras

Isto nos mostra que os usuários da BCF apresentam um comportamento informacional influenciado pelas práticas de pesquisa demandadas pelas atividades que realizam na universidade, tendo em vista que o fato do contexto ser um fator decisivo na sua constituição, uma vez que:

O contexto em que os usuários atuam é determinante para o comportamento informacional. A sociedade e a cultura influenciam no comportamento informacional dos indivíduos, não apenas em relação às estruturas cognitivas individuais, mas também no que se refere aos sistemas de informação. (VALENTIM; ROCHA, 2014, p. 1).

Nesse sentido, os sujeitos, no decurso das interações com os ambientes onde atuam, apropriam-se de concepções e posturas que vão moldando-se às suas particularidades colaborando, então, na construção da sua personalidade de pesquisador seja para questões científicas ou situações do dia a dia.

As competências nos fazem conhecer com mais afinco o comportamento informacional dos usuários, já que informam sobre habilidades que estão inseridas no momento do acesso, da avaliação e do uso da informação em concordância com o que nos indicam as Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação formuladas pela Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias - IFLA e, mais especificamente, pela Seção de Habilidades em Informação - InfoLit no ano de 2007. Esse documento foi traduzido em 2008, pela professora e pesquisadora Regina Célia Baptista Belluzzo da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP.

Em consonância com os dados apresentados, inferimos que os usuários apresentam um comportamento informacional com um pertinente grau qualitativo, pois demonstram possuir, em conformidade com as respostas apresentadas e as etapas apontadas pelo documento da IFLA já mencionado, saberes e habilidades voltadas para: a) compreensão do que precisam tornando comunicável a necessidade de informação, através de questões de pesquisa e estratégias advindas, que conduzirão o processo de busca e localização (fase do acesso); b) entendimento e avaliação da informação localizada (fase da avaliação); c)

utilização efetiva da informação e incorporação desse aprendizado ao repertório do usuário (fase do uso).

Entretanto, percebemos ainda uma dificuldade dos usuários na realização do proposto pelas fases destacadas acima, pois quando questionados acerca do nível de desenvoltura das atividades relacionadas a cada uma, obtivemos algumas respostas referentes às opções "regular" e "ruim". Inferimos que isso nos permite presumir uma necessidade de informação voltada para execução do processo de pesquisa. Todavia, como o grupo pesquisado é bastante heterogêneo, não podemos contextualizar esse cenário fornecendo os motivos particulares dos usuários de cada curso mencionado, tendo em vista a diversidade de realidades.

No entanto, devemos destacar que os usuários ligados ao Departamento de Física são constantemente informados e chamados a participarem de eventos, tais como a Maratona do conhecimento e capacitações direcionadas ao uso do Portal de Periódicos da Capes e, de forma específica, demais bases de dados. Nesse intuito, buscamos estabelecer também parcerias com a Comissão de Educação de Usuários da Biblioteca Universitária na oferta de treinamentos voltados para pesquisa e normalização de trabalhos acadêmicos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação ao ser internalizada e apropriada pelo indivíduo apresenta-se como fator que contribui decisivamente tanto para o seu desenvolvimento, como também dos ambientes sociais em que frequenta, uma vez que, os conhecimentos gerados a partir desse processo serão utilizados nesses contextos.

Cada pessoa é contextualizada por cenários diversos onde, simultaneamente, atua e também recebe influências. Logo, conforme suas particularidades cognitivas e emocionais, buscam solucionar os problemas surgidos no dia a dia independente de seu caráter. Daí a complexidade envolvida no estudo dos fenômenos informativos, uma vez que, englobam o ser humano na sua totalidade.

O modo como se dá esse processo refere-se ao comportamento informacional que, advindo

de cada história de vida, envolve, portanto, as maneiras como os sujeitos entendem e realizam as seguintes etapas: reconhecimento da necessidade de informação, de sua verbalização, busca, acesso, apropriação e uso da informação requerida visando a incorporação ao seu repertório, bem como a socialização do conhecimento resultante desse ciclo.

Por tudo isso, os usuários, assim como as realidades que os rodeiam, mudam continuamente. E é nesse devir que temos de pensar a informação e o conhecimento enquanto recursos estratégicos que devem ser perseguidos e construídos num caminho a ser trilhado de forma particular por cada um. Contudo, entre outras instituições educacionais, é papel da universidade e, mais especificamente, da biblioteca do curso de Física, promover o desenvolvimento de competências em informação que otimizem esse trajeto, em que o usuário da informação seja permanentemente, o protagonista das bibliotecas, e em especial o da BCF. Assim, compreendemos que o estudo realizado nos forneceu relevantes indicadores para o início de um processo de conhecimento dos usuários da Biblioteca do Curso de Física,

no que tange a sua identificação, caracterização e às habilidades no processo de busca e uso da informação que integram o seu comportamento informacional.

Isto porque, almejamos que os usuários da BCF percebam da melhor maneira as ações voltadas para o estudo e a pesquisa, foco de seu interesse, mas também os momentos de convivência e entretenimento, a fim de que essas atividades sejam marcadas por boas sensações que estimulem o aprendizado em suas múltiplas formas e, por conseguinte, a geração de conhecimentos.

Por fim, tendo em vista os objetivos definidos e alcançados, concluímos que o estudo desse público apresenta-se como uma ação introdutória que deverá ser acrescida de futuras iniciativas a fim de ampliar e enriquecer a compreensão acerca de seu comportamento informacional. Com isso, visando contribuir com os usuários dando maior significado às suas buscas, propomos a realização de um estudo centrado nos seus interesses e necessidades de informação abordando nesse âmbito, inclusive, aspectos relacionados ao uso dos recursos informacionais disponibilizados no ambiente da BCF.

---

Artigo recebido em 11/02/2017 e aceito para publicação em 01/06/2017

---

### **USER OF THE INFORMATION: case study of the Library of the Physics Course of the Federal University of Ceará**

**ABSTRACT:** *It is a research that aims to know the profile of the users of the Physics Course Library - BCF of the Federal University of Ceará - UFC. Thus, it aims to identify the real users of the BCF, verifying the meaning of this for its users and understanding their level of resourcefulness in the abilities of search and use of the information. The study is supported, among others, by the authors: Araújo (2010, 2012, 2014), Costa (2016), Cunha, Amaral and Dantas (2015) and Figueiredo (1994). An exploratory and descriptive research of a qualitative and quantitative nature was carried out, setting up a case study in BCF. The questionnaire used as the instrument of data collection, was largely composed of closed questions. Although the analysis has had the collaboration of quantitative variables, we seek a more qualitative based on quoted objectives. The results showed that BCF users are mostly in the young phase and are mainly linked to the undergraduate degree in Physics (baccalaureate and licenciatura) and courses related to the area of Engineering. We infer that the public received in BCF associates the library with the basilar resource of the university: knowledge. This is because it conceives it primarily as a space for studies and research. We find that this study presents itself as an introductory action regarding the knowledge of the informational behavior of this public and, therefore, must be added to future initiatives that can contribute with the users giving greater meaning to their searches and, therefore, collaborating in the satisfaction of their Information needs.*

**Keywords:** *University library. User study. Informational behavior.*

## REFERÊNCIAS

- ANZOLIN, Heloisa Helena; CORRÊA, Rosa Lydia Teixeira. Biblioteca universitária como mediadora na produção de conhecimento. **Revista Diálogo Educacional**, v. 8, n. 25, p. 801-817, 2008.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.4, n.2, p.2-32, set. 2010.
- \_\_\_\_\_. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.:** Estudos, João Pessoa, v.22, n.1, p.145-159, jan./abr. 2012.
- \_\_\_\_\_. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 1, p. 57-79, 2014.
- BARBOSA, Márcia. C.; LIMA, Betina Stefanello. Mulheres na Física do Brasil: Por que tão poucas? E por que tão devagar?. In: YANNOULAS, Silvia Cristina (Org.). **Trabalhadoras: análise da feminização das profissões e ocupações**. Brasília: Abaré, 2013. p. 69-86.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.
- BRASIL. Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013. Institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude - SINAJUVE. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 06 ago. 2013. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm)>. Acesso em: 04 dez. 2016.
- COSTA, Maria Fátima de Oliveira. Estudo de usuários: aspectos teórico-conceituais. In: \_\_\_\_\_. **Estudos de usuários da informação: ensino e aprendizagem no Brasil**. Fortaleza: Edições UFC, 2016. p. 51-103.
- CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do Amaral; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448 p.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.
- FEYNMAN, Richard Philips. A relação da física com outras ciências. In: \_\_\_\_\_. **Física em 12 lições**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1999. p. 73-103.
- FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Proceedings...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <[http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi\\_anais/docs/MariangelaFujita.pdf](http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/MariangelaFujita.pdf)>. Acesso em: 02 set. 2016.
- GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, v. 39, n. 1, p. 21-32, 2010.
- LAU, Jesús. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para aprendizagem permanente**. Tradução de Regina Célia Baptista Belluzzo. São Paulo: FEBAB, 2008.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 19. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001. p. 9-30.
- SANTOS, Marivaldina Bulcão dos. Biblioteca universitária: acesso à informação e conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012.
- TARGINO, Maria das Graças. Bibliotecas universitárias e prestação de serviços: a irreverência do óbvio. In: \_\_\_\_\_. **Olhares e fragmentos: cotidiano da biblioteconomia e ciência da informação**. Teresina, PI: EDUFPI, 2006. p. 181-189.

TINOCO, Dandara. Pesquisa mostra que a ciência brasileira é dominada por homens, Rio de Janeiro **O Globo**, 24 abr. 2014. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/sociedade/ciencia/pesquisa-mostra-que-ciencia-brasileiradominada-por-homens-12326321#ixzz4S1FAIZZD>>. Acesso em: 05 dez. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Biblioteca do Curso de Física (BCF)**. Fortaleza, 2015. Disponível em: <

<http://www.biblioteca.ufc.br/bibliotecas/1209-biblioteca-de-ciencias-humanas-bch> >. Acesso em: 02 set. 16.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; ROCHA, Thatiana Cristina Pires. Comportamento informacional de estudantes de biblioteconomia em fase de elaboração de TCC. In: ENCUESTRO DE DOCENTES DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 9., 2014, Buenos Aires. *Anais...* Buenos Aires: Biblioteca Nacional Mariano Moreno Gramado, 2014. Disponível em: < [www.bn.gov.ar/media/page/ponencia-Valentim.pdf](http://www.bn.gov.ar/media/page/ponencia-Valentim.pdf) >. Acesso em: 05 dez. 2016.