



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

EIXO TEMÁTICO: COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO: em foco os usuários da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará

INFORMATION NEEDS: in focus the users of the Library of the Physics Course of the Federal University of Ceará

RESUMO

Aborda os interesses e necessidades dos usuários da Biblioteca do Curso de Física - BCF da Universidade Federal do Ceará - UFC com o objetivo de compreendê-los. Nesse intuito, visa analisar o uso dos recursos de informação no ambiente da biblioteca e verificar a reação dos usuários após o processo de realização das pesquisas. A motivação para consecução do estudo surgiu em virtude da diversidade do público recebido diariamente pela BCF. A pesquisa foi caracterizada como exploratória e descritiva, de natureza quantitativa e qualitativa e utilizou como instrumento de coleta de dados o questionário composto por perguntas abertas e fechadas. Os resultados demonstraram que as fontes de informação mais utilizadas, entre outras, continuam sendo os livros impressos. Evidenciamos a constituição de um vínculo afetivo positivo associado ao ato da pesquisa. Quanto aos motivos que os levavam a buscar a BCF, verificamos que as justificativas mais recorrentes foram o estudo e a pesquisa. Constatamos que, em sua grande maioria, as necessidades de informação explicitadas estavam ligadas às ementas dos cursos. Com isso, salientamos a premência da análise de grupos específicos de usuários a fim de aprofundar o estudo de seu comportamento informacional e, por conseguinte, de suas necessidades de informação.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Estudos de usuários. Necessidades de informação.

ABSTRACT

This work addresses the interests and needs of the users of the Library of the Physics Course - BCF of the Federal University of Ceará - UFC in order to understand them. In this purpose, it aims to analyze the use of information resources in the library environment and verify the reaction of users after the process of conducting the research. The motivation for developing this study was due to the diversity of the public received daily by the BCF. The research was

characterized as exploratory and descriptive, and also of quantitative and qualitative nature as we used as a data collection instrument the questionnaire composed of subjective and objective questions. The results showed that the most widely used sources of information, among others, remain being the printed books. We evidence the constitution of a positive affective bond associated to the act of research. As to the reasons that led the students and other users to seek BCF, we found that the most recurrent motivation were to study and research. We found that, for the most part, the information needs explained were linked to the course syllabus. With this, we highlight the urgency of analyzing specific groups of users in order to deepen the study of their informational behavior and, consequently, their information needs.

Keywords: University library. User studies. Information needs.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea, sobretudo, com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), vêm se caracterizando por profundas mudanças em todos os ambientes que a compõem gerando, entre outros, novos modos de relacionamento interpessoal, gestão organizacional, desenvolvimento e aplicabilidade de metodologias de ensino, produção de conhecimento e acesso à informação. Esse cenário tem suscitado no universo científico, por conseguinte, problemáticas trabalhadas em estudos oriundos de várias áreas do conhecimento.

No âmbito da Ciência da Informação (CI) essa realidade também tem se apresentado, uma vez que, ao longo do tempo seu objeto de estudo tem sido compreendido de diferentes maneiras em conformidade com a vigência dos paradigmas desse campo do saber. Logo, de forma intrinsecamente relacionada, os usuários da informação também têm sido percebidos por meio de distintos olhares no âmbito das abordagens que compõem a subárea da CI intitulada “Estudos de Usuários”: a tradicional, a alternativa e a interacionista, que serão comentadas respectivamente a seguir.

Dessa maneira, até a década de 80, os estudos desenvolvidos centravam-se nos sistemas e, por sua vez, na recuperação da informação. Outro foco, nesse sentido, foi a automatização dos processos de tratamento temático e descritivo visando otimizar essas atividades. (FIGUEIREDO, 1994; MARTÍNEZ SILVEIRA; ODONNE, 2007). O usuário deveria, então, se adequar às interfaces e às funcionalidades já postas dos softwares e das demais ferramentas que viabilizassem o acesso à informação.

Posteriormente, inicia-se um movimento que passa a enaltecer o usuário salientando sua autonomia e, com isso, seu papel cognitivo na percepção da informação e na necessidade dos sistemas e demais serviços de informação corresponderem às suas particularidades. Nesse momento, a ênfase estava na perspectiva da subjetividade do indivíduo.

Contudo, a partir do final da década de 90, ocorre a integração dos propósitos das abordagens citadas anteriormente, tendo como figura central o usuário inserido no seu contexto histórico, social e cultural, bem como no decurso das ações que desenvolvem nessas esferas. Dessa forma, são consideradas nesse quadro tanto as suas especificidades como as influências oriundas das interações estabelecidas nos seus ambientes de atuação. (ARAÚJO, 2012).

Em conformidade com a Teoria Matemática da Comunicação proposta por Shannon e Weaver, a informação pôde ser concebida, inicialmente, a partir de um processo de comunicação, isto é, da geração de uma mensagem informativa produzida por emissor que é transmitida a um receptor por meio de um canal de transferência visando uma compreensão por parte deste (BUCKLAND, 1991; CAPURRO, 2003). Contudo, é interessante observar que o receptor é um ser cognitivo e social e, portanto, inserido em múltiplas conjunturas cujas marcas estão impregnadas nos meios de apropriação do que esse indivíduo elege como “informação”.

Portanto, sendo esse recurso essencial no desenvolvimento pleno das pessoas e dos locais em que estão inseridas onde o conhecimento proveniente de sua apropriação é aplicado, o estudo das necessidades de informação de indivíduos ou grupos determinados tem se apresentado enquanto relevante temática no âmbito da CI, inclusive, no domínio dos mais variados ambientes informacionais, entre estas, da biblioteca universitária.

Logo, essa instituição tem como incumbência principal oferecer suporte informacional as atividades desenvolvidas nos segmentos do ensino, da pesquisa e da extensão. Isto porque, de acordo com Fujita (2005) a universidade é constituída por essa tríade, pois atua na ação pedagógica atrelada ao processo de disseminação e construção interativa de saberes tanto na sala de aula como nas demais dependências, como por exemplo, a biblioteca; na formação crítica e reflexiva de conhecimentos e, por fim, na aplicabilidade destes no contexto social, o que colabora, conseqüentemente, na geração

de novas problemáticas a serem trabalhadas cujos resultados deverão ir ao encontro das demandas sociais identificadas.

Tendo em vista o exposto, a biblioteca universitária deve ser compreendida, então, como agente no fomento e divulgação dos conhecimentos construídos pela comunidade acadêmica (docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos) e formalizados entre outros, por meio da elaboração dos artigos científicos, projetos e relatórios de pesquisa, monografias, dissertações e teses.

Dessa forma, para que o trabalho da biblioteca universitária seja efetivo é primordial o conhecimento de seus usuários e, particularmente, de suas necessidades de informação que deverão nortear seu planejamento estratégico e, com isso, a contínua disponibilização de seus produtos e serviços, bem como a composição dos acervos sejam estes em meio impresso ou digital. É o que nos coloca Dias e Pires (2004, p.7): “O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas”.

As necessidades de informação estão diretamente ligadas à subjetividade de cada pessoa, já que partem de seus processos cognitivos e afetivos vivenciados na experiência cotidiana. Contudo, podem ser verificadas também características de caráter mais generalista a partir do estudo de determinados grupos que compartilham de contextos cujas características lhes são comuns. É o que nos coloca Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 120):

Influenciadas principalmente por fatores pessoais, as necessidades informacionais apresentam características mais gerais quando analisadas por grupos de usuários, uma vez que as particularidades e o contexto de cada grupo podem determinar certo padrão.

Diante disso, ponderamos ser de pertinente relevância para biblioteca universitária o desenvolvimento de pesquisas voltadas para a identificação e análise das necessidades de informação de seus usuários. Assim sendo, estabelecemos como questão norteadora desse estudo a seguinte: Quais as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca do Curso de Física - BCF da Universidade Federal do Ceará - UFC?

A motivação para proposição dessa pesquisa se deu em virtude de nossa atuação no cargo de Bibliotecária/Documentalista ocorrer na BCF. Dessa maneira, temos percebido que, embora a biblioteca receba o atributo de “setorial” e seja direcionada, sobretudo, aos docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos do

Departamento de Física, onde se localiza, tem recebido uma grande variedade de usuários oriundos de diversos cursos atrelados à Ciência e Tecnologia. Com efeito, em consonância com as características de seu acervo, em nível básico, atende potencialmente os cursos de Química, Matemática, Ciências Biológicas, Engenharia Civil, Mecânica, Engenharia Química, Agronomia, Farmácia, Arquitetura, Engenharia de Alimentos. Além disso, também se destina a atender os cursos de mestrado e doutorado em Engenharia Elétrica, Ciências dos Materiais, Geologia e Computação.

À vista disso, constatamos a importância de conhecer os usuários reais da BCF, uma vez que a realização dessa pesquisa poderá nos fornecer embasamento sobre a situação indicada acima podendo contribuir na formação de considerações acerca das características do público recebido diariamente e da ligação de suas particularidades com o trabalho que está sendo executado.

Visando ilustrar com informações mais gerais acerca do ambiente estudado, destacamos que a BCF localiza-se no Campus do Pici e faz parte do Sistema de Bibliotecas da UFC. Está situada, mais especificamente, no Departamento de Física e é composta pelos seguintes espaços: sala de estudo em grupo, sala de estudo individual, sala de vídeo, além dos ambientes de convivência e de acesso à internet para elaboração de pesquisas e consultas ao catálogo do sistema Pergamum. A biblioteca oferece ainda acesso à internet sem fio, ou seja, via Wi-fi e seu acervo é composto por distintas fontes de informação como livros, periódicos científicos, CDs, DVDs e etc.

Ressaltamos o alto padrão de desempenho da biblioteca em parceria com o Departamento de Física no empenho contínuo de disponibilizar uma infraestrutura que corresponda às necessidades dos docentes, discentes e funcionários técnico-administrativos. Isto porque, está atrelada a um dos mais conceituados Programas de Pós-Graduação do país neste campo do saber, haja vista ter sido avaliado com nota seis pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Capes.

O objetivo geral do estudo é compreender os interesses e necessidades de informação dos usuários da Biblioteca do Curso de Física - BCF da Universidade Federal do Ceará - UFC. Nesse intuito, elaboramos os seguintes objetivos específicos: a) analisar o uso dos recursos de informação no ambiente da biblioteca; b) verificar a reação dos usuários após o processo de realização da pesquisa.

Desse modo, acreditamos que a fundamentação proporcionada pela realização dessas iniciativas contribuirá sobremaneira na consecução do planejamento

administrativo e estratégico da BCF e, por sua vez, na contínua integração dos usuários ao seu espaço.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A informação e o conhecimento têm se constituído enquanto relevantes recursos promotores do desenvolvimento da sociedade contemporânea em seus diversos segmentos: social, político, econômico, cultural, educacional, entre outros. Assim, mais especificamente no contexto acadêmico, esses elementos têm sido essenciais para o pleno funcionamento da universidade que, por sua vez, realiza sua gestão por meio do trabalho desenvolvido pela biblioteca universitária. Logo, é nesse ambiente que ocorre a reunião, tratamento, divulgação e recuperação da informação dos documentos impressos e ou digitais.

No decorrer do tempo, o advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) geraram novos modos de produção de conhecimento, bem como suportes e formas de interação que não se limitam mais à fatores geográficos. Nesse sentido, a biblioteca universitária deve buscar uma atuação voltada para esse cenário utilizando, portanto, essas novas ferramentas para otimizar sua atuação no que tange a realização das atividades citadas anteriormente e à criação de novos serviços ou aprimoramento dos já existentes com base nas características de seus usuários. Com efeito, Santos (2012, p. 9) aponta que:

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 isso, essa instituição poderá oferecer a contento o suporte informacional às atividades realizadas no âmbito do ensino, da pesquisa e da extensão e, conseqüentemente, colaborar no cumprimento de suas finalidades. Daí a natureza educacional e cultural dessa biblioteca em epígrafe, uma vez que sua atuação contribui na geração do saber registrado nos diversos tipos de trabalhos acadêmicos e na sua divulgação que, atualmente, tem sido maximizada, para além das fronteiras de seu espaço físico, por meio dos recursos da web.

Contudo, essas atribuições devem ser norteadas pelos usuários, razão maior de sua existência, no âmbito de seu planejamento estratégico. Nesse intuito, destacamos que “[...] 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.” (COSTA, 2016, p. 97).

Com efeito, Targino (2006) orienta a formação de comitês constituídos por usuários, como meio direto de relação com esse público, no apoio à tomada de decisões atreladas ao trabalho da biblioteca e, dessa maneira, na resolução de questões envolvendo o planejamento e o cumprimento dos pressupostos da: “[...] 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).

Papel definitivo nessa ambiência possui o bibliotecário que, impregnado desses saberes, pode facilitar sua interação com o usuário e, dessa forma, os processos de mediação da informação, tendo em vista a mesma visar satisfazer as necessidades de informação por meio de uma ação explícita (serviço de referência) ou implícita (processamento técnico e o desenvolvimento de coleções) com a atuação direta do profissional da informação (ALMEIDA JUNIOR, 2009).

Portanto, a organização e a execução contínua dos serviços disponibilizados pela biblioteca universitária precisam ser antecedidas pela realização dos estudos de usuários, já que estes potencializam o cumprimento de suas finalidades constituindo-se, com isso, numa rica fonte de informação acerca do comportamento informacional tanto do público real como potencial a que se destina. Assim sendo, parte daí o satisfatório desempenho da atuação dessa instituição, cujo progresso deve ir ao encontro da efetiva interação com seus usuários.

3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

No decorrer da história do campo da Ciência da Informação foram propostos conceitos para seu objeto de estudo a partir da compreensão de dois agentes localizados, respectivamente, no início e final do processo de comunicação: o emissor e o receptor. Assim, o primeiro relaciona a informação à um conjunto de símbolos estruturados numa mensagem visando a sua transmissão a um receptor que interfere nessa ação. Já o

segundo, associa a informação à atribuição de sentidos em conformidade com a utilização desta e as implicações advindas (BARRETO, 1994).

A fim de enriquecer essa discussão em torno da informação, Capurro e Hjørland (2007) salientam a concepção de informação a partir de duas abordagens: a objetiva e a subjetiva. A primeira conceitua a informação, na ótica da Teoria Matemática da Comunicação proposta por Shannon e Weaver, como um conjunto de sinais (como por exemplo, os bits) que são emitidos de um emissor a um receptor sem levar em consideração os seus índices semânticos e pragmáticos. Já a segunda, ressalta que a informação está ligada de modo intrínseco à subjetividade, no âmbito de cada domínio de atuação do sujeito, influenciando de maneira pertinente os critérios de seleção e relevância no reconhecimento daquilo que se lhe apresenta como tal.

Nesse cenário, o desenvolvimento de cada indivíduo, bem como as contribuições que pode oferecer nos ambientes onde se insere ocorre de modo muito particular. Isto porque, cada pessoa possui histórias de vida e particularidades que influenciam no modo de compreensão e atribuição de sentidos na concepção da informação e, portanto, no desenvolvimento de habilidades relacionadas à sua busca e uso que, conseqüentemente, integram seu comportamento informacional.

Logo, a produção de informação gera um repertório de conhecimentos que vai norteando e mediando os novos processos informativos no âmbito das mais distintas conjunturas e instituições como os museus, arquivos e bibliotecas que disponibilizam seus “estoques de informação” e, como estruturas significantes, necessitam da comunicação para que possam “significar” e se efetivar como tal. (BARRETO, 1994).

Nesse intuito, torna-se esclarecedor enfatizar que somente o acesso pelo acesso à informação não garante a produção de conhecimento e, por isso, a premência da informação ser democratizada através do atendimento aos interesses e necessidades de informação diversificados, uma vez que, os

[...] espaços sociais diferenciados não constituem uma simples justaposição de singularidades, ao contrário são entidades orgânicas com forte sentimento coletivo, um corpo de costumes, tradições, sentimentos e atitudes organizadas (BARRETO, 1994, p. 3).

Tomando por base o exposto, destacamos as relações que o autor estabelece entre as necessidades e os tipos de informação usando como ferramenta para isso a imagem de uma pirâmide. Assim, no topo da mesma estariam situadas as necessidades

básicas (alimentação, saúde, educação, vestuário e habitação) que implicam na busca por informações de cunho utilitário a fim de promover uma segurança de ordem essencial ao indivíduo. No nível acima, se encontrariam as necessidades de participação, ou seja, aquelas ligadas aos sentimentos de sociabilidade do indivíduo associados aos diversificados grupos onde atua conferindo-lhe de acordo com Malheiros (2010) uma identidade simbólica aos integrantes, já que partilham um conjunto de representações e posturas que “validam” sua pertença. Por fim, no topo da pirâmide estariam as necessidades de auto-realização que direcionariam o sujeito a uma busca por informação que estimulasse seu crescimento pessoal e profissional. Este seria o fluxo linear da informação que, no sentido qualitativo, se efetivaria da base para o topo.

Segundo Wilson (1981) as necessidades de informação surgem no seio de uma vivência cognitiva e, assim, na mente do indivíduo. Emerge daí seu cunho subjetivo em decorrência de um propósito que, para ser concluído, precisa de informações a serem apreendidas e utilizadas com base nos motivos que condicionaram seu surgimento. Esse entendimento vai ao encontro do pensamento de Cooper (1971 *apud* WILSON, 1981) que salienta o caráter psicológico dessas necessidades cuja existência se dá na mentalidade dos sujeitos e, com isso, da impossibilidade de sua observação direta.

Nesse sentido, enfatizamos as lacunas apontadas por Dervin (1983) e o denominado estado anômalo do conhecimento indicado por Belkin (1980), pois ambos remetem a interrupção do desenvolvimento do processo cognitivo envolvido na execução de tarefas devido a existência de vazios que implicam na emergência das necessidades de informação que, por sua vez, para tornarem-se explícitas, precisam ser verbalizadas por meio da estruturação de demandas. Entretanto, as mesmas nem sempre correspondem exatamente às necessidades de informação. Isto porque, esse processo nem sempre é fluído em virtude das dificuldades do próprio indivíduo em compreender e tornar compreensível aquilo de que necessita. Por isso, em muitos casos sua descoberta resulta na realização de diálogos com os usuários a fim de esclarecer suas inquietações informacionais. Sobre isso, Costa (2016) nos esclarece ao relatar que:

O que caracteriza a necessidade de informação é, entre outros, o aspecto cognitivo que determina a razão pela qual se tem necessidade de informação, como se envolve nesse processo e como há de se fazer sua busca. De fato, cabe caracterizar porque a pessoa procura informação. Obviamente as razões se tornam pouco evidentes ou insuficientemente claras, na maioria das vezes e, portanto, pouco explícitas por serem eminentemente subjetivas, até pelo

desconhecimento ou conhecimento insuficiente, ou por falta de esclarecimento ou de domínio, em alguma questão, em especial, as de natureza científica.

Com efeito, a compreensão da informação a partir da dimensão do “significado” vai ao encontro de seus fenômenos possibilitando, assim, um entendimento mais profícuo dos acontecimentos decorrentes que envolvem seu uso. Logo, partindo desse pressuposto, o indivíduo ao se apropriar da informação, gera conhecimentos que passam a compor seu repertório reestruturando-o e, com isso, reorganizando os modelos mentais que medeiam sua relação com o mundo. É o que nos 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”.

A partir do olhar da Psicologia, Wilson (1981) elenca as necessidades em três tipos: a) fisiológicas: relacionadas às carências básicas tais como água e alimentação; b) afetivas: ligadas à dimensão emocional do indivíduo e c) cognitivas: atreladas ao processo de aprendizagem e, então, de construção de conhecimentos. No entanto, destacamos o entendimento dessa tipologia de maneira agregada, pois uma pode contribuir na geração da outra e vice-versa, tendo em vista a complexidade do homem que contempla os três segmentos de modo holístico e, portanto, integrado, pois as “[...] human, personal needs [...] arise out of the roles an individual fills in social life”. (WILSON, 1981, p. 9). Dessa forma, as necessidades de informação estão atreladas a todos os segmentos ressaltados e aos fatores que as condicionam que, conseqüentemente, estão inseridos nos ambientes de atuação dos sujeitos.

No ano de 1991, Wilson atualiza o modelo de comportamento informacional, construído em 1981, considerando, nessa versão modificada, os aspectos sociais do ambiente externo onde o usuário se insere e expandindo seu olhar acerca da compreensão das interferências que as barreiras de natureza pessoal, social e interpessoal podem ocasionar no caminho percorrido pelo usuário na satisfação de suas necessidades de informação. (MATTA, 2010).

Desse modo, esses aspectos tiveram sua compreensão ampliada passando à corresponder às denominadas “variáveis interferentes” de cunho psicológico, demográfico, social, contextual e informacional, isto é, ligadas às características das fontes de informação.

Por fim, enfatizamos o fato das necessidades de informação estarem diretamente atreladas ao comportamento informacional dos indivíduos enquanto seres sociais que, nesse sentido, podem ser caracterizados e estudados em nível individual, mas também coletivo. Emerge daí os traços oriundos do foco a ser trabalhado nos estudos de usuários influenciados pela denominada abordagem interacionista.

4 METODOLOGIA

Visando atingir os objetivos definidos, realizamos uma pesquisa de natureza exploratória e descritiva de teor quantitativo e qualitativo caracterizando 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. Com efeito, conforme Minayo (1993, p. 247): “[...] a relação entre quantitativo e qualitativo [...] não pode ser pensada como oposição contraditória. [...] Assim, o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente, e vice-versa.” Logo, embora a análise tenha contado com a contribuição de aspectos quantitativos, procuramos construir uma abordagem de caráter mais qualitativo tendo em conta o proposto pelos objetivos citados anteriormente.

Inicialmente elaboramos um levantamento bibliográfico, o que tornou possível por meio da pesquisa bibliográfica, o embasamento teórico necessário acerca das temáticas contempladas, já que corroborando com Parra Filho e Santos (1998, p. 97): “qualquer que seja o campo a ser pesquisado, sempre será necessária uma pesquisa bibliográfica, para se ter conhecimento prévio do estágio em que se encontra o assunto”.

Como instrumento de coleta de dados optamos pelo questionário, pois este permitiu por meio das perguntas abertas e fechadas uma amplitude mais aprofundada na coleta de dados. Além disso, outros fatores que condicionaram a escolha desse instrumento foram a redução de custos e uma maior liberdade e tranquilidade no preenchimento sem interferência direta do pesquisador (GIL, 1999, p. 128 e 129).

O questionário foi divulgado no Grupo público intitulado “Fórum do Campus do Pici” no Facebook, pelo fato do mesmo possuir um número de acessos constante e na página da BCF nessa mesma rede social. Além disso, foi encaminhado via e-mail para todos os centros e departamentos, bem como para o Instituto de Cultura e Arte e o Instituto de Educação Física e Esportes, localizados, no campus. Contamos ainda com a

parceria da Biblioteca Universitária (BU) na divulgação junto aos discentes e servidores por meio do encaminhamento de e-mails.

Resolvemos não limitar a pesquisa a usuários de um centro, departamento ou instituto específico, tendo em conta a diversidade de usuários, oriundos de distintos cursos, que a biblioteca recebe diariamente. Assim sendo, o questionário foi disseminado durante o mês de novembro do ano de 2016. Foi priorizado o anonimato a fim de deixar os respondentes a vontade para apresentarem suas opiniões conforme as indagações apresentadas nesse instrumento.

Com efeito, obtemos 55 retornos e, a partir do cenário identificado, resolvemos utilizar todos, tendo em conta a variedade de visões ratificando de maneira sistemática o que já havíamos constatado empiricamente. Desse modo, informações mais aprofundadas serão explicitadas adiante.

5 RESULTADOS: apresentação e discussão

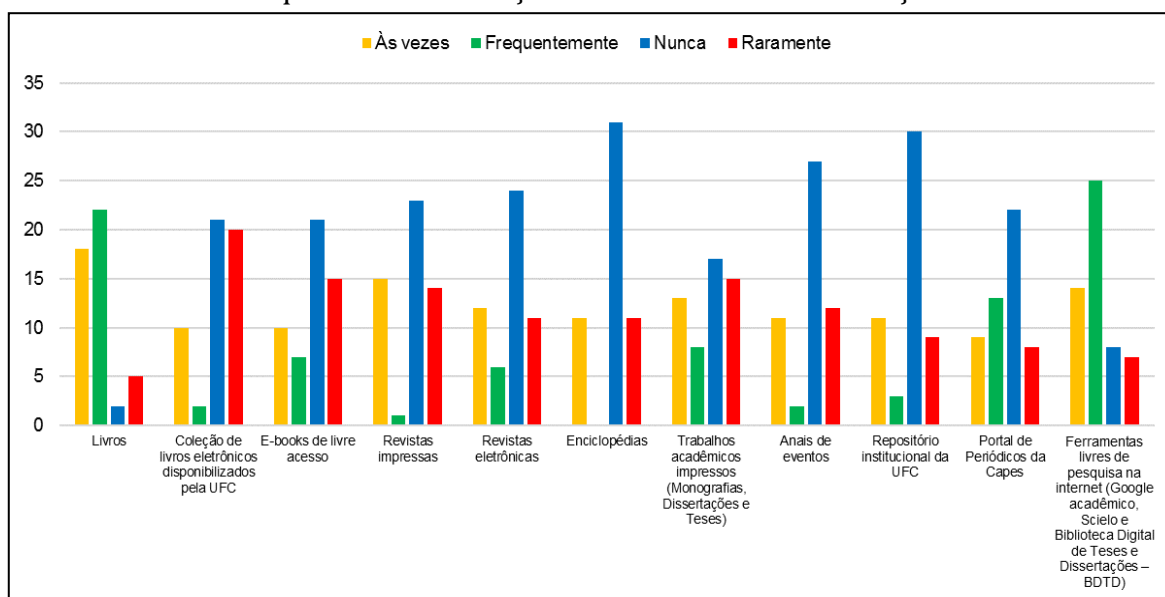
Adiante serão expostos os resultados advindos dos dados obtidos por meio da aplicação do questionário, cuja maneira de apresentação será executada por meio de descrição textual, mas também com o auxílio de gráficos em virtude da perspectiva quantitativa de algumas questões, o que permitiu uma exposição mais otimizada dos resultados em consonância com as reflexões realizadas.

5.1 USO DOS RECURSOS DE INFORMAÇÃO NO AMBIENTE DA BIBLIOTECA

Os usuários apontaram a frequência de uso dos recursos de informação nas pesquisas ocorridas na BCF de acordo com o que observaremos abaixo. É notório que as fontes de informação mais utilizadas frequentemente pelos usuários são as ferramentas livres de pesquisa (o Google acadêmico, a Scielo e a Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações - BDTD) e, em seguida, os livros. Verificamos uma diferença muito pequena nas respostas entre as fontes de informação utilizadas.

Observamos que os livros impressos constituem uma relevante fonte de informação que fundamenta a construção do conhecimento no espaço da BCF. De acordo com pesquisa realizada anteriormente, os principais motivos que levaram os usuários a buscarem os recursos utilizados foram o estudo e a pesquisa.

Gráfico 1 - Frequência de utilização dos recursos de informação da Biblioteca



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Como materiais que não são utilizados, foram mais assinalados, entre outros, as enciclopédias, o repositório institucional da UFC, os anais de eventos, as revistas eletrônicas, impressas e os e-books tanto de acesso aberto, como aqueles comprados e disponibilizados pela universidade. Com relação a esse quadro, chegamos a interessantes considerações expostas a seguir.

Entendemos que os usuários, na maioria das vezes, não realizam pesquisas buscando diretamente os materiais mencionados acima. Mas, possuem contato com estes, através de uma fonte que afirmaram utilizar de forma significativa: o google acadêmico. Por consequência, pensamos que os resultados trazidos por esse recurso, incluem artigos inseridos nas revistas indexadas na biblioteca eletrônica scielo, bem como livros eletrônicos de livre acesso, o que de certa maneira levaria os usuários a fazerem uso das fontes de informação que afirmaram não possuir contato. Logo, presumimos que esse acesso existe, mas, realiza-se indiretamente.

Supomos que, por esse motivo também, explique-se o uso regular do Portal de Periódicos da Capes. Contudo, podemos relacionar essa situação, principalmente, ao fato desse recurso ser mais utilizado pelos docentes e discentes da pós-graduação de acordo com nosso conhecimento empírico. Assim, sendo a maioria dos respondentes da

pesquisa ligados a graduação, explica-se a obtenção do resultado regular atrelado ao nível de acesso ao portal.

No concernente à coleção de livros eletrônicos comprados e disponibilizados pela UFC, podemos relacionar o uso regular a questão dos usuários possuírem a predileção pela experiência do contato físico com o livro impresso, embora o e-book tenha trazido inúmeras vantagens como o acesso simultâneo e maior mobilidade na portabilidade para além do número de materiais. Entretanto, ainda assim, acreditamos que há a preferência pelo ato de folhear as páginas sentindo o “cheiro” do livro sem a preocupação com um suporte também para sua visualização.

Em níveis elevados, foi realçado também o não uso das enciclopédias e anais de evento. Acerca dessa situação, concordamos com o pensamento de Guimarães (2005, p. 159):

Devido à Internet, a sociedade vem se transformando de forma dinâmica e, aparentemente, sem precedentes na nossa história. O governo, os negócios, as universidades [...] começam a depender demasiadamente da Internet. Uma parte significativa dos principais recursos, antes disponíveis apenas em bibliotecas, pode ser acessado hoje de forma *on-line* na Internet.

Ponderamos, então, que, no caso das enciclopédias (obras de referência destinadas para consulta local), isso se deva pelas facilidades oferecidas aos usuários com a emergência de fontes que assumem essa funcionalidade na internet e, conseqüentemente, em virtude das múltiplas possibilidades disponibilizadas que podem ser acessadas de maneira simultânea pelos usuários, independentemente de sua localização física, tais como: as próprias enciclopédias, os dicionários e os glossários virtuais, os blogs, as wikis, os aplicativos e as redes sociais.

Já no caso dos anais de evento impressos, supomos que o acesso a estes também ocorra por meio do google acadêmico ou diretamente no site do evento. Todavia, um entrave a ser realçado nesse cenário, é a recorrência da recuperação direta e individual dos trabalhos na internet desvinculados da fonte que os engloba. Nesse sentido, se faz relevante enfatizar a necessidade do comportamento informacional dos usuários integrar habilidades relativas à busca de maiores informações (na biblioteca ou web) sobre as fontes utilizadas, a fim de representá-las do modo mais completo possível no estudo realizado.

Com respeito à Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações, ressaltamos que essa ferramenta funciona num mecanismo de rede, já que as universidades estaduais e federais atuam como provedora dos dados das dissertações e teses numa interface específica denominada Sistema de Publicação Eletrônica de Teses e Dissertações (TEDE) disponibilizada pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) que, por sua vez, procede como provedor de serviços ao reunir todo esse arcabouço de metadados num único sistema para pesquisa através da BDTD.

Portanto, pensamos que a grande indicação de uso da BDTD pelos respondentes, seja motivada pela incorporação dessa fonte de informação na cultura acadêmica, pois vem sendo utilizada desde o ano de 2006, pois ao término dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* da UFC, os discentes realizam depósito de seu trabalho no TEDE que, em seguida é repassado para secretaria daquele e para biblioteca. O acesso da obra pode ser feito via TEDE ou pela BDTD.

Já o repositório institucional é uma iniciativa que, em comparação com a BDTD, apresenta-se relativamente recente, tendo em vista ter sido implantado no final do ano de 2010. O mesmo tem a função de preservar e divulgar a produção de conhecimento produzido pela comunidade acadêmica da UFC em seus vários formatos: trabalhos apresentados em eventos, dissertações, teses e capítulos de livros (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2014).

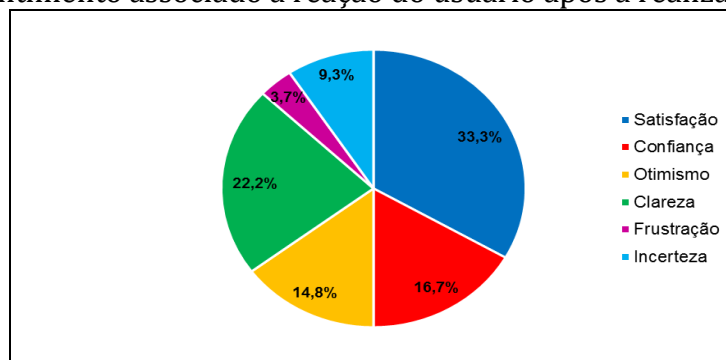
Contudo, salientamos que está sendo realizado pela Biblioteca Universitária em parceria com as bibliotecas que compõem o sistema, o planejamento do processo de desuso do TEDE. Com efeito, a meta é que o repositório seja a única fonte de depósito e acesso virtual aos trabalhos de pós-graduação *stricto sensu* da UFC assumindo, portanto, todas as funções desempenhadas pela BDTD. Entretanto, é relevante lembrar que as produções já inseridas nesta poderão continuar sendo consultadas.

Dessa maneira, haja vista o cenário exposto, julgamos que em breve o repositório poderá ser mais acessado pelos usuários que, de posse desse conhecimento, poderão expor suas opiniões e contribuir no seu aperfeiçoamento, a fim de que esse instrumento possa atender continuamente seu objetivo, mas sempre em consonância com os interesses dos usuários, razão maior de qualquer serviço de informação.

5.2 A DIMENSÃO AFETIVA DO USUÁRIO E O RESULTADO DA PESQUISA

Os usuários também foram questionados quanto ao sentimento condizente com sua reação após o processo de realização da pesquisa, conforme podemos averiguar no gráfico:

Gráfico 2 – Sentimento associado à reação do usuário após a realização da pesquisa



Fonte: Elaborado pelas autoras.

As respostas manifestam uma sensação positiva por parte dos usuários ao término de suas pesquisas. Isso é perceptível nos sentimentos mais assinalados pelos respondentes: satisfação (33,3%), clareza (22,2%), confiança (16,7%) e otimismo (14,8%). Associado a esse quadro, enfatizamos a competência informacional dos usuários que demonstraram, em estudo realizado anteriormente, domínio das habilidades relacionadas à busca e ao uso da informação, o que tem colaborado no êxito das pesquisas e, assim, na constituição de um vínculo afetivo positivo associado ao ato da pesquisa. Com efeito, isso ratifica a estreita ligação da cognição dos sujeitos com as suas emoções, o que vai ao encontro do pensamento de Damasio (2005, p. 3, tradução nossa):

Tradicionalmente, pensava-se que as decisões corretas eram tomadas sem intervenção das emoções, com base apenas na razão e na racionalidade. Mas eu afirmo que as decisões corretas exigem três elementos: a emoção, o conhecimento e a razão, que devem ser geridos em equilíbrio e através de "negociação" entre o leque de possibilidades que permitem. A emoção está lá para lembrar decisões passadas boas ou más e as suas consequências. A emoção é uma muleta que nos ajuda a escolher entre opções e possibilidades e que se complementa com o conhecimento e a razão.

Esse entendimento nos remete, então, ao modelo do processo de busca da informação estabelecido por Carol Kuhlthau, ao focar a relação do comportamento informacional com a dimensão afetiva do indivíduo propondo, em cada fase, a ligação com um sentimento correspondente a sua reação emocional realçando, portanto, a construção de significados na geração de conhecimentos. Costa (2016) nos auxilia na

compreensão do que propõe a autora no modelo intitulado *Information Search Process* delineado a partir de seis estágios: a) iniciação (identificação da necessidade de informação); b) seleção (reconhecimento do tema de pesquisa); c) exploração (ampliação do conhecimento sobre o tema); d) formulação (determinação da questão problema); e) coleta (reunião de fontes de informação acerca do tema) e f) apresentação (finalização da pesquisa).

Logo, podemos afirmar que os usuários têm conseguido compreender e realizar a contento as atividades inerentes ao processo de realização das pesquisas desde o reconhecimento de suas necessidades de informação, à apresentação das demandas e, por sua vez, localização e análise dos materiais informacionais objetivando reunir as informações necessárias para satisfação das inquietações que geraram essa dinâmica. Essa última etapa corresponderia, então, a fase de apresentação do modelo proposto por Kuhlthau que verificou-se estar sendo satisfatória. Prova disso é que apenas 9,3% dos usuários da BCF associaram o resultado da pesquisa ao sentimento de incerteza e somente 3,7% relacionaram à sensação de frustração.

5.3 INTERESSES NA BUSCA PELA BIBLIOTECA

Outra indagação feita aos usuários, dizia respeito aos motivos que os levavam a buscar a BCF. Essa pergunta foi de cunho subjetivo e os respondentes ficaram à vontade para expressar suas opiniões. Organizamos as respostas por temática e verificamos que as justificativas mais recorrentes foram o estudo, a pesquisa e a busca por livros. Embora nesse momento, os respondentes não tenham deixado claro à que cursos os mesmos estariam atrelados, presumimos, pelas respostas anteriores, que se tratam de muitos, como por exemplo, das engenharias. Compreendemos, então, pelas reflexões anteriores, que as causas que os levam a frequentar a biblioteca correspondem ao modo como eles percebem esse espaço conforme pesquisa realizada anteriormente.

Outros fatores apresentados apontavam para o uso da internet tanto pelo wifi como nos próprios computadores, que foram destacados pelos usuários como meio para pesquisa e elaboração de trabalhos, quesito este bastante elogiado por um dos respondentes que acha relevante a disponibilização desse serviço.

Acreditamos que esse motivo tenha sido apontado por possuímos também usuários não vinculados institucionalmente à UFC que, não podendo solicitar livros para

empréstimo, frequentam a biblioteca visando o uso dos computadores para pesquisa, pois obtivemos o percentual de 11, 1% de respostas que atrelaram a concepção da BCF a este fim. Pensamos que esse tipo de usuário tenha contribuído para geração desse dado. Além disso, ponderamos também que este tenha sido formado a partir da compreensão da web enquanto recurso complementar no cumprimento das atividades acadêmicas em conformidade com os propósitos mais apontados e já comentados acima.

Além disso, os usuários relataram também, ainda que em menor número, a busca pela biblioteca para momento de descanso e leituras de entretenimento. Imaginamos que isso se deve ao fato da existência do ambiente de convivência utilizado no dia a dia em todos os horários.

Ainda no concernente à questão do estudo, ressaltou-se também a estrutura, pois foi bastante citada a procura por ambientes climatizados, sobretudo, individuais, para esse fim. Aliado a isso, outro elemento lembrado foi o silêncio. Com relação a esse quadro, se faz importante enfatizar algumas críticas ligadas ao fato de, em virtude da grande movimentação, não haver sempre a manutenção do silêncio nas dependências da biblioteca como um todo, além de problemas ligados a climatização nos setores de estudo em grupo e individual.

Tendo em vista as problemáticas levantadas e, devido ao fato de atuarmos como bibliotecárias nesse espaço, pensamos ser relevante destacar abaixo as iniciativas, já realizadas ou ainda a executar, com base nas insatisfações indicadas pelos usuários da BCF.

Desse modo, entendendo que a palavra pode ser dura para alguns ambientes, embora seja necessária para outros, retornaremos as campanhas ligadas à questão do silêncio. Enfatizamos que, no âmbito dessas iniciativas, incluiremos um projeto destinado à sensibilização dos usuários da BCF a fim de torná-los agentes colaboradores e parceiros na conservação de uma ambiência sempre propícia a construção de conhecimentos.

Estamos realizando ainda em parceria com os docentes do Departamento de Física e, a partir da observação do uso do acervo, a avaliação do acervo de periódicos visando manter os títulos que vão ao encontro das necessidades de informação dos usuários. Com isso, poderíamos reorganizar a biblioteca criando mais ambientes de estudo individual e em grupo, além de aumentar a proporção do local destinado à disponibilização do acervo conforme a área física que possuímos. Isto porque,

verificamos que o espaço da BCF tem se tornado um pouco limitado para a grande demanda recebida diariamente.

Com relação à climatização, explicamos que a conjuntura destacada tem se apresentado em virtude do rompimento de contrato da universidade com as empresas responsáveis pelos serviços de instalação e manutenção dos aparelhos de ar-condicionado. Dessa forma, foi estabelecido um novo processo de licitação para estabelecimento de contrato com outra empresa que executará esses serviços e tomada as devidas providências. Entretanto, esclarecemos que estamos acompanhando essa dinâmica, pois objetivamos oferecer continuamente em nossas instalações condições consideráveis de conforto visando otimizar as atividades realizadas diariamente pelo público que recebemos.

5.4 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS

Ao questionar acerca das necessidades de informação dos usuários da BCF, disponibilizamos também um espaço reservado para livre expressão. Dessa forma, procedemos como na questão anterior, organizando as opiniões recorrentes por assunto a fim de facilitar nossa compreensão e posterior apresentação.

Constatamos que, em sua grande maioria, os usuários tornaram explícita as necessidades de informações específicas ligadas às ementas dos cursos. Inferimos, então, que isso foi posto por eles, objetivando que lhes seja cada vez mais facilitado, no decorrer de sua vida acadêmica, o estudo diário e, por sua vez, a pesquisa e a elaboração de trabalhos com as obras indicadas nas bibliográficas básicas ou complementares de seus cursos.

Apesar de não terem evidenciado particularmente quais seriam, podemos presumir que se trata dos cursos de graduação e pós-graduação em Física, bem como aqueles relacionados à área de Engenharias. Inclusive, um dos colaboradores citou explicitamente a busca por material de física voltado para esse campo do saber, mas não detalhou qual seria o tipo em específico.

Ademais, foi elogiada a composição do acervo. Contudo, devido à variedade de cursos atendidos, sugeriu-se a ampliação da quantidade de títulos e exemplares, devido ao crescimento vertiginoso e diversificado do público atendido em suas distintas modalidades. Tendo em vista a proximidade diária com o ambiente da BCF,

registraremos e apresentaremos essa demanda em momento oportuno quando for iniciado novo processo de compra de livros. Lembramos que contamos com o auxílio dos docentes no envio de indicações de títulos.

Portanto, haja vista o cenário apresentado, apreendemos que os usuários da BCF, para além das áreas a que pertençam, buscam informações aplicadas, haja vista a Física possuir muitas subáreas e ser também um campo que perpassa por muitos outros podendo ser utilizada de acordo com os interesses de cada um.

Por fim, foi indagado aos usuários se a BCF contribuía na satisfação de suas necessidades. Obtivemos um retorno positivo, pois 59,3% dos respondentes escolheram a opção frequentemente. Isso comprova, por todo o exposto, que os usuários interagem de maneira positiva no ambiente da biblioteca, pois tem desenvolvido de maneira geral suas pesquisas e estudos com êxito colaborando, por conseguinte, na formação de uma memória afetiva positiva associada a produção do saber. Logo, finalizamos essa etapa interpretativa enaltecendo as palavras de Kafure e Pereira (2016, p. 225) que sintetizam o papel social inserido no conhecimento dos domínios objetivo e subjetivo do usuário: “Considerar o usuário como uma caixa preta, sem estudar as funcionalidades internas e externas de sua mente, examinar só as manifestações externas e visíveis de sua entidade mental seria negar a responsabilidade social da Ciência da informação”.

Ainda com relação à discussão acima, 31,5% dos usuários afirmaram que a BCF contribui às vezes na satisfação de suas necessidades de informação, 5,6% indicaram que isso ocorre raramente e 3,7% apontaram que não há a colaboração da biblioteca nesse sentido. Logo, se faz relevante buscar compreender os motivos relacionados à escolha dessas opções a fim de identificar as limitações do trabalho desenvolvido e, com isso, realizar as mudanças necessárias visando promover continuamente um elevado nível de satisfação atrelado à devida satisfação das necessidades de informação desse público.

Portanto, consideramos o usuário da informação a essência do trabalho praticado nas bibliotecas e, em especial na Biblioteca do Curso de Física da UFC, em que é visto pelo profissional como o principal motivo do que é feito nesta instituição de ensino superior.

6 CONCLUSÃO

Constatamos que a pesquisa atingiu os objetivos definidos em conformidade com a problemática proposta. Com efeito, os resultados demonstraram que as fontes de informação mais utilizadas, entre outras, continuam sendo os livros impressos, o que evidencia a sua relação histórica com a produção do saber já ratificada seja na cultura do cenário acadêmico ou do senso comum. Além disso, foram ressaltadas também as ferramentas livres de pesquisa utilizadas no ambiente da web. Isto nos mostra a emergência das novas formas de construção do conhecimento e, por conseguinte, a integração de paradigmas na sociedade contemporânea que podem ser analisados a partir do olhar de diversos campos do saber, entre estes, a Ciência da Informação.

Evidenciamos a apresentação de sentimentos positivos atrelados a cada etapa do processo de pesquisa em virtude do resultado final efetivo, o que nos leva a compreender que essa trajetória tem se construído de maneira fluída, para além das dificuldades que tenham sido encontradas mostrando-se, assim, satisfatória para os usuários. Depreendemos, com isso, o quanto nosso segmento cognitivo é condicionado pelo fator emocional ao ser permeado por inúmeras sensações que interferem na sua atuação no decurso das atividades realizadas no âmbito de distintas relações interativas que estabelecemos em nosso cotidiano. Daí, a capacidade de nossos sentimentos demonstrarem o progresso, êxito ou insucesso da consecução dessas ações com base nos seus propósitos.

Quanto aos motivos que os levavam a buscar a BCF, verificamos que as justificativas mais recorrentes foram o estudo e a pesquisa ratificando, portanto, a concepção da biblioteca enquanto instituição culturalmente consolidada de acesso ao conhecimento e de produção do saber. Averiguamos ainda que, em sua grande maioria, tornou-se explícita a necessidade de informações específicas ligadas às ementas dos cursos confirmando a aplicabilidade da Física nos diversos campos do saber, sobretudo, naqueles ligados às Ciências exatas e naturais.

Por fim, devido a amplitude do público recebido diariamente pela BCF, percebemos a necessidade da segmentação e estudo de comunidades específicas de usuários, tendo em vista as modalidades (graduação e pós-graduação) e, por sua vez, os cursos no âmbito de cada universo. Nesse sentido, inferimos a relevância desta pesquisa

ser acrescida por futuras iniciativas, a fim de possibilitar o aprofundamento do estudo dos usuários da BCF no tocante ao seu comportamento informacional e, por conseguinte, às suas necessidades de informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Mediação da informação e múltiplas linguagens. Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan. /dez. 2009.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. 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.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em perspectiva**, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.

BELKIN, N. J. Anomalous State of Knowledge as basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, Toronto, v. 5, p. 133-143, 1980.

BUCKLAND, Michael Keeble. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v.45, n.5, p.351-360, 1991.

CAPURRO, Rafael; HJØRLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr.2007.

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.

DAMÁSIO, A. R. Somos esclavos de las emociones y del entorno. **El País**, España, 21 de out. 2005. Disponível em: <http://elpais.com/diario/2005/10/21/sociedad/1129845609_850215.html>. Acesso em: 05 dez. 2016.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. **International Communications Association Annual Meeting**, Dallas, Texas, 1983.

DIAS, Maria Matilde Konkra; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCAR, 2004.

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

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-antteriores.ufba.br/vi_anais/docs/MariangelaFujita.pdf>. Acesso em: 02 set. 2016.

GIL, Antônio Carlos. Questionários. In: _____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. p. 128-138.

GUIMARÃES, Angelo de Moura. **Internet**. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da (Org.). Introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008. p. 159-178.

KAFURE, Ivette; PEREIRA, Jorge Luis Barreto. Aspectos emocionais e cognitivos do usuário na interação com a informação: um estudo de caso no Laboratório de Inovações Tecnológicas para Ambientes de Experiência (ITAE). **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 3, p. 222-239, 2016.

MALHEIROS, Armando. Mediações e mediadores em ciência da informação. **Revista Prisma. Com**, n. 9, 2010.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf**, v. 36, n. 1, p. 118-127, 2007.

MATTA, Rodrigo Octávio Beton. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. P. 127-142.

MINAYO, Maria Cecilia de S.; SANCHES, Odécio. Quantitativo-Qualitativo: oposição ou complementaridade?. **Cad. Saúde Públ**, v. 9, n. 3, p. 239-262, 1993.

PARRA FILHO, Domingos; SANTOS, João Almeida. Pesquisa bibliográfica. In: _____. **Metodologia científica**. São Paulo: Futura, 1998, p. 97-99.

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.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Repositório Institucional da UFC disponibiliza acervo digital com mais de 7.200 documentos.** Fortaleza, 2014. Disponível em:<http://www.biblioteca.ufc.br/index.php?option=com_content&task=section&id=29&Itemid=55>. Acesso em: 18 maio 2011.