

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
MARIA AUGUSTA MELANI

A NECESSIDADE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO PELO USUÁRIO DA
BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS HUMANAS (CH) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
PARANÁ.

CURITIBA
2014

MARIA AUGUSTA MELANI

A NECESSIDADE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO PELO USUÁRIO DA
BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS HUMANAS (CH) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
PARANÁ.

Monografia apresentada como requisito parcial de aprovação à disciplina de Projeto de Pesquisa em Informação II (SIN117), curso de Gestão da Informação, Departamento de Ciência e Gestão da Informação, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná.

Professor: André Luis Marra do Amorim

CURITIBA

2014

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia primeiramente aos meus ancestrais; minha avó Lydia, meu avô Duílio; e também á minha mãe Maria Augusta de C. Lapuse e meu pai Duílio Cezar Melani que me deram a vida. Aos meus irmãos, Dalila e Erwin que estiveram sempre por perto.

Dedico ao meu amor Willian Matheus S. Selbach que me ouviu sempre e me deu forças para continuar.

Dedico também à minha verdadeira amiga Ana Nilce G. de Aguiar que muito me ajudou nesta faculdade com seu companheirismo em todos os momentos.

E ao Grohan Cérbero, com sua indiscutível lealdade todos os dias de sua vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos os meus professores, pois estes me fizeram amadurecer muito nestes anos de faculdade. E me mostraram que há um caminho possível lá fora.

RESUMO

Este trabalho traz um estudo realizado na Biblioteca de Ciências Humanas (CH) da Universidade Federal do Paraná. A meta foi diagnosticar as necessidades informacionais do usuário, analisar seu comportamento de busca e uso da informação nesta biblioteca e procurar compreender suas principais dificuldades para melhorar os serviços prestados. Para tanto foram utilizados os seguintes instrumentos de coleta de dados: um questionário aplicado ao usuário, e duas entrevistas; uma aplicada à bibliotecária de referência e outra à comissão do Sistema Sophia. Os resultados apontaram que muitos usuários ainda não sabem dos cursos de capacitação e treinamento oferecidos pela biblioteca e assim suas dificuldades ficam ainda maiores para compreender o sistema. Constatou-se também que deve haver uma maior divulgação destes serviços para melhor orientar o usuário em sua constante busca por informação.

Palavras chave: Pesquisa. Informação. Estudo de usuário.

ABSTRACT

This paper presents a study on the Library of Humanities (CH) of the Federal University of Paraná. The goal was to detect the user's informational needs, analyze its behavior while seeking and using the information in this library, and understand its main difficulties in order to improve services. To do so, the following data collection instruments were used: a questionnaire was applied to the user and two interviews; one applied to the reference librarian and the other to the SophiA system commission. The results showed that many users still do not know about the courses and training offered by the library, increasing their issues to understand the system. It was also concluded that information about these services should be widely spread in order to better assist users in their constant search for information.

Keywords: Search. Information. Study of the user.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 OBJETIVOS	10
2.1 OBJETIVO GERAL.....	10
2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	10
3 JUSTIFICATIVA	11
3.1 PROBLEMA	11
4 METODOLOGIA	13
4.1 DESCRIÇÃO DO CASO.....	13
4.1.1 A UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ E O SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SIBI)	14
4.1.2 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA BIBLIOTECA (HE)	16
4.1.3 SERVIÇOS OFERECIDOS	17
4.2 PRINCIPAIS RECURSOS UTILIZADOS.....	19
4.2.1 SOPHIA.....	19
4.2.2 BIBLIODATA	21
4.2.3 CATBIB	21
4.2.4 PORTAL DA INFORMAÇÃO.....	22
4.3 LEVANTAMENTO DE DADOS	23
4.4 APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	23
4.5 ENTREVISTA.....	24
4.6 DESCRIÇÃO DO MOMENTO DA PESQUISA.....	25
5 REFERENCIAL TEÓRICO	27
5.1 NECESSIDADE, BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO X BARREIRAS INFORMACIONAIS.....	29
5.2 O USUÁRIO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS HUMANAS X LITERATURA COMENTADA.....	31
6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	33
6.1 APLICANDO O QUESTIONÁRIO	33
6.2 ENTREVISTA COM A BIBLIOTECÁRIA DE REFERÊNCIA	38
6.3 ENTREVISTA COM A COMISSÃO DO SISTEMA SOPHIA	42
7 PRINCIPAIS PONTOS DE ANÁLISE	44

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AO USUÁRIO DA BIBLIOTECA...51	
APÊNDICE B - ENTREVISTA COM A BIBLIOTECÁRIA DE REFERÊNCIA.....56	
APÊNDICE C - ENTREVISTA COM A COMISSÃO SOPHIA.....57	

GLOSSÁRIO

Cliente e servidor: É um mecanismo para transferência de dados entre bibliotecas digitais. É uma interface que um servidor de rede pode empregar para que os metadados de objetos residentes no servidor estejam disponíveis para aplicações externas que desejem coletar esses dados.

Cabeçalhos de assunto: são os termos usados para indexar e recuperar as informações relativas ao material indexado; e são baseados na lista da “Library of Congress”

ISO2709: Formato padrão de comunicação para registros bibliográficos, utilizado para intercâmbio de registros em meio magnético de um sistema para outro. O formato MARC ISO-2709 torna possível a transferência de um item bibliográfico de um sistema ou banco de dados para outro, sem perda de informações, fazendo com que os dados sejam independentes de software e hardware, tornando os registros bibliográficos portáteis entre sistemas.

MARC-21: O formato MARC é um conjunto de códigos e designações de conteúdos definido para codificar registros que serão interpretados por máquina. Sua principal finalidade é possibilitar o intercâmbio de dados, ou seja, importar dados de diferentes instituições ou exportar dados de sua instituição para outros sistemas ou redes de bibliotecas através de programas de computador desenvolvidos especificamente para isto.

OAI-PM: Código de Catalogação Anglo-Americano - 2ª edição (CCAA2, ou AACR2 a partir da sigla em inglês) é um compêndio de regras para a criação de descrições bibliográficas e para a escolha, a construção e a atribuição dos pontos de acesso.

SI: Sistemas de Informação são criados quando agregamos vários dispositivos computacionais através de uma rede de computadores, que utilizam uma base de dados e outros programas, os quais são operados continuamente por uma ou mais pessoas ao longo de um período de tempo. Estes sistemas realizam em geral um conjunto de tarefas que suportam o funcionamento de uma organização (pública, privada, doméstica ou pessoal). No momento que em os dados manipulados pelo

sistema fazem sentido para o funcionamento da organização eles criam "informação". Um sistema de informação computadorizado, ou simplesmente sistema de informação, é portanto uma associação entre:

- a) sistemas de computadores (hardware e software);
- b) bases de dados;
- c) bases de softwares;
- d) pessoas;
- e) procedimentos e regras de operação ao longo do tempo;
- f) redes de computadores.

XML: do inglês Extensible Markup Language, é uma linguagem de marcação recomendada pela W3C para a criação de documentos com dados organizados hierarquicamente, tais como textos, banco de dados ou desenhos vetoriais. A linguagem XML é classificada como extensível porque permite definir os elementos de marcação.

Z39.50: É um protocolo de comunicação entre computadores desenhado para permitir pesquisa e recuperação de informação - documentos com textos completos, dados bibliográficos, imagens, multimeios - em redes de computadores distribuídos. Baseado em arquitetura cliente/servidor e operando sobre a rede Internet, o protocolo permite um número crescente de aplicações. E como esse ambiente é muito dinâmico, no qual o protocolo é aplicado, é preciso que a norma seja constantemente analisada e atualizada para proporcionar as mudanças de que os criadores, provedores e usuários de informação necessitam (Moen, 1995).

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho busca identificar e compreender as necessidades de informação do usuário da Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Paraná.

Analisando o perfil do usuário, identificou-se suas dificuldades e observou-se o uso que este faz da biblioteca. Utilizamos como modelo teórico a metodologia desenvolvida por Chun Wei Choo denominada “Modelo multifacetado de uso da informação”. Desenvolvemos uma revisão bibliográfica que aborda a evolução dos estudos de usuários e de sua busca, uso e necessidade da informação para poder melhor ilustrar esta pesquisa.

Como afirma Tarapanoff (2000), atualmente o estudo de usuário deve ser uma ferramenta de gestão estratégica na biblioteca, pois permite a antecipação das necessidades informacionais do usuário. Sua função excede a geração de dados quanto ao perfil do usuário e deve principalmente gerar indicadores para que se possa formular itens de controle de qualidade dos serviços prestados pela unidade de informação.

Segundo Almeida (2000) os estudos de usuários devem ser direcionados para a satisfação do usuário, pois este é um dos critérios mais importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço prestado. Desse modo o usuário é um elemento essencial e fundamental na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento da biblioteca. Para estudá-lo e conhecê-lo, é preciso que haja interação entre ambas as partes, estabelecendo, assim, um promissor canal de comunicação. Pensando assim, confeccionamos questionários e os aplicamos para poder compreender o usuário e lhe dar suporte na sua busca.

Com este trabalho de conclusão de curso procuramos manter o foco nas necessidades informacionais do usuário por meio da literatura pertinente a este tema. Procuramos também ver o perfil do profissional de informação que vai orientá-lo em sua pesquisa para que sejam feitas melhorias nos serviços da biblioteca.

Esta pesquisa trata de um estudo do usuário e de sua necessidade, busca e uso da informação.

2 OBJETIVOS

Analisar o perfil do usuário perante a biblioteca e descobrir suas dificuldades para lhe dar suporte em sua busca por informação.

2.1 OBJETIVO GERAL

A Biblioteca de Ciências Humanas recebe diariamente uma grande quantidade de pesquisadores, alunos, professores, entre outros usuários. Para auxiliar o público de modo eficiente, é necessário saber onde se encontram as dificuldades e barreiras que dificultam a interação usuário/ sistema e tentar transpô-las. Por tal motivo, escolhemos a biblioteca da UFPR para realizar nosso estudo qualitativo. De acordo com GIGANTE, 1995:

Se é verdade que estamos presenciando a mudança de paradigma no que diz respeito a sistemas de informação, de centrado em bases de dados para centrado nos usuários, então é necessário que se pense melhor a organização do acervo e seu sistema de acesso. É necessário que isso se faça de modo a tornar o usuário cada vez mais independente dentro de uma biblioteca ou centro de informação.

O usuário é um elemento essencial e fundamental para a existência da biblioteca, pois sem o usuário, não existe biblioteca. Partindo desse pressuposto, e como profissionais da informação, observamos a importância de realizar uma pesquisa que terá como objetivo geral: analisar as necessidades e uso de informação pelo usuário e como os sistemas de informação influenciam a busca por informação.

2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- a) identificar o perfil do usuário ;
- b) identificar as principais dificuldades;
- c) analisar como o usuário utiliza a Biblioteca de Humanas e Educação;
- d) identificar as necessidades de informação;
- e) analisar os meios de busca e recuperação da informação na biblioteca;
- f) avaliar a estrutura de TI da biblioteca.

3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho busca compreender as dificuldades do usuário em sua necessidade, busca e uso da informação, e como os fatores comportamentais cognitivos, emocionais e situacionais podem influenciar na sua pesquisa.

Compreender como os sistemas de informação influenciam o processo de necessidade, busca e uso realizada pelos usuários requer uma pesquisa detalhada de suas dificuldades perante o desafio de encontrarem a informação certa, na hora certa. Para Gil (2002), citado por Edivaldo Boaventura (2004)

Pesquisas com estas características, que pretendem se familiarizar com o problema devem assumir um caráter exploratório. Além do mais, exigem grande capacidade de análise e interpretação da informação coletada porque ela não se encontra explícita.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares [...] ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Para encontrar as respostas necessárias a este estudo foi necessário observar a necessidade da Biblioteca de avaliar o seu usuário e como este usa as informações disponibilizadas.

3.1 PROBLEMA

É muito importante procurar respostas para tais questões para que possamos aperfeiçoar os sistemas e auxiliar o usuário a quebrar suas barreiras. A Gestão da Informação se enquadra perfeitamente na busca destas respostas pois na visão de Silveira (2009), a gestão da informação em bibliotecas universitárias é um dos pilares da vida acadêmica, que tem por função essencial subsidiar as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão desenvolvidas nas universidades, mediante a provisão de recursos de informação seletivos, diversificados e organizados.

Choo (2003) apresenta um modelo processual de administração da informação similar ao de Davenport. O modelo de Choo (2003) consiste em seis processos e é identificado como um ciclo contínuo de atividades de gestão da informação interrelacionadas, que precisam ser planejadas para delinear, coordenar

e promover uma perspectiva baseada em processos que contemplem as visões de gestão da informação. Os seis processos são: identificação das necessidades de informação; aquisição da informação; organização e armazenamento da informação; desenvolvimento de produtos e serviços de informação; distribuição da informação e uso da informação.

Nesse contexto, a questão fundamental que orienta a realização desse trabalho é:

Quais as principais barreiras encontradas pelo usuário na busca pela informação na Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Paraná?

Em plena era da informação, os sistemas de informação são muito importantes para a aquisição e organização da informação e do conhecimento. Na Biblioteca de Ciências Humanas não pode ser diferente, então procuramos investigar também como o usuário interage com os sistemas de informação disponíveis na Biblioteca para buscar o que necessita.

4 METODOLOGIA

Adotou-se na pesquisa o método do estudo qualitativo.

Segundo Richardson (1999), o estudo qualitativo destina-se ao estudo sobre o comportamento humano, portanto, seus métodos estão fundamentados na utilização de agrupamentos intuitivos, confrontações a conhecimentos e induções generalizadas.

Choo (2003) lembra que a informação é construída nos pensamentos e sentimentos dos usuários, e fica disponível na vida e no ambiente de trabalho, cujas condições determinam seu uso e sua utilidade, ou seja, o uso da informação é situacional. Conforme Almeida (2000), na avaliação de produtos de biblioteca é igualmente importante observar os objetivos da instituição e a opinião dos usuários que utilizam a biblioteca, de forma a avaliar qualitativamente o produto ou serviço de informação.

Para fundamentar esta pesquisa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em livros, artigos publicados em periódicos e documentos eletrônicos sobre a temática em questão. Além disso, foi realizada uma pesquisa de campo utilizando a técnica de questionário com usuários da Biblioteca de Ciências Humanas e duas entrevistas; uma com a bibliotecária de referência para investigar os serviços prestados pela biblioteca e a outra com a comissão do Sistema Sophia para observar o suporte tecnológico encontrado nas bibliotecas do sistema.

4.1 DESCRIÇÃO DO CASO

Ao longo do capítulo 4 apresentaremos a Biblioteca estudada, seus serviços e suas características. As fontes de informações utilizadas para a descrição do caso foram o site da UFPR, disponível em <http://www.ufpr.br/portafulpr>, e o Portal Sibi UFPR disponível em <http://www.portal.ufpr.br/>.

4.1.1 A UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ E O SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SIBI)

A Universidade Federal do Paraná é uma instituição de ensino superior com atuação na graduação e pós-graduação. É mantida pela União e tem por objetivo oferecer ensino de qualidade, público e gratuito.

Ela mantém atualmente 120 cursos de graduação, atendendo aproximadamente 29.000 alunos. Até o ano de 2010, a UFPR possuía 102 programas de pós-graduação, oferecendo 62 cursos de mestrado e 40 cursos de doutorado, atendendo 3841 alunos nessa área de ensino.

Além do ensino, atua também no desenvolvimento de pesquisas e possui destaque também na extensão universitária, com diversos eventos, cursos, projetos e programas de extensão promovendo a integração entre o ensino e a pesquisa com as demandas sociais.

Seus princípios norteadores são os seguintes:

- a) comprometimento com a construção do saber e formação de profissionais competentes e compromissados socialmente;
- b) ambiente pluralista, onde o debate público é instrumento da convivência democrática;
- c) preservação e disseminação da cultura brasileira;
- d) proposição de políticas públicas;
- e) comprometimento da comunidade universitária com a Instituição;
- f) gestão participativa, dinâmica e transparente comprometida com melhores condições de trabalho e qualidade de vida;
- g) eficiência, eficácia e efetividade no desenvolvimento das atividades institucionais;
- h) isonomia no tratamento dispensado às Unidades da Instituição;
- i) respeito aos critérios institucionais usados na alocação interna de recursos;
- j) cultura de planejamento e avaliação contínua da vida universitária.

Segundo o site da UFPR (<http://www.ufpr.br/portalfpr/>) a história da Universidade começa em 1892, quando o político Rocha Pombo lança, na Praça Ovidor Pardiniho a pedra fundamental da Universidade do Paraná. Mas, devido à

instabilidade gerada pela Revolução Federalista que acontecia no Sul do Brasil em função da divergência entre as elites federalistas e republicanas, o projeto não foi adiante.

Foi apenas em 1912, quando se avaliou que o Paraná precisava de mais intelectuais, que se iniciou novamente o movimento pró Universidade do Paraná. No dia 19 de dezembro de 1912, Victor Ferreira do Amaral e Silva liderou a criação efetiva da Universidade do Paraná e em 1913, a Universidade começou a funcionar, no início, como instituição particular. Os primeiros cursos ofertados foram: Ciências Jurídicas e Sociais, Engenharia, Medicina e Cirurgia, Comércio, Odontologia, Farmácia e Obstetrícia. O prédio central, na Praça Santos Andrade, foi construído em terreno doado pela Prefeitura, com empréstimos feitos por Victor Ferreira do Amaral, que foi seu primeiro reitor.

Em 1950, o reitor Flávio Suplicy de Lacerda mobilizou as lideranças do Estado e, a Universidade do Paraná tornou-se uma instituição pública e gratuita, adotando o tripé Ensino, Pesquisa e Extensão, que norteia as atividades da universidade em direção à sociedade e ao desenvolvimento da comunidade em que está inserida.

As bibliotecas da Universidade Federal do Paraná são administradas pelo Sistema de Bibliotecas (SIBI), constituído por uma sede administrativa (Biblioteca Central), treze bibliotecas universitárias e uma biblioteca de ensino médio. Das treze bibliotecas universitárias, nove estão localizadas nos campi de Curitiba e três nos municípios de Palotina, Pontal do Paraná e Matinhos. As bibliotecas setoriais levam em consideração a dispersão geográfica dos campus e são orientadas ao atendimento das áreas específicas de cada setor, integradas de maneira a permitir o compartilhamento dos acervos.

A Biblioteca Central é o órgão encarregado de coordenar e supervisionar as atividades de todas as catorze bibliotecas. É responsável pela aquisição do material bibliográfico, mediante intercâmbio, doação ou compra por pregão eletrônico, que depois é distribuído entre as bibliotecas. Às bibliotecas setoriais compete oferecer serviços bibliográficos e de informação especializados, como suporte aos programas acadêmicos. As bibliotecas setoriais integrantes do SIBI são: Biblioteca da Escola Técnica, Biblioteca de Ciências e Tecnologia, Biblioteca de Ciências Agrárias, Biblioteca de Ciências Biológicas, Biblioteca de Ciências da Saúde, Biblioteca de Ciências da Saúde, sede Botânico, Biblioteca de Ciências Florestais e da Madeira, Biblioteca de Ciências Jurídicas, Biblioteca de Ciências Sociais Aplicadas, Biblioteca

de Educação Física, Biblioteca do Campus Palotina, Biblioteca do Centro de Estudos do Mar, Biblioteca do Unilitoral e Biblioteca de Ciências Humanas, onde pretendemos realizar nosso trabalho de conclusão de curso.

4.1.2 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA BIBLIOTECA (CH)

Fundada em 1940, a Biblioteca de Humanas, como é conhecida no meio acadêmico, está situada à Rua General Carneiro 460, 2º andar, onde funciona de segundas às sextas-feiras, das 08:00 às 22:00h, e aos sábados, das 08:00 às 14:00h. Seu acervo está distribuído em três andares e compreende as seguintes áreas: antropologia, artes, sociologia, comunicação social, música, educação, filosofia, história, lingüística, literatura, psicologia e turismo. Os recursos bibliográficos disponíveis são livros (cerca de 85.000 títulos), folhetos, apostilas, revistas, teses, dissertações, monografias e material especial (CDs, CD-ROM, slides, vídeos, fitas K7, partituras, discos e DVDs). Seus usuários são, principalmente, estudantes universitários e professores dos cursos das áreas de Ciências Humanas, pesquisadores, e profissionais de educação, além do público em geral.

A bibliotecária chefe é, atualmente, a servidora Maria de Lourdes Saldanha Nascimento, e o quadro funcional conta com 39 funcionários divididos entre bibliotecários e técnicos, e além deles também conta também com estagiários e pessoal sênior.

Seus principais objetivos de funcionamento são:

- a) coletar, organizar e disseminar documentos que atendam as necessidades de informação dos alunos, professores e funcionários dos cursos mantidos pelos Setores de Educação e de Ciências Humanas, Letras e Artes;
- b) selecionar e adquirir o material necessário para manutenção e atualização do acervo;
- c) organizar o material para que possa ser prontamente recuperado;
- d) disseminar a informação divulgando aos usuários o material disponível.

Internamente, a Biblioteca está subdividida em seis setores:

- a) Balcão de empréstimos: Realiza empréstimos devolução e reserva de livros, cadastro de alunos, fornece chaves para o guarda- volumes realiza estatística de livros consultados, emite certidão negativa para o usuário.
- b) Setor de Referência: Realiza o empréstimo entre bibliotecas, organiza visitas orientadas, tira dúvidas e dá orientação aos usuários.
- c) Chefia: Responsável pela administração da Biblioteca.
- d) Preparo Técnico: Responsável pelo preparo físico dos livros (etiquetagem, fitilhamento, carimbo), classificação e inclusão dos livros, teses, monografias no Sophia,
- e) Restauro: Realiza o conserto dos livros danificados, com folhas rasgadas, capa estragada, folhas soltando, etc.
- f) Periódicos: É responsável pela seleção e incorporação de títulos de periódicos, pela atualização dos novos exemplares e pela inclusão desse acervo no Sophia. Prepara listas de títulos para facilitar a busca dos usuários, realiza o Comut, indexa a revista Interação em Psicologia, orienta os usuários na busca de títulos, guarda e organiza as revistas nas estantes. Atualmente, também organiza, de modo provisório, os multimeios.

Como normas gerais de funcionamento, consumo de bebidas e alimentos não são permitidos na Biblioteca HE, devido ao risco de danos ao material. Os telefones celulares devem ser desligados, em todos os recintos da Biblioteca. As conversas devem ser em voz baixa, para não perturbar o estudo dos usuários. A desobediência do usuário estará sujeita a advertência oral e a reincidência poderá ocasionar a sua retirada do recinto.

4.1.3SERVIÇOS OFERECIDOS

- a) Comutação bibliográfica (COMUT): é um serviço cooperativo do IBICT, que permite às comunidades acadêmicas e de pesquisa o acesso documentos em todas as áreas do conhecimento, disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e do exterior. Através do COMUT são solicitados artigos de periódicos, capítulos de livros, dissertações, teses e anais de congressos não pertencentes ao acervo do

Sistema de Bibliotecas da UFPR, respeitando-se rigorosamente a Lei de Direitos Autorais.

- b) Consulta local ao material bibliográfico; o usuário, mesmo não pertencente à comunidade UFPR tem livre acesso ao material das estantes.
- c) Elaboração de ficha catalográfica; a ficha catalográfica é elaborada por um bibliotecário, impressa em um retângulo de 7,5x12, 5 cm, letra/fonte (Arial 10) e inserida no verso da folha de rosto da dissertação, tese ou monografia, de acordo com as normas vigentes na UFPR.
- d) Empréstimo domiciliar de livros, folhetos, seriados, teses e dissertações, monografias e materiais especiais; mediante cadastro e identificação do aluno.
- e) Empréstimo entre bibliotecas: empréstimo para bibliotecas externas à UFPR concedido por meio de convênio estabelecido entre as bibliotecas interessadas, efetuado mediante preenchimento de formulário de solicitação assinados pelo bibliotecários responsáveis de ambas as partes.
- f) Internet wi-fi: promove a inclusão digital, permitindo que o usuário pesquise o que necessita no seu computador pessoal nas dependências da biblioteca.
- g) Levantamento bibliográfico: serviço on-line executado por bibliotecários especializados nas bases de dados como Lilacs, Medline/Bireme e Medline/Pubmed, recuperando trabalhos científicos publicados a nível nacional e internacional.
- h) Orientação na normalização de documentos: orientação para a redação dos trabalhos acadêmicos (monografias, teses e dissertações) e auxílio na elaboração de referências. A UFPR adota como padrão as Normas para Apresentação de Trabalhos Científicos, as quais são baseadas na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- i) Orientação na pesquisa em bases de dados: realizada por um bibliotecário, de preferência acompanhado do próprio usuário, que participa do processo de busca. As citações recuperadas pela pesquisa podem ser gravadas em pendrive, CDs ou encaminhadas por e-mail.

- j) Reprografia; Este serviço é realizado por uma empresa terceirizada que presta serviços para a Biblioteca de Humanas. Os materiais das bibliotecas do SIBI/UFPR só poderão ser copiados nos termos da Lei 5.988/73.
- k) Salas de estudo em grupo para acomodar mais alunos possibilitando-lhes debater seus estudos.
- l) Treinamento de usuários: treinamento de usuários para demonstração dos serviços disponíveis, tais como acesso à base de dados, levantamentos bibliográficos e localização de documentos. Orientação sobre a organização e funcionamento das Bibliotecas, uso do catálogo automatizado, utilização das obras de referência e outras fontes de informação.
- m) Visitas orientadas: apresentam as dependências físicas, os recursos bibliográficos e o funcionamento da Biblioteca.
- n) Cabines para estudo individual, para que o usuário possa se concentrar em suas atividades.

4.2 PRINCIPAIS RECURSOS UTILIZADOS

Nesta seção mostraremos os principais recursos utilizados na Biblioteca de Ciências Humanas. As fontes utilizadas foram Portal da Informação SIBI que encontra-se no endereço <http://www.portal.ufpr.br/>, e o site do Sistema Sophia que se encontra em <http://www.prima.com.br/institucional/>

4.2.1 SOPHIA

Todas as bibliotecas pertencentes ao Sistema de Bibliotecas da UFPR (SIBI) utilizam, atualmente, o SophiA Biblioteca, um software para gestão de bibliotecas e centros de documentação. O SophiA é um sistema completo, de fácil utilização, que permite gerenciar com flexibilidade o acervo e os serviços da biblioteca. Baseado nos padrões internacionais de catalogação e comunicação de dados MARC-21, ISO2709, Z39. 50 cliente e servidor, XML e OAI-PM (ver glossário), o SophiA é utilizado no Brasil e exterior por mais de 600 instituições universitárias, órgãos públicos, empresas e escolas.

Principais características do SophiA:

- a) importação MARC: uso inteligente do MARC 21 (autoridades e bibliográfico), ou seja, a catalogação pode ser realizada tanto no formato MARC como no padrão AACR2, permitindo que o Sistema relacione automaticamente os campos, fazendo alterações e inclusões no MARC quando estas forem alteradas no padrão AACR2 e vice-versa;
- b) recuperação da informação por meio de buscas orientadas, buscas combinadas (operadores booleanos), buscas por palavras-chaves;
- c) armazenamento de levantamentos bibliográficos com possibilidade de impressão ou envio por e-mail;
- d) catalogação no padrão AACR2 em tela única, com pontuação automática;
- e) catalogação ágil, a partir da importação de registros bibliográficos de milhares de bibliotecas nacionais e internacionais, como a Library of Congress e a Index Data;
- f) módulo Aquisição: realiza todo controle de pedidos de compra de materiais, assinatura de periódicos e permutas da Biblioteca, integrando-se diretamente ao setor de compras da instituição;
- g) terminal Web: módulo que permite a biblioteca disponibilizar consultas ao acervo e serviços aos usuários, como reserva de obras ou renovação de empréstimos. Além disso, o usuário pode dar sugestões de aquisição e cadastrar seu perfil para receber informações por meio do DSI;
- h) disseminação seletiva de informação (DSI): Esse serviço detecta títulos de obras e periódicos determinando quem são os usuários interessados nos materiais e envia um e-mail informando sobre sua disponibilidade;
- i) rede de bibliotecas: permite que várias bibliotecas de uma mesma rede utilizem de forma integrada o SophiA, compartilhando dados de obras, periódicos e usuários;
- j) módulo para controle de chaves de armários: além de controlar o empréstimo das chaves, também gera relatórios de chaves em atraso, multas, bloqueia empréstimo de outras chaves e de obras;
- k) protocolo Z39.50: permite buscas de registros bibliográficos em bases de dados internacionais. Os registros encontrados são apresentados em formato MARC e o usuário pode editar e importar esses registros para o SophiA ou para um arquivo ISO.

O SophiA permite gerar diversos tipos de relatórios: acervo por área do conhecimento; acervo por área do conhecimento e forma de aquisição; acervo por tipo de material; número de empréstimos por tipo de usuário; números de empréstimos por curso e bibliografia dos cursos. Todos os relatórios contam com filtros (período, biblioteca) e para alguns há a possibilidade de serem gerados com quebra por semestre.

Como forma de segurança e controle, no SophiA é possível criar um perfil e senha para cada operador do sistema, indicando quais ações ele poderá realizar. Desta forma, as ações de cada operador podem ser visualizadas por meio de filtros e relatórios gerenciais.

4.2.2 BIBLIODATA

Os serviços da Rede Bibliodata contemplam: catalogação cooperativa, isto é, a utilização de uma catalogação feita por outra biblioteca; distribuição de registros locais em meio magnético para geração e manutenção de bases locais e a emissão de fichas catalográficas para os catálogos em ficha.

Principais objetivos do Bibliodata:

- a) criar um formato padrão para as bibliotecas brasileiras que fosse compatível em nível internacional;
- b) elaborar um catálogo coletivo,
- c) viabilizar o intercâmbio de registros bibliográficos dentro e fora do país;
- d) desenvolver processamento técnico cooperativo;
- e) produzir biografias especializadas;
- f) padronizar normas de catalogação e indexação;
- g) gerar com subproduto da catalogação cooperativa, as fichas catalográficas para manutenção dos catálogos locais.

4.2.3 CATBIB

É um produto da rede BIBIODATA. O CatBib (editor MARC) é usado como ferramenta de catalogação, sendo útil na edição de dados, e os serviços, sendo a catalogação cooperativa, e a exportação de dados no formato MARC21 para

geração/manutenção de bases locais são oferecidos somente aos participantes da Rede.

4.2.4 PORTAL DA INFORMAÇÃO

O Portal da Informação SIBI encontra-se no endereço <http://www.portal.ufpr.br/> e é um portal voltado à pesquisa de materiais da biblioteca (livros, periódicos, cd's, dvd's etc...). Combina as funções de um catálogo de acesso público de última geração com uma seleção de bases de dados e links em diversas áreas do conhecimento. Algumas das principais características do Portal da Informação:

- a) No menu vertical direito encontramos o link "Serviços", onde o usuário pode, entre outras funções, fazer renovação de obras, solicitar material pelo COMUT (serviço de comutação bibliográfica), consultar as normas de apresentação de trabalhos na UFPR e saber as instruções para entrega de teses e dissertações na Biblioteca Central.
- b) No menu vertical esquerdo encontramos o link "Acervo", onde o usuário pode consultar o acervo de todas as bibliotecas do SIBI. Já na coluna "SIBI/UFPR", há informações sobre o SIBI e todas suas bibliotecas do SIBI (administração, endereços, horários de funcionamento, normas de empréstimo, etc.).
- c) No menu "Fontes de informação", são acessadas as bases de dados on-line: as de acesso público (bases gratuitas que foram selecionadas na Internet) e as de acesso restrito (pagas pela UFPR ou pela Capes, cujo acesso é permitido somente à comunidade UFPR), além do Portal de Periódicos da CAPES. Esse Portal dá acesso aos textos completos de artigos de periódicos nacionais e internacionais e a bases de dados com resumos de trabalhos em todas as áreas do conhecimento. Para aprender a acessar as bases, no mesmo menu há o Tutorial das Bases de Dados, que ensina a pesquisar em bases como *Scielo*, Portal da CAPES, *Web of Science* ou *Science Direct*.

4.3 LEVANTAMENTO DE DADOS

Os dados foram levantados compreendendo as seguintes etapas:

- a) levantamento preliminar de informações sobre os usuários da CH;
- b) levantamento teórico do assunto a ser pesquisado;
- c) elaboração dos questionários;
- d) aplicação dos questionários;
- e) elaboração das entrevistas;
- f) entrevistas;
- g) análise e interpretação dos dados;
- h) apresentação dos resultados.

4.4 APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Este trabalho apresentou como universo de pesquisa os alunos e usuários externos que frequentam a Biblioteca de Ciências Humanas. O questionário foi aplicado ao decorrer de dois dias de trabalho na própria unidade. A amostra de pesquisa se prendeu a 30 usuários que responderam aos questionários. Todos os questionários foram respondidos. Decidimos pela aplicação de questionário para ampliar o número de usuários pesquisados.

O questionário é um conjunto de perguntas que a pessoa lê e responde sem a presença de um entrevistador. Os questionários podem ser de quatro tipos diferentes:

- a) estruturado não disfarçado: o respondente sabe qual é o objetivo da pesquisa, e o questionário é padronizado, usando principalmente questões fechadas;
- b) não estruturado: não disfarçado, neste caso usa-se mais questões abertas e o respondente sabe qual é o objetivo da pesquisa;
- c) não estruturado disfarçado: usa técnicas projetivas (completar sentenças, etc.) para conseguir as informações, sem que o respondente saiba a finalidade da pesquisa (BOYD J.& WETFALL, 1964);

- d) estruturado disfarçado: tenta através da tabulação e cruzamento de informações, descobrir a importância de um assunto para a pessoa, indiretamente (MATTAR, 1996).

As vantagens do uso do método do questionário em relação às entrevistas, segundo Marconi e Lakatos (1996), são: “Utiliza-se menos pessoas para ser executado e proporciona economia de custo, tempo, viagens, com obtenção de uma amostra maior e não sofre influência do entrevistador”.

Entre as desvantagens, podem ser citadas: baixo índice de devolução, grande quantidade de perguntas em branco, dificuldade de conferir a confiabilidade das respostas, demora na devolução do questionário e impossibilidade de o respondente tirar dúvidas sobre as questões, o que pode levar a respostas equivocadas.

O questionário utilizado neste estudo foi o estruturado não disfarçado pois o respondente soube desde o princípio qual o objetivo da pesquisa, e o questionário foi padronizado, usando principalmente questões fechadas.

4.5 ENTREVISTA

Em um segundo momento, foi feita uma entrevista com a bibliotecária de referência Maria Teresa Alves Gonzatti e uma entrevista com a comissão que dá suporte ao sistema Sophia de bibliotecas.

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de um determinado assunto” (MARCONI; LAKATOS, 1999, p. 94).

Segundo Marconi e Lakatos (1996), a entrevista pode ser de três tipos:

- a) padronizada (estruturada): costuma-se usar questões fechadas e o entrevistador não pode alterar a ordem das questões, ou criar novas questões;
- b) despadronizada (não estruturada): os formulários usam questões abertas e o entrevistador tem liberdade de formular novas questões, conduzindo a entrevista;
- c) painel: as entrevistas são repetidas de tempos em tempos com os mesmos elementos da amostra, para avaliar a evolução das opiniões das pessoas.

Entre as vantagens do método das entrevistas, podemos citar, por exemplo, o fato de o entrevistador poder tirar dúvidas, isto é, explicar as questões, e a possibilidade de identificar as discordâncias. Além disso, a entrevista permite um bom controle da amostra com alto índice de respostas, gerando uma grande quantidade de dados. O método das entrevistas pode apresentar as seguintes desvantagens (MARCONI; LAKATOS, 1996; MATTAR, 1996): ocorrer problemas de comunicação entre o entrevistador e entrevistado, a entrevista consome muito tempo, gera alto custo o que leva a utilizar normalmente de amostras pequenas. Além disso, a presença do entrevistador e a não garantia de anonimato pode influenciar na resposta. Existe ainda o risco de o entrevistador interpretar as respostas em questões abertas.

Neste trabalho, as entrevistas foram padronizadas, pois as perguntas foram confeccionadas antes do encontro com as partes entrevistadas e tiveram um resultado muito positivo.

Para a realização da análise de dados optou-se por analisar conjuntamente as informações coletadas pelo questionário e pelas entrevistas realizadas. Ao analisar o questionário, as respostas foram contabilizadas manualmente, chegando aos resultados esperados.

4.6 DESCRIÇÃO DO MOMENTO DE PESQUISA

No decorrer deste trabalho, procuramos conhecer um pouco mais sobre a importância de se disponibilizar a informação, possibilitando uma eficiente aquisição do conhecimento. Além disso, investigamos as necessidades informacionais do usuário e como ele se comporta na busca e uso da informação. Dessa maneira, foram enfocados aspectos desse novo paradigma de conhecimento, fruto de uma sociedade que a cada dia valoriza mais a informação e, por conseguinte, a tem procurado das mais diversas formas.

Observou-se que as bibliotecas neste contexto são importantes, principalmente as universitárias, uma vez que oportunizam aos universitários e futuros profissionais a informação científica, precisa e evidentemente atualizada. Logo, o profissional da informação necessita se pautar por um perfil mais ativo e dinâmico, no sentido de, através da sua interação com o usuário, identificar

necessidades e expectativas que o direcionarão para uma seleção de acervo mais adequada e responsável.

Constatou-se, portanto, que a figura principal nesse processo de aquisição de conhecimento por meio da disponibilização de informações pelas bibliotecas é o usuário. Pois sem este, não existe biblioteca. Por essa razão é que hoje têm sido realizados vários estudos com o objetivo de se colherem informações sobre o usuário, e é precisamente nessa perspectiva que este estudo se enquadra.

Ao realizar esta pesquisa, encontramos algumas dificuldades ao longo do percurso; dificuldades pequenas pois apesar de muitos usuários se mostrarem dispostos a responder o questionário, alguns apresentaram questionamentos e se mostraram contrários a pesquisa dizendo que estavam com pressa. Mesmo assim conseguimos um bom número de questionários respondidos e alcançamos os objetivos de análise propostos neste trabalho de conclusão de curso.

Houve momentos de descontração com as bibliotecárias entrevistadas, ambas muito receptivas às nossas perguntas.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

A Tecnologia da Informação auxilia o trabalho intelectual e de pesquisa na biblioteca e é utilizada através dos Sistemas de Informação para armazenar, manipular, filtrar e gerar informação de forma rápida e eficaz.

Os sistemas de informação e a tecnologia de nada adiantarão se o principal beneficiado, o usuário, não souber interagir com a informação disponibilizada em meios eletrônicos, criando-se assim, as chamadas barreiras de usabilidade de sistemas de informação em bibliotecas.

Cabe ao profissional da Informação tornar claro o caminho do usuário, ou seja, todas as formas de pesquisa devem ser conhecidas, levando-o a entender o sistema de informação construído e diminuir as barreiras de usabilidade.

Conforme Churchman (apud PADOVEZE, 2007), os componentes de um sistema são:

- a) Os objetivos totais;
- b) O ambiente do sistema: as coações fixas;
- c) Os recursos do sistema;
- d) As atividades, finalidades e medidas de rendimento; e
- e) A administração do sistema.

Na concepção de Oliveira (apud PADOVEZE, 2007), os componentes de um sistema:

- a) Objetivos do sistema;
- b) Entradas do sistema;
- c) Processo de transformação;
- d) Saídas do sistema;
- e) Controles e avaliação do sistema; e
- f) Retroalimentação, realimentação ou feedback do sistema.

De acordo com Polloni (apud SILVA et al., 2010), um Sistema de Informação deve atingir seus objetivos de armazenamento e fornecimento de informações para a organização, em formato, tempo e custos apropriados. Assim, um sistema de informação eficaz deve apresentar as seguintes características:

- a) Produção de informações. Produzir informações realmente necessárias, confiáveis, em tempo hábil e com custo condizente, atendendo aos requisitos operacionais e gerenciais da tomada de decisão;
- b) Regulamentação. Possuir diretrizes capazes de assegurar a realização dos objetivos, de maneira direta, simples e eficiente;
- c) Integração. Integrar-se à estrutura da organização e auxiliar na coordenação das diferentes unidades organizacionais;
- d) Fluxo de processos. Ter um fluxo de procedimento (interno e externo ao processamento) racional, integrado, rápido e de menor custo possível;
- e) Confiabilidade. Contar com dispositivos internos que garantam a confiabilidade das informações de saída e adequada proteção aos dados controlados pelo sistema;
- f) Simplicidade. Ser simples, seguro e rápido em sua operação.

Segundo Oliveira (2004):

As bibliotecas têm passado por períodos marcantes de transição. Com o advento da imprensa, no início do século XV, foi concebida a ela uma nova função, além da de organizadora dos saberes, a de sistematizar o acesso à informação, passando a atuar como centros de educação, recreação e pesquisa. O segundo momento surgiu com os computadores, que conquistaram todos os campos de atividade. O terceiro período de transição tem se caracterizado pelas soluções qualitativas, que implicam em redução de tempo e de precisão dos serviços. Disponibilizar dados de forma rápida e eficaz, ou seja, quanto mais o homem gera documentos, mais as bibliotecas buscam instrumentos e técnicas que permitam a recuperação desses documentos, a informação tomou-se um bem acumulável e valorável.

Para conhecer as necessidades informacionais de seus usuários, é necessário que haja comunicação entre o bibliotecário e o usuário que depende dela.

A eficiência da biblioteca depende de ações concretas voltadas para a satisfação dos usuários, onde esses possam reclamar e ser ouvidos, diante das dificuldades encontradas. Essas dificuldades precisam ser estudadas e convertidas em resoluções para que outros usuários não encontrem tais barreiras.

5.1 NECESSIDADE, BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO X BARREIRAS INFORMACIONAIS.

De acordo com Choo (2003)

O estudo das necessidades e usos da informação possui caráter transdisciplinar, proporcionando a existência de uma diversidade de pesquisas, abordagens e modelos. Ele considera que os fatores cognitivos, afetivos e situacionais interferem na busca e uso de informações pelo indivíduo. Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil.

Choo (2003) também previu as seguintes barreiras na busca e uso da informação:

- a) Parada de decisão: na qual a pessoa vê dois ou mais caminhos à sua frente.
- b) Parada de barreira: na qual a pessoa vê uma estrada à sua frente, mas algo ou alguém bloqueia sua passagem.
- c) Parada rotatória: na qual a pessoa não vê nenhum caminho à sua frente.
- d) Parada de inundação: na qual a pessoa sente que a estrada desapareceu de repente.
- e) Parada problemática: na qual a pessoa sente-se arrastada por uma estrada que não escolheu.
- f) Outras categorias dependem de a pessoa julgar o entorno do ponto de vista perceptivo (quanta neblina há na estrada), situacional (quantas intersecções tem a estrada) e social (quantas pessoas viajam na mesma estrada) .

Como resposta a estas barreiras informacionais, podemos utilizar o modelo de criação de significado de Brenda Dervin que orienta a:

- a) Criar idéias
- b) Encontrar direções ou caminhos

- c) Adquirir capacidades
- d) Obter apoio ou confirmação
- e) Motivar-se
- f) Conectar-se aos outros
- g) Acalmar-se ou relaxar
- h) Sentir prazer ou felicidade
- i) Alcançar os objetivos

Com os usuários da Biblioteca de Ciências Humanas não é diferente, pois estes usuários encontram muitas dificuldades no decorrer do processo de necessidade, busca e uso da informação.

Os estudos de necessidades e usos de informação integram a literatura dos estudos de usuários e são essenciais para compreender as necessidades dos usuários bem como fazer avaliações a respeito dos serviços oferecidos pela biblioteca.

Sanz - Casado (1994), declara que “usuário é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”

De acordo com Crawford (1978 apud SANZ-CASADO, 1994), a necessidade de informação “é um conceito muito difícil de definir, isolar ou medir, pois envolve processos cognitivos que podem operar em diferentes níveis de consciência e, portanto, podem, inclusive, não estar claro nem para o próprio solicitante”. Neste sentido, a busca pela informação é parte importante do processo de criação do conhecimento, embora, muitas vezes, o usuário não consiga expressar sua necessidade, cabendo ao bibliotecário a tarefa de extrair o que realmente ele deseja.

Diante do exposto, percebemos que, cada vez mais, cabe ao profissional da informação, através de estudos de usuários, a tarefa de identificar as reais necessidades de seus usuários, para que, assim, a biblioteca consiga atingir o seu objetivo. Esse tipo de estudo torna-se imprescindível, uma vez que o usuário é um elemento fundamental para qualquer unidade de informação existir.

5.2 O USUÁRIO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA DE HUMANAS E EDUCAÇÃO X LITERATURA COMENTADA

A Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Paraná recebe uma quantidade grande de usuários todos os dias, de modo que esta pesquisa serviu para saber quais suas maiores necessidades quanto à informação e quais suas dificuldades na sua busca e uso.

Costuma-se dizer que a finalidade dos sistemas de informação é obter as informações certas para as pessoas certas, no momento certo, quantidade certa e no formato certo (TURBAN; RAINER; POTTER, 2007).

Muitas vezes, o que é evidente para o bibliotecário ou funcionário da biblioteca não o é para o usuário. Assim, infelizmente o sistema de informações acaba sendo subutilizado.

Conforme Machado (2000),

a biblioteca universitária é considerada como o centro nervoso da universidade, pois sua função primordial é servir de apoio bibliográfico a professores, estudantes e pesquisadores, bem como à comunidade em geral, especialmente nas atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pela universidade.

A dificuldade de compreensão da estrutura organizacional da biblioteca é retratada neste estudo.

Segundo Santiago (2006); o usuário é um elemento essencial e fundamental na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento da biblioteca. Para estudá-lo e conhecê-lo, é preciso que haja interação entre ambas as partes, estabelecendo, assim, um promissor canal de comunicação.

Grogan (2001) citado por Behr A., Moro E., Estabel L. (2010) afirma que:

Na busca da informação, em diferentes situações, o mesmo consulente pode querer: uma fonte de informação, instrução sobre o uso de uma fonte de informação ou mensagens colhidas numa fonte de informação; ou também diferentes consulentes com a mesma consulta podem querer respostas diferentes. Além disso, “o nível de serviço e o tipo de informação que satisfazem a um cliente talvez não sejam aquilo que, na mensagem inicial, ele expressou, de forma imperfeita, como sendo a sua necessidade.

Assim, a Biblioteca de Ciências Humanas consciente de seu papel perante a comunidade acadêmica, está em busca de meios mais rápidos e precisos para recuperar as informações solicitadas por seus usuários. Segundo KLUG, L. (2006) Os sistemas eletrônicos de armazenamento e recuperação de informação, são indispensáveis. Em outro ponto, encontram-se os usuários que, segundo Carvalho (1997), estão cada vez mais ávidos por informação e buscam através das bibliotecas e meios eletrônicos informações atualizadas e de fácil acesso. Observa-se desta maneira, a necessidade de avaliações e de estudos sobre as buscas realizadas pelos usuários-finais, temática que deveria ser mais explorada, principalmente entre bibliotecas universitárias. Nesse contexto, Cuenca (1999, p. 293) ressalta o papel do bibliotecário como:

[...] sendo fundamental no desenvolvimento de programas educativos que possam levar os usuários a explorar as diferentes possibilidades e formas de busca, ou seja, os novos recursos disponibilizados pela tecnologia para a satisfação destas exigências. Entretanto, para o desenvolvimento de programas educativos é essencial o conhecimento das necessidades e dificuldades do usuário. É neste sentido que o presente trabalho se justifica, visto que analisa o comportamento do usuário na busca da informação através de sistemas informatizados no contexto da biblioteca.

6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

As informações foram obtidas por meio dos seguintes instrumentos: questionário aplicado ao usuário, entrevista com a bibliotecária de referência e entrevista com uma bibliotecária integrante da comissão do sistema Sophia.

6.1 APLICANDO O QUESTIONÁRIO

O questionário foi composto de questões abertas, fechadas e de ordem de prioridade. Para a escolha das questões a pesquisar, usamos como critério a investigação do comportamento de necessidade, uso e busca de informação pelo usuário. A amostra da pesquisa totalizou 30 questionários, e os resultados encontram-se a seguir.

Em um universo de 30 usuários da Biblioteca de Ciências Humanas, 6 tinham menos de 20 anos, 17 tinham entre 20 e 30 anos, 6 tinham de 30 a 50 anos e 1 tinha mais de 50 anos; 14 eram mulheres e 16 eram homens; 29 possuíam cadastro na biblioteca e 1 era usuário externo.

A frequência com que esses usuários utilizavam a biblioteca era diária para 14 deles, de uma vez por semana para 11; quinzenal para 2, de uma vez por mês para 2 e a cada seis meses para apenas 1 desses usuários.

Foi perguntado se o usuário consegue se localizar facilmente na biblioteca. (encontrar livros, estantes, serviços, setores, salas) 26 responderam que sim e 4 disseram que não.

Já ao questionar sobre os serviços prestados pela biblioteca, muitos nem sequer conhecem alguns serviços importantes; os resultados foram os seguintes:

- a) Empréstimo domiciliar: 24 pessoas utilizam, 3 conhecem mas não utilizam e 3 não conhecem e não utilizam;
- b) Renovação *online* (pelo portal da universidade): 25 pessoas utilizam, 2 conhecem mas não utilizam e 3 não conhecem e não utilizam;
- c) Reserva *online*: 13 pessoas utilizam, 14 conhecem mas não utilizam e 3 não conhecem e não utilizam;
- d) Acesso ao Portal da Capes: 3 pessoas utilizam, 14 conhecem mas não utilizam e 13 não conhecem e não utilizam;
- e) Comutação Bibliográfica: 1 pessoa utiliza, 10 conhecem mas não utilizam

e 19 não conhecem e não utilizam;

- f) Serviço de levantamento bibliográfico: 4 pessoas utilizam, 8 conhecem mas não utilizam e 18 não conhecem e não utilizam;
- g) Normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT: 4 pessoas utilizam, 11 conhecem mas não utilizam e 15 não conhecem e não utilizam.

A pergunta a seguir foi se o acervo da biblioteca atende as expectativas dos usuários; 14 responderam que sim; 7 disseram que não e 9 responderam às vezes; ao indagar se eles conseguem encontrar o material que necessitam no catálogo *online*, (Sophia) 15 responderam que sim, apenas 2 disseram que não e 13 responderam às vezes. O próximo questionamento era se, o usuário tem dificuldades em encontrar o material necessário nas estantes; 20 responderam que não tem dificuldade, 6 disseram que tem dificuldade e 4 responderam às vezes.

Pedimos para que o usuário numerasse de 1 a 5 suas maiores dificuldades no uso da biblioteca. A média calculada resultou nesta sequência (sendo 1 o menos difícil e 5 o mais difícil):

- a) (5) a biblioteca não tem o material de que eu necessito;
- b) (4) o acervo está desatualizado (as edições são muito antigas);
- c) (3) não encontro os livros que procuro (mesmo constando no sistema, o livro não está na estante);
- d) (2) não sei como funcionam os serviços na CH;
- e) (1) sinto dificuldade ao fazer a busca no Portal Sibi.

Sobre os computadores que a biblioteca disponibiliza para a pesquisa do usuário; 4 responderam que os computadores são ótimos, 18 que são bons, 4 que são regulares, 3 que são ruins 1 pessoa disse que não utiliza.

Pedimos sugestões sobre o uso dos computadores na biblioteca e as respostas foram na maioria pedindo para que se crie um *login* para controle de tempo, de vírus e de sites supérfluos como redes sociais; os usuários gostariam que os computadores fossem usados apenas para pesquisa, além disso pediram para atualizar algumas máquinas; aumento do número de computadores e disponibilização de notebooks para grupos de estudos.

Em relação às sugestões para melhorar os serviços da biblioteca, a média do resultado ficou nesta sequência (sendo 1 o menos importante e 5 o mais importante):

- a) (5) maior número de volumes para pesquisa;
- b) (4) atualização do acervo;
- c) (3) aumento do prazo de empréstimos;
- d) (2) maior divulgação de serviços;
- e) (1) aquisição de mais computadores para pesquisa.

Como muitos usuários não conhecem os serviços prestados pela Biblioteca de Ciências Humanas, perguntamos se participariam de um treinamento que ajudasse a utilizar melhor os serviços da biblioteca; 16 responderam que participariam e 14 que não participariam.

A última pergunta foi aberta pedindo para o usuário deixar alguma sugestão, crítica, elogio, etc sobre a biblioteca e seus serviços; a biblioteca foi bastante elogiada, pois no decorrer dos anos passou por reformas e modificações para melhor acomodar o acervo e o usuário. As sugestões mais importantes foram as seguintes: mais salas de estudo, aumento do acervo, atualização do acervo, disponibilização de notebooks para grupos de estudo, maior número de computadores, jornais e revistas com informações sobre atividades culturais e eventos.

Ao observar os dados recolhidos através dos questionários aplicados, percebemos que a biblioteca é utilizada por um público jovem, na maioria entre 20 e 30 anos e que muitos utilizam a biblioteca todos os dias. Dentre os serviços oferecidos pela Biblioteca de Ciências Humanas, os menos conhecidos são: Portal da Capes, Comutação Bibliográfica, Serviço de levantamento bibliográfico, Normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT, assim, infelizmente, o público acaba perdendo muito em matéria de informação ao deixar de utilizar estes serviços. Os usuários, na maioria responderam que conseguem encontrar o material nas estantes facilmente e que a biblioteca atende às suas expectativas; o que podemos entender positivamente e que ao comparar com a teoria de Chun Wei Choo (2003) em seu livro *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*, encontramos muitos pontos semelhantes; por exemplo: como o usuário procura e encontra o que necessita pode ser explicado desta forma, segundo Choo(2003)

embora sejam quase sempre tratadas como processos independentes de informação organizacional, as três arenas de uso da informação – criar significado, construir conhecimento e tomar decisões – são de fato processos interligados, de modo que, analisando como essas três atividades se alimentam mutuamente, teremos uma visão holística do uso da informação. Num nível geral, podemos visualizar a criação de significado, a construção do conhecimento e a tomada de decisões como três camadas concêntricas, em que cada camada interna produz os fluxos de informação para a camada externa adjacente. A informação flui do ambiente exterior (fora dos círculos) e é progressivamente assimilada para permitir a ação. O conhecimento reside na mente dos indivíduos, e esse conhecimento pessoal precisa ser convertido em conhecimento que possa ser suficiente.

Ao encontrar o material necessário, o usuário deixa o nível de angústia e sente o alívio descrito por Pereira (2010) ao discorrer sobre o processo construtivista desenvolvido por Kuhlthau e identifica que o conceito fundamental para entender as influências das dimensões emocionais no processo de busca da informação é o de incerteza. O autor afirma que Kuhlthau descreve o processo de busca da informação (Information Search Process – ISP) com base nesse conceito e sob uma perspectiva construtivista, segundo a qual a informação aparece para suprir um problema derivado de um estado de conhecimento anômalo. Kuhlthau desenvolve um modelo do processo de criação de significado na busca de informação.

Segundo Kuhlthau apud Pereira (2010):

o processo construtivista possui três arenas de atividades ou campos de experiência nas quais um indivíduo passa para sair do estado inicial de necessidade de informação para o de resolução de problemas: “a arena física (cursos de ação tomados), arena afetiva (sentimentos e sensações experimentadas) e a arena cognitiva (pensamentos relacionando o conteúdo ao contexto)”

O processo prevê ainda seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação.

Segundo Kuhlthau (1991; 1993), sentimentos de incerteza, confusão e frustração ocorrem nos primeiros estágios do processo, associados a pensamentos vagos e sem foco sobre o problema. À medida que conhecimento sobre o tema fica mais claro e os pensamentos mais focados, sentimentos de certeza e confiança aumentam. Nos estágios finais do processo, sentimentos de satisfação e realização são comuns.

Segundo Figueiredo (1979), os estudos de usuário são investigações que possuem como objetivo saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação ou para saber se suas necessidades de informação estão sendo

satisfeitas de maneira adequada, são principalmente canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve.

Figueiredo (1994) aponta as contribuições que considera de maior relevância, principalmente generalizações ou tendências que foram agregadas através de anos de estudo nessa linha de investigação e que em sua maioria ainda se mostram atuais e aplicáveis ao nosso contexto:

- a) acessibilidade e facilidade de uso são os fatores mais importantes para a utilização de um serviço, e estas são diretamente influenciadas pela experiência pessoal do usuário;
- b) muitos profissionais apontam para o volume excessivo de informação e solicitam que haja seletividade;
- c) necessidade de que a disseminação da informação ocorra forma rápida e eficiente;
- d) os canais informais de comunicação são considerados mais importantes que os canais formais;
- e) o treinamento de usuário é um recurso negligenciado;
- f) percebe-se a falta de marketing adequado para os serviços de informação.

Segundo Figueiredo (1994) os principais objetivos dos estudos de usuários eram o de determinar os documentos mais utilizados; descobrir hábitos dos usuários para obter informações; identificar o grau de aceitação das inovações tecnológicas da época; evidenciar o uso dos documentos no geral; identificar as maneiras para obtenção de acesso aos documentos e determinar as demoras toleráveis.

Ao comparar tais objetivos com os de nossa pesquisa, encontramos muito em comum; para identificar o grau de aceitação das inovações tecnológicas por exemplo, podemos retornar á questão sobre o uso dos computadores. Muitos usuários classificaram os computadores como sendo “bons” e sugeriram que seja criado um login para entrar no sistema para que sejam supervisionados os conteúdos supérfluos. Ao dar esta dica, o usuário demonstra que está interessado em utilizar os terminais para pesquisa, e que o grau de aceitação dos recursos tecnológicos desta biblioteca é alto, além do mais, nos questionários encontramos vários pedidos de aumento no número de terminais disponíveis para pesquisa e notebooks para empréstimo; projeto que já está em andamento.

Não houve aceitação ao falarmos em treinamento para o usuário, este é um motivo de problemas, pois se o usuário não for capacitado devidamente para utilizar os serviços, perderá muito no caminho.

Segundo Choo (2000) e seu modelo multifacetado de uso da informação, para que seja possível compreender os processos que envolvem o uso da informação é necessário considerar três aspectos fundamentais: a necessidade, a busca e o uso da informação. Deve-se entender o usuário como um sujeito cognitivo e a busca por informação como um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço, aonde o contexto de uso aparece como fator determinante para medir a utilidade da informação. Ao analisarmos o comportamento dos usuários da biblioteca de Humanas, e comparamos com tal modelo informacional, percebemos que há muita semelhança na teoria e na prática, pois estes usuários seguem os mesmos passos acima citados, encontram barreiras e lidam de formas diferentes com sua necessidade, busca e uso da informação.

A seguir apresentaremos nossa análise opinativa sobre o que foi identificado com a pesquisa. A partir da pesquisa comparada com a teoria; encontramos similaridades no assunto necessidade, busca e uso da informação. O usuário muitas vezes não se esforça para aprender a fazer a busca e acaba culpando a própria biblioteca. Tudo está sendo facilitado cada vez mais e mesmo assim muitos usuários se negam a compreender o funcionamento de diversos meios de divulgação de informação, um forte exemplo disto é que nos questionários aplicados havia uma questão indagando se eles participariam de treinamentos e capacitação e muitos responderam que não, então como podem encontrar o que precisam se não tem interesse em se capacitar nestes sistemas de informação? Além do mais muitos usuários nem sabem realmente o que querem e culpam o sistema e os bibliotecários por isso.

6.2 ENTREVISTA COM A BIBLIOTECÁRIA DE REFERÊNCIA

Ao entrevistarmos a entrevistada 1, que atua como bibliotecária de referência há dois anos, descobrimos que a principal dificuldade do usuário ao utilizar os serviços da biblioteca é não saber que esses serviços existem, embora a Biblioteca HE realize, periodicamente, treinamento para seus usuários.

“No início dos semestres são feitas visitas técnicas agendadas pelos professores e no decorrer do ano, o Sibi oferece diversos treinamentos em bases de dados.” Diz a entrevistada 1.

Suas atribuições como Bibliotecária de Referência da CH são as seguintes:

- a) realizar levantamentos bibliográficos;
- b) dar orientações quanto às normas da ABNT para trabalhos acadêmicos;
- c) orientar o usuário quanto à utilização do sistema de gerenciamento (empréstimo, devolução, reservas, etc.);
- d) dar orientação quanto ao uso do Portal da Informação;
- e) dar orientação e capacitações quanto ao uso das bases de dados;
- f) fazer empréstimos entre bibliotecas;
- g) fazer visitas técnicas;
- h) acompanhar avaliadores do mec nas visitas de aprovação de cursos;
- i) supervisionar o processo de solicitação de compras de livros (listas de compras);
- j) orientar o usuário em suas pesquisas;
- k) atendimento ao aluno, professor e servidores e usuários externos;

Sendo os serviços mais solicitados pelo usuário:

- a) capacitação para pesquisa no Portal Capes;
- b) orientação de normalização de trabalhos;
- c) levantamentos bibliográficos.

As bases de dados mais acessadas no Portal da Informação da UFPR são as de acesso livre, como Scielo e Capes. “O Portal Capes é o que tem de mais atual em pesquisas e está disponível ao pesquisador da UFPR sem custo. O Portal Capes possui mais de 126 bases de dados, bibliotecas digitais de teses e dissertações, e-books, uma infinidade de possibilidades de pesquisas. Na minha opinião, o Portal Capes é tudo o que um pesquisador precisa em matéria de pesquisa científica”, completa a entrevistada 1.

O perfil do usuário que procura seus serviços é na maioria composta por alunos de mestrado e doutorado na fase de conclusão de curso e professores pesquisadores.

Perguntamos quais as principais características do Portal da Informação da UFPR, o que ela prontamente respondeu dizendo que é manter os alunos

informados sobre os eventos promovidos pelo sibi/ufpr e disponibilizar todas as informações necessárias para que o aluno possa ter sua independência quanto às suas pesquisas, apresentando o acesso à consulta ao acervo, tutoriais, endereços de todas as bibliotecas do sibi e seus horários de funcionamento.

A questão a seguir foi sobre o atendimento on-line recentemente implantado na biblioteca CH. A entrevistada 1 disse:

“O atendimento on-line é para pronto atendimento, com respostas rápidas e diretas, para questões mais técnicas, os usuários são encaminhados aos bibliotecários responsáveis pela área de sua necessidade.”

A última pergunta da entrevista foi: “Que outras medidas a direção da biblioteca HE pretende implantar, futuramente, para otimizar o uso das recursos informacionais da biblioteca?”

Ao que ela respondeu: “A biblioteca HE está sempre implantando recursos informacionais, tivemos recentemente a inauguração da comunicação visual, que não deixa de ser informacional. Estamos disponibilizando o atendimento on-line e o serviço de referência virtual.

A otimização do uso dos recursos informacionais está no dia-a-dia da Biblioteca HE, com treinamentos aos servidores, a futura disponibilização de 10.000 e-books, disponibilização de laboratórios com computadores, rede wi-fi; o futuro é hoje, para a HE a meta é diária.

Existem projetos em andamento, mas para apresentá-los precisamos primeiramente aprová-los para não criarmos expectativas que poderão não se concretizar.”

Ao compararmos a entrevista realizada com a bibliotecária de referência da biblioteca em questão, com o que os usuários responderam nos questionários, encontramos uma controvérsia: Os usuários, quando questionados quanto aos serviços menos conhecidos oferecidos pela CH, responderam em maioria: Portal da Capes, Comutação Bibliográfica, Serviço de levantamento bibliográfico, Normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT. Já na entrevista feita com a entrevistada 1, esta respondeu que os serviços mais requisitados eram exatamente estes.

Como a amostra não foi muito extensa, podemos concluir que a maioria dos alunos que responderam aos questionários estavam no começo do curso, ou

estavam cursando a graduação e estes serviços acima citados são mais requisitados por alunos em fase de conclusão de curso ou alunos de mestrado e doutorado.

Como podemos observar, suas atribuições como bibliotecária de referência são diversas e existem muitas formas de orientação que ela administra, e mesmo assim os usuários continuam ignorando tais serviços e procurando cegamente o que precisam, muitas vezes deixando de localizar o material por serem leigos. Muitos usuários não querem nem sequer aprender a localizar os materiais necessários para numa visita futura poderem procurá-los por si mesmos. Esses usuários chegam exigindo que tudo lhes seja entregue em mãos.

Ao conversar com a bibliotecária de referência, podemos constatar que existem diversos recursos de apoio ao usuário e um destes é o atendimento on-line, que é um facilitador para quem está em casa e precisa, por exemplo, renovar um livro. No portal SIBI existem formas de renovar livros *online*, fazer reserva, há também a pesquisa avançada entre outros serviços que podem auxiliar e muito o usuário para que este não precise comparecer à biblioteca apenas para tal.

As visitas técnicas, feitas na maioria com turmas de calouros, servem para apresentar a biblioteca e ressaltar que existem tais serviços de apoio ao usuário. Mesmo assim, muitas vezes os alunos se dispersam e deixam de utilizar essas informações preciosas. Pode-se perceber que diversos recursos estão disponíveis para o usuário, no entanto, cabe ao usuário procurar saber, para fazer o melhor uso dos serviços existentes.

A pesquisa realizada encaixa-se perfeitamente no que foi comentado no referencial teórico sobre o terceiro período de transição descrito por MILANESI; que se caracteriza pelas soluções qualitativas, que implicam em redução de tempo e de precisão dos serviços, pois muitas vezes, cabe ao profissional de informação resgatar a necessidade de outras obras para tal usuário, mas muito depende também do interesse do usuário em aprender a fazer sua própria pesquisa e buscar as respostas ao que procura. Além disso, existem muitos recursos que estão sendo subutilizados na biblioteca, estes, que auxiliariam enormemente os usuários a concluírem sua busca.

6.3 ENTREVISTA COM A COMISSÃO DO SISTEMA SOPHIA

Conversamos também com a bibliotecária que faz parte da comissão de suporte ao sistema Sophia, utilizado na CH.

A entrevistada 2 nos esclareceu que o Sophia tem uma capacidade de processamento ilimitada, sua linguagem de base é o *SQL Server* e o suporte é feito via telefone, *e-mail* e raras vezes por acesso remoto. Quem oferece o suporte é a própria empresa desenvolvedora do *software* *prima software*, localizada em São José dos Campos (SP).

O *software* Sophia gerencia desde o registro da obra até a circulação, ou seja, busca, empréstimo, renovação e devolução da mesma, e é bastante complexo e funcional.

Ao questionarmos como o sistema auxilia o trabalho; ela respondeu:

“A meu ver auxilia imensamente. Se não tivéssemos um *software* gerenciador a biblioteca funcionaria da mesma forma, porém ninguém iria usar seus serviços pois seriam muito morosos. O sistema possibilita cruzar informações e tem uma interface moderna e interativa que torna a busca possível para todos e em qualquer meio digital.”

Ao analisarmos o sistema Sophia e o que ele representa para biblioteca em si, podemos concluir que este auxilia de diversas formas tanto a biblioteca quanto o usuário. Sem ele a biblioteca ficaria em desordem total. Os livros quando chegam por compra, licitação, ou mesmo doações, são registrados e incluídos no sistema Sophia, onde o usuário irá pesquisar futuramente.

A bibliotecária da comissão do sistema Sophia nos diz que a usabilidade deste sistema é muito grande, pois ele retorna informações importantes, que irão poupar o usuário de, por exemplo, ir até a biblioteca quando o livro não estiver disponível, pois no próprio registro deste exemplar aparecerá se ele está emprestado ou não.

Na própria Biblioteca há vários terminais de pesquisa disponíveis para o usuário utilizar. Infelizmente, segundo a entrevistada 2 muitos alunos ao invés de utilizar estas máquinas para pesquisa, entram em sites supérfluos e ficam horas, sendo que existe fila constante para a utilização dos computadores. No questionário aplicado, muitas das sugestões dos usuários estão voltadas para esta questão. Os pedidos foram para que se fizesse um login e uma senha para cada pessoa que irá

utilizar este serviço para evitar este tipo de situação. A bibliotecária chefe leu o resultado da pesquisa e já está trabalhando nesta melhoria.

A Tecnologia da Informação auxilia imensamente no trabalho dos funcionários e na pesquisa dos usuários. Conforme citado por Oliveira (2002) as bibliotecas têm passado por períodos marcantes de transição. Com o advento da imprensa, no início do século XV, foi atribuída a ela uma nova função, além da de organizadora dos saberes, a de sistematizar o acesso à informação, passando a atuar como centros de educação, recreação e pesquisa. O segundo momento surgiu com os computadores, que conquistaram todos os campos de atividade.

Mesmo que esteja acontecendo de alunos utilizarem os computadores disponíveis na biblioteca para entrar em sites não acadêmicos, outros alunos sem condições de terem um computador em casa fazem um ótimo uso dos terminais disponíveis para pesquisa. Assim, concluímos que é de extrema importância dispor de uma estrutura de TI adequada para acomodar os usuários e de profissionais de informação que possam diminuir suas barreiras diante da tecnologia.

7 PRINCIPAIS PONTOS DE ANÁLISE

O principal ponto de análise deste estudo, conforme já comentado; é o usuário, sua necessidade, busca e uso da informação.

Esta pesquisa buscou conhecer o usuário, saber como utiliza a informação procurada, como a busca e como a encontra, quais seus erros, seu comportamento situacional, suas barreiras, enfim, procuramos entender o usuário em todos os seus aspectos para que possamos proporcionar um atendimento mais voltado para suas dificuldades e para que estas sejam sanadas de forma eficaz.

Para melhorar os serviços da biblioteca, no futuro pretende-se divulgar ainda mais os programas de capacitação oferecidos para que estes auxiliem na busca constante pelo conhecimento. Seria interessante desenvolver ações que venham a educar os usuários nas competências informacionais para que possam buscar sozinhos e encontrar o material que procuram.

Contudo, para tanto, os profissionais de informação devem adequar os cabeçalhos de assunto (ver glossário) para que a informação possa ser recuperada de modo efetivo, os assuntos devem ser analisados cautelosamente para que as iniciativas de educação do usuário nas competências em informação sejam adequadas e válidas e que este material seja de mais fácil recuperação pelo usuário.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Biblioteca de Ciências Humanas funciona, em geral, de modo satisfatório. Porém, algumas características fazem com que seja difícil atingir um grau ainda maior de eficiência e eficácia. A própria disposição física da Biblioteca, que ocupa três andares do Edif. D. Pedro I, e tem, assim, seu acervo dividido em três partes, dificulta uma administração eficiente. Outra dificuldade é o fato do acervo abranger doze áreas de conhecimento, o que impede um conhecimento mais aprofundado das necessidades de cada curso. Antes da informatização, que se iniciou em 2005, todo o acervo era controlado por meio de fichas catalográficas e o processo técnico era, parcialmente manual. O próprio processo de informatização só pode ser plenamente implantado após a chegada de recursos vindos do PROUNI (compra de computadores e contratação de novos funcionários), pois, até então a Biblioteca sempre funcionava com uma deficiência crônica de material e de pessoal especializado. Todos esses fatores expliquem, talvez, alguns problemas ou falhas de funcionamento, e que são as seguintes:

- a) **FALSIFICAÇÃO DE CADASTROS:** Apesar do sistema Sophia solicitar, no momento do empréstimo de livros, o CPF e a senha do usuário, ainda há casos de falsificação de dados.
- b) **FALHAS DE COMUNICAÇÃO:** Ocorre, muitas vezes, falta de comunicação entre os envolvidos no setor. Como exemplo, os estagiários do turno da manhã, às vezes, não deixam a informação necessária para que os da tarde continuem o trabalho do ponto onde foi parado, dificultando, portanto, o andamento do serviço.
- c) **ATRASO NO RESTAURO DE LIVROS:** Somente uma bolsista está atuando no restauro, acumulando-se, assim, os livros na sala e impedindo-se a utilização por parte do usuário.
- d) **DESATUALIZAÇÃO DO REGISTRO DOS PERIÓDICOS:** Como o processo de informatização dos periódicos está em andamento, às revistas mais recentes ainda não foram incluídas no acervo. Como a quantidade de revistas que chega diariamente é muito grande, o acervo constante no Sophia está, atualmente, incompleto.

- e) **ACÚMULO DE FUNÇÕES NO BALCÃO DE EMPRÉSTIMOS:** O acesso à Biblioteca fica ao lado do Balcão de empréstimos, assim os funcionários do Balcão, além da função de empréstimo de livros, também controlam a entrada dos usuários, distribuem as chaves do guarda-volumes e fiscalizam a saída de livros, documentos, objetos e mobiliários pertencentes ao patrimônio da Biblioteca.
- f) **FALHAS NO SISTEMA DE SEGURANÇA:** A biblioteca não possui catracas ou câmeras de segurança para prevenir furtos. No entanto, possui um sistema de segurança com detecção de fitilhos magnetizados. Também como medida de segurança, na saída da Biblioteca, os usuários devem mostrar seus pertences (cadernos, pastas e livros próprios) ao atendente da portaria. Porém, mesmo com essas medidas, a Biblioteca ainda perde muitos livros durante o ano. No inventário feito em 2011, mais de 8 mil livros estavam desaparecidos. Descontando-se os livros que estão “misturados” no acervo, colocados em local errado pelo próprio usuário, ainda assim o total de obras desaparecidas pode ser considerado bastante alto.
- g) **MATERIAL FORA DA ORDEM NAS ESTANTES:** Os materiais são guardados nas estantes de acordo com sua classificação, no que se chama de ordem relativa. Ou seja, a ordem do livro é relativa ao seu assunto. Para manter a ordem correta dos materiais nas estantes é preciso conhecer o sistema decimal utilizado pela biblioteca (CDD, que significa Código Decimal de Dewey) e ter bastante atenção durante a recolocação das obras no lugar correto.

Diante das argumentações e considerações realizadas ao longo deste trabalho, observou-se que muito, ainda, precisa ser feito para educar o usuário para que este possa andar com seus próprios pés em direção as suas necessidades informacionais, e para que ultrapasse suas barreiras em busca da informação.

Em estudos futuros, recomenda-se que não apenas gestores e bibliotecários sejam questionados a respeito das necessidades informacionais do usuário e de sua educação a respeito das competências da informação, mas também que se questione o próprio usuário para que se possa chegar em uma verdadeira aprendizagem.

Recomenda-se também que hajam estudos constantes de aprimoramento e aperfeiçoamento das ferramentas de busca para que estas possam auxiliar o usuário de maneira eficiente e eficaz.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. C. B. de. Planejamento de bibliotecas e serviços de informação. Brasília (DF): Brique de Lemos, 2000.
- BEHR, A., MORO, E., ESTABEL, L. Uma proposta de atendimento às necessidades de informação dos usuários da biblioteca escolar por meio do benchmarking e do sensemaking. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 15, n. 1, p. 37 - 54, jul./jun. 2010
- BOAVENTURA, E. Metodologia da pesquisa. São Paulo: Atlas, 2004.
- BOYD, H. W. J.; WETFALL, R. Pesquisa mercadológica: texto e caso. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1964.
- CARVALHO, I. C. L. Bibliotecas universitárias federais: o cenário da informatização. Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. Maranhão: Callecta, 1997.
- CHOO, C. W. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. 426p.
- CUENCA, A. M. B. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 3, p. 293-301, set/dez. 1999. Disponível em: <www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=329>. Acesso em: 11 de março de 2014.
- FIGUEIREDO, N. M. de. Aspectos especiais de estudos de usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983. 112 Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1496/1114>>. Acesso em: 17 março. 2014.
- FIGUEIREDO, N. M. de. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília, DF: IBICT, 1994. 154 p.
- GIGANTE, M.C. Os sistemas de classificação bibliográfica como interface biblioteca/usuário. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/436/394> Acesso em 10 de novembro de 2013.
- GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GROGAN, D. A prática do serviço de referência. Brasília (DF): Brique de Lemos/Livros, 2001.
- KLUG, L. S. V As principais dificuldades encontradas pelos usuários de bibliotecas no uso de serviços de auto- atendimento: um estudo de caso pergamum da biblioteca da faed florianópolis sc 2006. Disponível em <http://www.pergamum.udesc.br/dados-bu/000000/0000000000005/000005A5.pdf>

Acesso em 17/07/2014.

KUHLTHAU, C. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, v. 49, n. 4, p. 339-355, 1993.

KUHLTHAU, C. Inside the search process. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

MACHADO, M. T. F. Biblioteca e usuário uma relação complexa: olhar crítico sobre a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba. 195 f. 2000. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2000.

Manual Sophia Software; disponível em:

<http://www.prima.com.br/institucional/solucoes/produtos/13/sophia+biblioteca>.

Acesso em 17 julho, 2014.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing: edição compacta. São Paulo: Atlas, 1996

MINAYO, M. C. S. (Org.). Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. 13ª Edição, Petrópolis: Vozes, 1999.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. Manual de Avaliação de Empresas e Negócios. São Paulo: Editora Atlas, 2004

PEREIRA, F. C. M. Necessidade e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento 114 informacional de gerentes. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 15, n. 3, p. 176-194, set./dez. 2010. Disponível em:

<<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/744/776>>.

Acesso em: 17 março. 2014.

PADOVEZE, C. L. Sistema de Informações Contábeis: Fundamentos e Análise. São Paulo: Atlas S.A., 2007.

Portal UFPR. Disponível em: <http://www.ufpr.br/portalufpr/historico-2/> Acesso em: 08 de setembro. 2013.

Portal da informação, Sistema de Bibliotecas. Disponível em: <http://www.portal.ufpr.br/>. Acesso em 08 de setembro. 2013.

SANZ-CASADO, E. Manual de estudos de usuários. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruiperez: Pirâmide, 1994. 279 p.

SANTIAGO, S. M. N. Necessidades e uso de informação dos mestrados e doutorandos do Centro de Ciências Biológicas da Universidade Federal de

Pernambuco: um diagnóstico. 72 f. 2006. Monografia (Especialização) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

SILVA, A. C. ; KERBER, C. R.; SANTOS, R. F. dos.; COGAN, S. In: Seminários em Administração, XII, 2010, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, SEMEAD, UFRJ, 2010.

SILVEIRA, J. G. da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. Ciência da Informação, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009

TARAPANOFF, Kira Tarapanoff; ARÁUJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patricia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. Ci. Inf., Brasília, DF, v.29, n.3, set./dez. 2000

TURBAN, E.; RAINER JR., R. K.; POTTER, R. E. Introdução a sistemas de informação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

APÊNDICE A

Questionário aplicado aos usuários da Biblioteca de Ciências Humanas.

Visando uma melhora na necessidade, busca e uso da informação na biblioteca, pedimos que você usuário da biblioteca, responda o seguinte questionário:

1 - Você tem cadastro no Sistema de Bibliotecas da UFPR?

SIM

NÃO

2 - Qual o seu sexo?

MASCULINO

FEMININO

3 - Sua faixa etária:

MENOS DE 20 ANOS

ENTRE 20 - 25 ANOS

ENTRE 25 - 30 ANOS

ENTRE 30 – 50 ANOS

MAIS DE 50 ANOS

4 - Com que frequência você utiliza a Biblioteca de Ciências Humanas?

TODOS OS DIAS

1 VEZ POR SEMANA

QUINZENALMENTE

1 VEZ POR MÊS

5 - O acervo da biblioteca supre suas necessidades informacionais?

- SIM
- NÃO
- ÀS VEZES

6 - Você tem dificuldades no uso do acervo da biblioteca?

- SIM
- NÃO
- ÀS VEZES

7 - Se respondeu SIM ou ÀS VEZES na pergunta anterior, numere de 0 a 5 os seguintes itens sobre suas dificuldades (sendo 0 o que você considerar mais relevante e 5 como menos relevante)

- NÃO ENCONTRAR OS LIVROS NECESSÁRIOS (MESMO CONSTANDO NO SISTEMA, O LIVRO NÃO ESTÁ NA ESTANTE)
- ACERVO DESATUALIZADO
- DIFICULDADES DE BUSCA NO PORTAL SIBI
- A BIBLIOTECA NÃO TEM O MATERIAL QUE VOCÊ NECESSITA
- VOCÊ NÃO SABE COMO FUNCIONAM OS SERVIÇOS NA HE.

8 - Há necessidade de um treinamento, voltado ao usuário, sobre como buscar informação na HE?

- SIM
- NÃO

9 - Qual a sua avaliação sobre os computadores que a biblioteca disponibiliza para a pesquisa do usuário?

- ÓTIMO
- BOM
- REGULAR

() RUIM

() NÃO UTILIZA

10 - Para melhorar sua busca e uso da informação, numere de 0 a 5 os seguintes itens sobre suas dificuldades (sendo 0 o que você considerar mais relevante e 5 como menos relevante):

() MAIOR NÚMERO DE VOLUMES PARA PESQUISA

() ATUALIZAÇÃO DO ACERVO

() AUMENTO DO PRAZO DE EMPRÉSTIMOS

() MAIOR DIVULGAÇÃO DE SERVIÇOS

() AQUISIÇÃO DE MAIS COMPUTADORES PARA PESQUISA

11- Quais as suas sugestões para uma melhora efetiva da busca e uso da informação, não citadas na pergunta anterior?

12 - Dos seguintes serviços disponibilizados pela biblioteca, assinale os que você conhece e utiliza:

a) Empréstimo domiciliar

() UTILIZO

() NÃO CONHEÇO

NÃO UTILIZO

b) Renovação *online* (pelo portal da universidade)

UTILIZO

NÃO CONHEÇO

NÃO UTILIZO

c) Reserva *online*

UTILIZO

NÃO CONHEÇO

NÃO UTILIZO

d) Acesso ao portal da Capes

UTILIZO

NÃO CONHEÇO

NÃO UTILIZO

e) Comutação Bibliográfica

UTILIZO

NÃO CONHEÇO

NÃO UTILIZO

f) Serviço de levantamento bibliográfico

UTILIZO

NÃO CONHEÇO

NÃO UTILIZO

g) Normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT

UTILIZO

NÃO CONHEÇO

NÃO UTILIZO

13 - Quanto ao catálogo *online* do Sistema de Bibliotecas da UFPR (SIBI), ele atende as suas necessidades de informação?

SIM

NÃO

ÀS VEZES

14 - Se respondeu NÃO ou ÀS VEZES à pergunta anterior, quais as suas sugestões para um melhor funcionamento do catálogo *online*?

APÊNDICE B

Roteiro de entrevista com a bibliotecária de referência da Biblioteca de Ciências Humanas

1. Há quanto tempo você trabalha no Serviço de Referência da Biblioteca HE?
2. Quais são suas atribuições como Bibliotecária de Referência da HE?
3. Quais as principais características do Portal da Informação da UFPR?
4. Quais as bases de dados mais acessadas no Portal de Informação da UFPR?
5. Qual sua opinião sobre o Portal da CAPES?
6. Qual o perfil mais comum do usuário que procura seus serviços?
7. Quais os serviços mais solicitados?
8. Quais as principais dificuldades que os usuários apresentam ao utilizar os serviços da biblioteca?
9. A Biblioteca realiza periodicamente algum treinamento para seus usuários?
10. Como funciona o atendimento on-line recentemente implantado na Biblioteca?
11. Que outras medidas a direção da Biblioteca HE pretende implantar, futuramente, para otimizar o uso dos recursos informacionais da biblioteca?

APÊNDICE C

Roteiro da entrevista realizada com a comissão responsável pelo sistema Sophia de Bibliotecas.

Sobre o Sophia:

- 1- Qual a capacidade de processamento do Sophia?
- 2- Qual o servidor que dá suporte ao Sophia?
- 3- Qual a linguagem de base?
- 4- Como o sistema funciona efetivamente?
- 5- Como o sistema auxilia o trabalho?