

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

**MICARLA DO NASCIMENTO GOMES**

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E O 'USUÁRIO INTERNO': O CASO  
DA BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE**

**NATAL-RN  
2014**

**MICARLA DO NASCIMENTO GOMES**

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E O 'USUÁRIO INTERNO': O CASO  
DA BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE**

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia, do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do diploma de bacharel em Biblioteconomia.

**Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Msc Claudialyne da Silva Araujo**

**NATAL-RN**

**2014**

G633n Gomes, Micarla do Nascimento.

Necessidades de informação e o 'usuário interno': o caso da biblioteca central Zila Mamede / Micarla do Nascimento Gomes; orientadora Claudialyne da Silva Araujo. – Natal, RN, 2014.

65 p.: il.

Monografia (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais e Aplicada. Departamento de Ciência da Informação.

1. Estudo de usuários – Monografia. 2. Usuário interno – Monografia. 3. Necessidade de informação – Monografia. 4. Competência informacional – Monografia. I. Autor. II. Título.

CDU 001.123-057.54

**MICARLA DO NASCIMENTO GOMES**

**NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E O 'USUÁRIO INTERNO': O CASO DA  
BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE**

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/2014.

**EXAMINADORES**

---

***PROF<sup>a</sup>. MSC. CLAUDIALYNE DA SILVA ARAÚJO  
(ORIENTADORA)***

---

***PROF<sup>a</sup>. DR. LUCIANA MOREIRA CARVALHO  
(EXAMINADORA 1)***

---

***PROF. MSC. ERINALDO DIAS VALÉRIO  
(EXAMINADOR 2)***

*Aos estudantes e pesquisadores da ciência da informação e áreas a fins, tão inquietos à busca pelo conhecimento, que a informação seja o insumo em seus passos, que permita desconstruindo para construir novos caminhos para sua sabedoria.*

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, a Deus pela saúde, pela perseverança, por me amparar em seu colo nos momentos, nos momentos que estive prestes a cair.

À minha querida orientadora Claudialyne Araújo, pela paciência, compreensão e prontidão, e que de desconhecida passou a ser amiga, a quem agradeço por todo auxílio para desenvolvimento e conclusão deste trabalho.

À minha família, meu pai, minha mãe, meus irmãos Maciel e Maxsuel, que sempre me apoiaram nessa jornada tão intensa de estudos, que me fizeram em muitos momentos estar ausente.

Às minhas cunhadas pela compreensão de minhas ausências, em momentos de festividades em que não pude estar presente; e principalmente a minha lindinha Lívia, sobrinha querida, que a titia tanto ama, terei mais tempo para aproveitar ainda sua infância querida;

Aos meus amigos pela presença, alegria por todos os bons momentos a mim dados, fazendo com que eu me esquecesse das dificuldades e me fortalecendo constantemente:

Agradeço Mona, Gabriella, Rafaela, e Rafael pela convivência feliz e também pela paciência; à Patrícia pela alegria constante que tanto me faz bem; as amigas Zinete e Rayane pelos sábios conselhos e por confiarem tanto em mim;

Ao colega Wellington, sempre tranquilo e companheiro, Well obrigada por todo auxílio em quanto estive como “bolsista” na BCZM e também pela tradução do abstract.

Às colegas e chefias do estágio não obrigatório Luciana pela todos os momentos de compreensão e pelas férias antecipadas; amplio ainda meu agradecimento a Aline pela generosa contribuição no processo de revisão da língua portuguesa deste trabalho;

Ao pessoal da biblioteca do CCS, pela oportunidade de realização de Estágio de obrigatório, onde dividi o pão de cada dia, com pessoas extraordinárias e que me fortaleceram com momentos inesquecíveis de alegria;

Aos bibliotecários chefes Raimundo, Ithalo, Ana Luisa; a diretora Magnólia e a vice Martha pela oportuna contribuição aos dados este trabalho;

A todo corpo docente do Departamento de Ciência da Informação da UFRN, que compartilharam seus conhecimentos, valiosos, para a construção do meu ser profissional;

Aos professores Luciana Moreira e Erinaldo Dias por aceitarem prontamente o convite para compor a Banca Examinadora deste trabalho.

## RESUMO

A presente pesquisa objetivou verificar as necessidades de informação de uma categoria específica de usuários, os 'usuários internos'. Analisa se a competência informacional destes usuários deve ser fortemente desenvolvida com ações de educação continuada. A quantidade de informações que o homem diariamente recebe para exercer atividades laborais, ou para decidir questões pessoais é grande. Essas informações são expressas de forma oral ou escritas, funcionando como uma bússola na orientação ao homem, para que o mesmo possa compreender o mundo a sua volta. Aborda o surgimento e a evolução da biblioteca, bem como o profissional bibliotecário enquanto agente atuante e participativo nesta evolução. Destinadas a ter como público apenas os nobres, a eles o acesso à informação era factual. Ainda assim, não havia a preocupação em ter um público a quem deveria prestar serviço. Destaca as inovações nos estudos de usuários, em que eles passam a ser razão de ser da biblioteca, bem como a abordagem tradicional e a abordagem alternativa, mesmo com suas distintas divergências, ambas há predominante participação do usuário. Metodologicamente o estudo possui abordagem quantitativa, de natureza exploratória em que a ida a campo se torna essencial para a aplicação dos instrumentos de coleta de dados o questionário e a entrevista. Tem como sujeito uma amostragem de "bolsistas de apoio técnico" da Biblioteca Central Zila Mamede; a quem o foco da pesquisa é factual; foi pertinente ainda a realização de entrevista com chefes de alguns setores da Coordenadoria de Apoio ao Usuário e com a diretoria. Os dados coletados indicam que a necessidade de informação dos 'usuários internos' são pontuais, facilmente solucionadas e que desenvolvidas no cotidiano, mas, que estes usuários buscam um conhecimento e experiência para sua formação profissional, mesmo sendo ele ainda um aluno da UFRN. Conclui-se que apesar de haver uma satisfação da busca do desempenho profissional destes usuários, é necessário que exista um fluxograma de atividades incluindo a rotatividade em tempo determinado, para que o mesmo conheça outros setores da instituição, garantindo assim o conhecimento e experiência profissional destes usuários. Sugere que a resolução da "bolsa de apoio técnico" tenha descrita as atividades dos "bolsistas" com exatidão para que tanto "bolsista" como a instituição que necessite do auxílio deste nas atividades, saibam suas reais atribuições.

**Palavras – chave:** Necessidade de informação. Usuário interno. Competência informacional.

## ABSTRACT

This research aimed to verify the necessity of information of a specific category of users, the 'insiders'. Analyzes if the informational competence of these users has to be strongly developed by actions with continuing education. The quantity of information that the man daily receives to do laboral activities or to decide personal questions is big. These informations are expressed in writing by an oral or writing way, working as a compass to his guidance, for him to comprehend the world around. It discusses the rise and the evolution of the library, as well as the librarian professional while an active and participatory professional in this evolution. Intended to have a noble public, for them the access of information were factual. Nevertheless, there was not a concern about having a public which should attend. It highlights the innovation at the studies, in which they pass to be the reason of being of the library, as well the traditional approach and the alternative approach, even with their distinct divergences, exists, in both exists predominant participation of the user. Methodologically has a quantitative approach and exploratory in that way the field becomes essential for the implementation of data collection instruments, the questionnaire and the interview. Its subject a sample of "technical support fellows" of the Central Library Zila Mamede; whom the aim of the research is factual. was still relevant conducting interviews with heads of some sectors of the Coordination Support User and with the board. The data collected indicate that the information needs of 'insiders' are punctual, easily solved and developed in daily life, but these users seek knowledge and experience to their professional training, even being still a student at UFRN. In conclusion, despite of existing a satisfaction of professional performance search of these users, it is necessary to create an activity flowchart including turnover at a given time in a way that the same has the opportunity to meet other sectors of the institution, thus ensuring the knowledge and experience of these users. Suggests that the resolution of "technical support fellow" has described the activities of the "fellow" accurately so that both "fellow" as the institution that requires their aid in the activities, know their real duties.

**Key-words:** User study. Need for information. Insiders. Information literacy.



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	15
2.1 ABORDAGEM HISTÓRICA: DAS BIBLIOTECAS, DO BIBLIOTECÁRIO E DO USUÁRIO.....	15
2.2 ESTUDO DE USUÁRIO: ORIGEM E NOVAS PERSPECTIVAS.....	23
2.3 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: ABORDAGEM TRADICIONAL E ALTERNATIVA.....	28
<b>2.3.1 O ‘usuário interno’: necessidades e competências informacionais</b> .....	31
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	34
3.1 CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA.....	35
3.2 CAMPO DE PESQUISA: BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE E OS ‘USUÁRIOS INTERNOS’.....	35
3.3 SUJEITO, INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS.....	38
<b>4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	41
4.1 PERFIL DOS SUJEITOS: OS ‘USUÁRIOS INTERNOS’.....	41
4.2 COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS.....	43
4.3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO.....	47
4.4 CONSIDERAÇÕES DAS ENTREVISTAS.....	49
<b>4.4.1 Coordenadoria de apoio ao Usuário: Informação e Referência, Circulação e Coleções Especiais</b> .....	49
<b>4.4.2 Diretoria da BCZM</b> .....	51
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	53
<b>REFERENCIAS</b> .....	56
<b>APENDICES</b> .....	59

## 1 INTRODUÇÃO

São diversos os estudos sobre a globalização e dentre eles encontra-se a tecnologia associada ao uso da internet. Essa tecnologia é considerada como responsável pelo *boom* da informação. Graças a essa explosão informacional que a sociedade é então denominada sociedade da informação, e o período em que ela está inserida é conhecido como Era do conhecimento. Independente da nomenclatura que lhe for dada, a essência responsável é a mesma, o uso exponencial da informação.

Não importa o local ou horário, há sempre um indivíduo com algum tipo de mídia em mãos para realizar a difusão rápida da informação, e em instantes, tal informação já será de conhecimento de inúmeras pessoas, de diferentes nações. Para alguns, esta informação poderá ser útil, para outros sem muito significado, mas não perde seu sentido de informar sobre os acontecimentos.

É notável que existe uma necessidade de se comunicar, seja qual for a situação, e essa necessidade é a mesma tanto para buscar informação como para usar, disseminar ou compartilhar. Há estudos que tentam compreender quais motivos levam as pessoas a realizarem este ciclo (busca, uso e compartilhamento) ao desejarem uma informação. Ainda que de forma subjetiva, não é aleatoriamente que elas buscam as informações, mas de forma seletiva. Usam-nas objetivamente e disseminam e/ou compartilham para outrem, com isso permitem o recomeço do ciclo de vida da informação.

Sendo este um ciclo complexo, é apropriado a sedimentação da necessidade de informação (NI), seja ela para pessoas ou para organizações. Deve ser traçado seu percurso, desde o princípio da necessidade de informação (NI) até uma provável conclusão, momento em que é sanada a carência pela informação.

Esses estudos devem permitir a identificação de como os usuários interagem com a informação obtida, desde o uso até o descarte. Dessa forma o profissional da informação deve ter conhecimento dessa necessidade de informação (NI) e também da dificuldade por parte dos usuários em expressar sua necessidade. É nessa perspectiva que nos estudos de usuários busca-se compreender as reais necessidades informacionais dos mesmos.

Sabe-se que o profissional da informação possui atenção sobre a comunidade que ele se dispõe à prestação de serviços biblioteconômicos, ele reconhece a importância dos usuários para evolução e/ou aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela biblioteca.

Os profissionais da informação reconhecem a dificuldade que alguns usuários têm em expressar sua necessidade informacional, e os auxiliam de forma sucinta, sem causar conflito entre o que eles solicitaram e o que de fato necessitam.

Este episódio, em que o usuário expressa superficialmente sua necessidade informacional, pode acontecer em quaisquer tipos de bibliotecas, que são variadas, citando algumas das principais, elas podem ser: públicas, particulares, universitárias e especializadas. Normalmente as bibliotecas são classificadas segundo sua finalidade: conteúdo disponível; tipos de leitores e/ou pesquisadores que atendem; dentre outras finalidades, que serão descritas mais à frente.

Constantemente a informação é demandada, e essa necessidade de informação é ocasionada por diversos motivos, sejam eles para realizar pesquisas acadêmicas; para o trabalho; conhecer novas culturas; lugares para lazer; etc. Ela é requerida de maneira dinâmica, pois ao “sanar” esta necessidade surge uma nova lacuna, que demandará nova carência por informação. E é assim entendida a necessidade de informação, como carência informacional.

Desde a década de 1960, os trabalhos realizados na temática do estudo de usuários com foco na NI têm evoluído exponencialmente na área da ciência da informação. Esses estudos não buscam somente entender os sistemas de acesso à informação, mas também as questões cognitivas dos usuários, buscando a forma de conhecer cada vez mais os motivos que os levam a busca pela informação.

Diante destes acontecimentos percebidos, em que a informação no instante que supre uma dúvida, causa uma nova, é significativo conhecer a necessidade da informação. Como mencionado anteriormente, os trabalhos acerca dos estudos de usuários não têm o foco central no sistema de busca e acesso à informação, mas também em questões subjetivas dos usuários. Assim, os estudos são realizados em outras perspectivas. Na atualidade, a NI é abordada como orientação aos objetivos individuais, descrita por Miranda (2007, p. 44) em três fases iniciais, “o surgimento, o comportamento de busca e a satisfação”.

Nesse contexto de entender os processos que antecedem as necessidades de informação, as pesquisas em estudos de usuários têm intenção em conhecer quem são esses usuários que demandam a informação, usualmente, para a ciência da informação, os usuários são entendidos como aqueles que utilizam as unidades de informação.

Com os estudos realizados sobre a necessidade de informação, tem-se chegado a um tipo específico de usuários: o 'usuário interno'. Esta classe é composta por profissionais que atuam em bibliotecas universitárias públicas e privadas, e que demandam informação para suas atividades laborais, ou seja, a informação é empregada para orientá-los a exercer sua profissão ou cargo ocupado na instituição.

Para realizar determinadas atividades laborais, é preciso técnica, prática ou mesmo uma pequena noção de como exercê-las. Por vezes elas decorrem das experiências anteriores à admissão, ou no cotidiano, após inclusão no grupo de colaboradores da instituição. Em ambas as situações existirão necessidades de informação, para adquirir ou para aperfeiçoar o que já se sabe. Assim, admite-se a necessidade de informação para fins: práticos; profissionais e intelectuais. Apoiando-se nessa tríade de finalidades nas quais, o 'usuário interno' busca e usa a informação e questiona a prática de suas atividades diárias, pergunta-se se ao ser inserido no quadro de auxiliar de biblioteca esse já possui conhecimento sobre suas atividades laborais.

Segundo a tríade de finalidades nas quais se busca por informação, questiona-se, **qual delas o 'usuário interno' busca, ao exercer as atividades laborais na biblioteca?** E, associando a questões anteriores, surge outro questionamento: **existe a necessidade de que seja realizado um treinamento/capacitação para esta categoria de usuários?**

Sabe-se que atualmente as bibliotecas se encontram inseridas em uma nova realidade de procura por parte dos usuários. Essa nova busca promove evolução das bibliotecas, uma adaptação e/ou reestruturação de sua missão, que atualmente não está exclusivamente centrada à guarda e à disseminação da informação.

Na literatura voltada ao entendimento dos usuários tem sido descrito os motivos que os levam a escolher determinada unidade de informação, sendo os mais considerados os tangíveis, que estão relacionados à estrutura física,

equipamentos, aparência, etc.; e intangíveis que Silva e Rados (2002, p. 202) os descrevem como “o relacionamento do pessoal da biblioteca com os clientes”. Este último, somente poderá ser percebido através do contato direto entre usuários e colaboradores.

Este estudo é fruto do arrolamento de informações referentes ao serviço prestado pela biblioteca universitária, que aborda o ‘usuário interno’ como o ser essencial na realização da prestação de serviço. Em especial para situações relacionadas com o atendimento ao público que devem ser realizadas por profissionais comprometidos e receptíveis, resultando desse contato a satisfação de ambas as partes envolvidas.

Em algumas bibliotecas universitárias o atendimento é realizado por “bolsistas” de apoio técnico que, por sua vez, fazem parte do mesmo quadro de alunos da instituição federal. Há uma diversidade de cursos dentro dessa instituição, deste modo sabe-se que também há uma heterogeneidade no estilo dos “bolsistas” ou do ‘usuário interno’.

A este trabalho compete a realização do estudo quantiquantitativo, identificando a necessidade de informação dos ‘usuários internos’ da Biblioteca Central Zila Mamede. Descrevendo quão eficiente será a realização de um provável treinamento às atividades laborais do auxiliar de biblioteca.

Para se chegar a conclusão da necessidade de treinamento para os alunos que atuam como auxiliar de biblioteca, esta pesquisa intenciona conhecer e descrever o perfil do ‘usuário interno’ e algumas das situações vivenciadas pelo mesmo em seu ambiente de trabalho. O objetivo geral desta pesquisa é **avaliar quais são as necessidades de informação dos ‘usuários internos’ diante das tarefas que lhe são atribuídas**. A realização dessa avaliação será delineada através de objetivos específicos:

- a) Demonstrar os conhecimentos adquiridos anteriormente à efetivação na equipe de colaboradores da biblioteca;
- b) Descrever a função dos ‘usuários internos’ na biblioteca;
- c) Identificar a motivação da escolha em atuar como “bolsista de apoio técnico”;
- d) Descrever a necessidade de informação ao realizar as atividades que lhe são atribuídas;

E com esses objetivos se esclarece esta pesquisa de natureza exploratória e descritiva, com abordagem quantiquantitativa, sendo ela realizada na Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM).

Estando subordinada diretamente à Reitoria é responsável pelo planejamento, coordenação e fiscalização de atividades das demais bibliotecas que formam o Sistema de Bibliotecas - SISBI/UFRN. Hierarquicamente organizada, a BCZM é distribuída entre setores e seções, que viabilizam também as questões executivas do sistema de bibliotecas da UFRN.

Quanto às atividades voltadas ao atendimento dos usuários são ativas, não fechando para almoço, por exemplo. Desse modo é preciso que exista um corpo administrativo, formado por bibliotecários, terceirizados e também os “bolsistas de apoio técnico” para manutenção de tal fluxo das atividades.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A este referencial teórico não poderia faltar um pouco de história, desta forma, iniciamos nossa viagem, sucintamente no primeiro subitem deste capítulo, falando sobre o surgimento da biblioteca. Descrevendo sua luta pela sobrevivência na sociedade. Em poucos instantes chegamos ao período do Renascimento, é neste momento que o profissional da informação – bibliotecário, consolida o reconhecimento de suas atribuições, sendo considerado forte aliado na disseminação da informação para um público – o usuário.

Diretamente ou indiretamente, os usuários são responsáveis pelo desenvolvimento da biblioteca. Principalmente no que diz respeito a questionamentos de como, pra que e para quem: organizar e disseminar informação. Ele (o usuário) se torna sujeito de atitudes efervescentes. Esta característica ocasiona à biblioteca uma exponencial evolução, tendo em vista a satisfação da necessidade informacional (NI) dos usuários.

### 2.1 ABORDAGEM HISTÓRICA: DAS BIBLIOTECAS, DO BIBLIOTECÁRIO E DO USUÁRIO

Pouco se percebe, entretanto é grande a quantidade de informações que o homem diariamente capta para exercer atividades laborais, ou mesmo para decidir questões pessoais. Essas informações são expressas de forma oral ou escritas; formais ou informais, funcionando como uma bússola na orientação ao homem, para que o mesmo possa compreender o mundo a sua volta.

Figueiredo (1999, p. 25) descreve que para determinar o que é a informação não há definição única, e que a informação “só tem significado quando percebida e interpretada pelo receptor humano”, ele então, fará o uso dessa informação e desenvolverá o conhecimento de acordo com sua necessidade informacional (NI).

Percebendo a essência da informação na orientação aos novos conhecimentos, que o homem passou a registrá-la, e esta, é uma das atividades mais antigas realizadas por ele. Segundo Santos (2012, p. 175) já de tempos imemoriais, o homem “tem se preocupado em registrar todo o conhecimento por ele

produzido”, tal feito foi possível com o surgimento da escrita, com os povos Sumérios, ao fixarem uma linguagem em tábuas de argila.

Sumérios: um grupo social dominante no Oriente Médio (4 000 a.C.), segundo Queiroz (2005, p. 4) permaneceram por 1 500 anos “cultivando uma literatura bastante evoluída e deixando como recordação arquivos e documentos de um vasto e complexo sistema jurídico, administrativo, comercial e religioso”. Embora fosse este grupo, constituído por guerreiros afeitos às questões militares, davam importância à preservação de arquivos, relatórios e documentos, utilizando como suporte para o registro placas de argilas. (KLEBIS, 2009, p. 3)

Mesmo em sua forma embrionária (símbolos), a linguagem foi estabelecida, estando fixada em tábuas de argila, isso foi suficiente para garantir satisfatoriamente a comunicação, entretanto, faltavam técnicas que permitissem a preservação e a conservação dos documentos. Essa preocupação explica o surgimento da biblioteca.

Há poucos registros sobre o surgimento das bibliotecas, o que dificulta determinar a veracidade dos fatos. Sabe-se, que ela surge para salvaguardar o conhecimento produzido pelo homem, ainda que etimologicamente. Seu nome a define apenas como depósito de livros

A palavra biblioteca é originária do grego *bibliothēke*, que chegou até nós através da palavra em latim *bibliotheca*, derivada dos radicais gregos *biblio* e *teca* que, respectivamente significam livro e coleção ou depósito. (SANTOS, 2012, p. 176)

Dessa forma durante muito tempo as bibliotecas eram caracterizadas apenas como um tipo de depósito do conhecimento. Nessa delimitação do que seria a biblioteca, reduzia-se também sua finalidade, somente para preservação, especificamente para o armazenamento. Frisa-se, que servisse mais para esconder os livros, ou seja, não havia intenção da difusão do conhecimento (SANTOS, 2012, p. 175).

As bibliotecas passaram por momentos distintos, e igualmente, tiveram seus momentos de glória e de lutas pela sua sobrevivência e permanência na sociedade. Porém das primeiras bibliotecas que surgiram na antiguidade, nenhuma resistiu aos tempos de guerras, conflitos, queimadas e mudanças de governantes.



Dentre as bibliotecas principiantes da antiguidade (4 000 a.C. a 3 500 a.C.) citada-se a Biblioteca de Nínive, construída no período do reinado de Assurbanipal no século VII a. C., ela é considerada uma das primeiras que se tem conhecimento

[...] as placas eram classificadas por assunto e identificadas por marcas que determinavam sua localização dentro da coleção. Existia ainda uma espécie de catálogo onde se registravam as grandes diversidades de assuntos. (BATTES, 2003 apud SANTOS, 2012, p. 177).

A biblioteca de Nínive já possuía algumas características na organização das informações. Para facilitar o encontro das obras, Souza (2005 apud, 2012, p. 177) menciona que, seu acervo pode ser a primeira coleção indexada e catalogada na história da antiguidade.

Juntamente às bibliotecas, o suporte para registro da informação gradativamente evoluía. Através de uma planta silvestre que nascia a margem do Rio Nilo os egípcios produziam uma solução pastosa, com o talo dessa planta, e era possível escrever sobre ela (SILVA; ARAUJO, 2009, p. 16). Chegava-se ao novo suporte de registro da informação, o papiro. Este material foi muito utilizado pelos Pérgamos como suporte para registro de sua sabedoria. Mas o papiro possuía alguns inconvenientes para seu uso, era frágil e só possibilitava o uso de apenas uma das faces, além de ser difícil de ser consultado e manuseado.

Após desentendimento entre os egípcios e os Pérgamos, estes últimos instituem uma biblioteca, com o objetivo de competir com a Biblioteca de Alexandria, construída pelos egípcios. Reuniram grupos de eruditos e literatos que realizavam os estudos lingüísticos e literários para inserir no acervo da biblioteca. E como resposta, os egípcios interrompem o fornecimento do papiro. Os Pérgamos então criam um novo suporte para registrar a informação – o pergaminho. Constituído de pele de animal, era flexível, permitia que fossem dobrados e cortados em forma de cadernos e costurados juntos, pelas dobras, essa moldagem deu origem ao livro (SILVA; ARAUJO, 2009, p. 16).

Enquanto alguns povos registravam sua sabedoria e procuravam salvaguardar sem difundir com público a servir, ainda que mínimo, as bibliotecas na Grécia possuíam o caráter de bibliotecas públicas. Mas a maioria dessas bibliotecas tinha caráter particular, pois pertenciam aos reis, nobres, conselheiros, escribas e sacerdotes (KLEBIS, 2009, p. 3), isso evidencia que a leitura era uma prática

privilegiada para os nobres, e esses até então, eram o público a ser atendido pelas bibliotecas.

A figura do bibliotecário não tinha sido idealizada, mas, na Grécia antiga, existia o *mnemon*. Era uma pessoa considerada como a “memória viva”, à ela delegava-se a função de guardar na lembrança os acontecimentos do passado, em vista de uma decisão judicial (QUEIROZ, 2005, p. 8). Isso caracteriza a forma oral da literatura na Grécia, resultando em poucos registros documentais, e nos casos em que foi formado acervo, predominava a literatura nativa, dos autores famosos da Grécia (SANTOS, 2012, p. 178).

Os discernimentos quanto à finalidade, espaço físico adequado, e disseminação de informação na biblioteca, se legitimou em Roma. Por intermédio de alguns romanos, os mais cultos, que possuíam suas bibliotecas já inseridas na estrutura arquitetônica de suas casas, com isso as bibliotecas ficaram sendo chamadas de “casa da sabedoria”.

Tinham a ideia de constituir um espaço de acúmulo e difusão cultural, com caráter privado e público.

A biblioteca pública prestava serviços de destaque como depositários de importantes documentos públicos, e algumas, até os emprestavam para leitura a domicílio. A administração estava, frequentemente, a cargo de sacerdotes, já que muitas vezes se localizavam dentro de um templo ou em anexo a ele. (SANTOS, 2012, p. 180).

Cada biblioteca teceu sua essência à sociedade, desde a biblioteca de Nínive, o homem tentava padronizar a organização de acervos, e as de Roma, são as que mais se assemelham com as atuais, contando até mesmo com administradores. Embora estes administradores não possuíssem conhecimentos específicos para atuarem, reconheciam a importância de registrar o conhecimento, bem como preservá-lo.

Das bibliotecas citadas anteriormente, nenhuma alcançou maior êxito e nem a diversidade no acervo como a Biblioteca de Alexandria. Segundo Santos (2012):

Ela não se contentou em ser apenas um enorme depósito de rolos de papiro, ditos livros, mas por igual tornou-se uma fonte de instigação para que os homens de ciência e de letras desbravassem o mundo

do conhecimento e das emoções, deixando assim um notável legado para o desenvolvimento geral da humanidade. (SANTOS, 2012, p. 180).

A posição de excelência para a ciência da Biblioteca de Alexandria perdurou por sete séculos, a forma de aquisição das obras para compor o acervo era bastante peculiar, a exemplo disto, tem-se a atitude de Ptolomeu II Filadelfo (dinastia Ptolomaica), apaixonado e colecionador, chegou a comprar papiros e rolos de bibliotecas inteiras (SANTOS, 2012, p. 181). Em seguida, a ordem dada por Ptolomeu III Evergeta, muito contribuiu para a diversidade e aumento do acervo; segundo Souza (2005) ele ordenou que

[...] qualquer livro ou manuscrito vindo do exterior ou encontrado nos navios, deveria ser apreendido e levado à biblioteca. Depois de copiado, o original ficava na biblioteca, ao passo que, a cópia era devolvida ao dono junto com um prêmio de 15 talentos. (apud SANTOS, 2012, p. 181).

Por essa diversidade no acervo da biblioteca, os ptolomaicos evidenciavam a necessidade de organizar suas obras no acervo. Os rolos de papiros possuíam etiquetas que indicavam o nome do autor e título da obra, mas seu sistema era falho e provavelmente dificultava o encontro e acesso às obras.

Nesse momento, a profissão de bibliotecário se torna um cargo importante, além de reorganizar as obras dos autores, eram encarregados de tutorar os príncipes reais. Novamente aparece o público ao qual a biblioteca era então destinada a servir, formado por aqueles privilegiados pela nobreza.

Após o período da Idade Antiga, em que diversas bibliotecas sugeriram na tentativa de garantir a preservação e salvaguarda dos registros do conhecimento, adquirido pelo homem, chega-se à Idade Média (V; XV a. C.), e o surgimento das novas bibliotecas não gera novas expectativas, pois, nas palavras de Santos (2012):

[...], eram apenas um prolongamento das bibliotecas da Antiguidade uma vez que, seu usuário, era específico e seu acervo era fechado ao público em geral. A biblioteca ainda era definida como uma guardiã dos livros e não como uma disseminadora da informação. (SANTOS, 2012, p. 183).

Percebe-se que as bibliotecas continuam a ser um local associado a depósito de livros e a leitura algo privilegiado aos membros da alta corte. As bibliotecas mais conhecidas são as Monacais; Bizantinas, particulares e Universitárias.

Compreendendo a grande expansão da informação, o homem reconhece a necessidade de que sejam organizadas para fins de recuperação e acesso. Destarte, através das bibliotecas universitárias, criou-se o primeiro catálogo unificado, com informações sobre autoria e indicação de onde encontrar outras obras (SANTOS, 2012, p. 185).

Nesse período da Idade Média emerge o profissional da informação, o bibliotecário. Termo usado “para designar os responsáveis pela biblioteca em geral, homens que não se contentam em ler livros, mas que colecionam, ordenam, catalogam e cuidam deles” (CARVALHO; REIS, 2007, 39). Embora a profissão ainda não estivesse assegurada, as bibliotecas, em especial as universitárias, passam a ter uma pessoa responsável pela salvaguarda dos documentos e administração geral, e notadamente com objetivos de disseminar informação.

As universidades passaram a “formar seus próprios acervos de manuscritos e códices, cujo acesso era eminentemente destinado aos estudos eruditos e estudantes e leigos” (KLEBIS 2009, p. 5), os então, ditos bibliotecários, notam a deficiência em seus sistemas de catálogos que dificultavam o acesso às obras.

Urgia, pois, o aperfeiçoamento das técnicas de catalogação dos acervos, bem como um projeto mais sofisticado em relação ao funcionamento e aos objetivos das bibliotecas públicas. Por essa razão, começaram a proliferar discussões acerca do **como** e do **para que** produzir catálogos e conceber projetos mais arrojados nas bibliotecas. (KLEBIS, 2009, p. 9, grifo nosso).

Com essa discussão do **como** e **para quê**, é definida a redução da distância entre o leitor e os livros, ou seja, ao necessitarem de informação, que os usuários pudessem ser mais autônomos ao sistema operante nas bibliotecas, permitindo o encontro das obras desejadas. Inicia-se a preocupação com os usuários, na perspectiva da recuperação integrada ao uso da informação.

Mediante a tantas mudanças, é no período do Renascimento, que as bibliotecas emergem sua finalidade, com importância à sociedade. Também há nova

perspectiva quanto à organização física e das obras, bem como autentica suas potencialidades como disseminadora de informação.

É nesse momento que o bibliotecário se encontra inserido num aspecto evolutivo das bibliotecas. Que Carvalho e Reis (2007) numa análise sobre a missão do bibliotecário sob a visão de José Ortega e Gasset, referenciam ao bibliotecário renascentista:

[...] as técnicas são necessárias, mas isto não é tudo; para explicar fatos da vida humana e o uso das técnicas adequadas às necessidades dos especialistas, sendo que a realidade mecânica ou técnica, depois substituída pelas tecnologias; exige do profissional novas habilidades tais como a seleção, catalogação do acervo da biblioteca visando atender ao usuário potencial e segundo um viés o profissional humanista; que oferece assistência com a finalidade de atender a necessidade específica de cada usuário, e que tem relação com os usuários, ou seja, aquele que se envolve com a pesquisa. (CARVALHO; REIS, 2007, p. 39).

Foram muitas as mudanças no âmbito da biblioteca, principalmente no que diz respeito à organização e armazenamento do conhecimento produzido. No período da Idade Moderna as bibliotecas passaram a ter relevância para a sociedade, sua função como disseminadora da informação é consolidada, entretanto não se pode dizer que estava concluído seu desenvolvimento (provavelmente nunca estará).

Em termos de conceitos também foi consolidado o profissional da informação (bibliotecário), bem como os usuários dos serviços de informação. Usuários são definidos por Costa, Silva e Ramalho (2009 p. 8) como “aquele indivíduo ou coletivo que necessitando de informação, utiliza-a”.

A criação da imprensa por Gutemberg possibilitou a reprodução grandiosa de manuscritos, modificando a produção da bibliografia, esta que passa a ser realizada em oficinas especializadas. Isso permitiu a distinção das bibliotecas dos arquivos e museus, que intrinsecamente realizavam a mesma atividade de organizar e armazenar os documentos.

Outras modificações foram necessárias para o desenvolvimento da biblioteca, a exemplo disso são os catálogos, que inicialmente, embora simples, possibilitavam a recuperação das obras, mas, com a imprensa, e o aumento exponencial na produção de materiais bibliográficos de cunho técnico e científico, os catálogos

existentes se tornaram obsoletos, deixando os usuários com conhecimento de uma pequena parte do imenso acervo de bibliografias existente na biblioteca.

Como isso os estudiosos, ao perceberem este aumento da produção bibliográfica, veem a necessidade de sistemas de buscas e recuperação das obras de forma sistemática, objetivando tornar acessível todo o acervo. Dessa percepção de acessibilidade às informações que nascem os sistemas bibliográficos, sistematizando os conceitos para a documentação voltados à criação de um sistema único de classificação.

Acontece modificação, expressivamente valorativa, advinda da Idade do Iluminismo com a Revolução Industrial, e entre esses períodos há inclusão de tecnologias no âmbito da biblioteca. As tecnologias estavam voltadas a orientar os profissionais da informação ao realizarem suas atividades, fossem elas para o tratamento, organização, conservação, busca ou acesso à informação.

No desenvolver dessas atividades, nota-se a dificuldade dos trabalhadores ao executarem-nas, necessitando ser alfabetizados e treinados com assuntos específicos na área da informação. Somente assim realizariam as tarefas de manuseio da informação, conseqüentemente, isso tornaria satisfatório o uso do sistema na instituição.

Factualmente, é de se considerar que a tecnologia inserida nas bibliotecas valida o acesso às informações, mas a utilização dos sistemas automatizados tinha sua avaliação de acordo com a frequência de uso que os usuários realizavam para pesquisar o material bibliográfico. Sendo valorativo que, se o sistema recuperar o máximo de informações solicitadas, ele será frequentemente utilizado pelos usuários. Corroborando para que nas pesquisas iniciais os usuários fossem tratados “como um ser passivo tendo que se adaptar com os mecanismos de recuperação da informação em vez do mecanismo se amoldar às características particulares dos indivíduos.” (CAVALCANTI, 2008, p. 18).

Entre os anos 60 a 80 os estudos de usuários crescem exponencialmente, principalmente na relação usuários e sistemas, mas se configurava essencialmente nos métodos quantitativos, isso direcionava os estudos somente às questões de funcionamento da biblioteca, o sistema continuava sendo o centro dos estudos.

Pesquisas voltadas na quantidade de filtros, recuperação da informação, material disponível, serviços prestados pela biblioteca, dentre outros voltados ao

fluxo funcional da biblioteca. Não competia aos estudos compreender os aspectos subjetivos dos usuários quanto às suas necessidades informacionais (NIs).

Mesmo que de forma inadequada, na continuidade dos estudos focados em analisar comportamento dos usuários, e sua busca por informação, foi possível identificar que os métodos utilizados para avaliar o uso dos sistemas de informação eram falhos, não contribuíam na compreensão de quem são os usuários reais dos sistemas de informação. E que o processo de busca por informações envolve valores não somente quantitativos, mas principalmente qualitativos.

Dessa forma é inferida a intenção de estudar o fluxo informacional, que avalia desde o surgimento da necessidade de informação (NI), o comportamento do usuário frente ao sistema e as informações recuperadas, sendo considerado este último, o momento em que o usuário conclui sua busca.

## 2.2 ESTUDO DE USUÁRIOS: ORIGEM E NOVAS PERSPECTIVAS

A expressão “estudos de usuários” tem sido utilizada desde a década de 30, quando alguns estudiosos em pesquisas sobre comunicação se sentiram instigados em analisar o processo de transmissão da informação. Até então, entendiam a informação como um objeto passivo de ser transferido, sem, contudo causar modificações entre os sujeitos atuantes no processo – transmissor e receptor.

Juntamente a estes profissionais da comunicação, pesquisadores das Ciências Sociais, contribuíram com os estudos em comunicação, estes por sua vez, inquietavam-se com os aspectos sociais da comunidade. Isso tornou valorativa a realização dos estudos de usuários, observando e questionando suas NI, como menciona Cruz (2008).

A expressão “estudo de usuários” apareceu em meados do século xx, no contexto das Ciências Sociais para observar ou questionar os usuários sobre suas necessidades, preferências, opiniões e avaliação a respeito dos serviços oferecidos ou em atividade de planejamento de produtos/serviços. (CRUZ, 2008, p.91).

Nos anos 70, em decorrência de movimentos sociais, os pesquisadores das Ciências Sociais se interessam em estudar o uso da informação, com perspectivas de analisar o perfil da comunidade e avaliar os sistemas de serviços de informação. Mas os métodos utilizados de forma essencialmente quantitativa não possibilitavam a categorização adequada das competências desenvolvidas pelos usuários, enquanto estes buscavam e usavam a informação, por eles, considerada útil.

Os estudos com os usuários continuaram explorando métodos, técnicas e instrumentos das Ciências Sociais que fossem adequados aos variados tipos de pesquisas. Entre os anos 40 a 50, os estudos de usuários ganham abordagem qualitativa, passando a ser o centro das pesquisas que estavam envolvidas na análise das suas NIs.

Nesse momento o usuário é compreendido como um ser social, que estando envolvido em relações sociais e culturais, busca, cria e dá sentido às informações.

Então, com abordagem qualitativa cunhada pelas técnicas entrevista e observação, ambas das Ciências Sociais, foram realizados estudos para analisar o potencial desenvolvido pelos usuários, durante o fenômeno da busca pela informação. Embora, para alguns críticos dos estudos de usuários, essas técnicas fossem inadequadas, pois trabalhavam com o usuário sem considerar seus atos espontâneos.

Com a continuidade das pesquisas com usuários, facilmente foram percebidas as falhas nas técnicas. As respostas obtidas através dos questionários possuíam distorções, bem como a técnica de observação, pois, ao saberem que estavam sendo observados, os usuários agiam de forma diferente a situações habituais.

Os estudos realizados até o ano de 65 consolidam a investigação sobre os usuários para o âmbito da biblioteca, mas sem gerar conhecimentos que expressassem as necessidades informacionais (NIs) dos mesmos. Dessa forma, a conjuntura desses estudos sobre o usuário carecia de uma nova compreensão que identificasse **quem são os usuários**. Segundo Almirante e Ramalho (2007) usuário;

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



formas e fontes de busca e uso da informação. (ALMIRANTE; RAMALHO, 2007, p. 3)

Com essa nova perspectiva, o usuário passa a ser mais do que aquele que habitualmente faz uso dos sistemas de informação, sobretudo é tido como parte essencial da biblioteca e que através das informações demandas por ele, é que a biblioteca deve ser desenhada.

Valorizando critérios de formas, fontes, busca e uso da informação, que os estudos de usuários ganham dois aspectos diferentes a serem analisados, o aspecto tradicional e alternativo, e sempre centrados no usuário. Este primeiro frisa analisar quantitativamente, e porque não dizer essencialmente, o sistema, portanto, “objetivavam melhorar a resposta do sistema de informação e de seus serviços, além de aumentara a satisfação do usuário” (CAVALVANTE, 2008, p. 16).

O aspecto alternativo, baseado na observação, analisa o uso do sistema por parte do usuário, tal feito requer entendimento de seu comportamento cognitivo, pois “o conhecimento das práticas informacionais, o modo de agir e a forma com que o usuário vem usando os serviços e buscando as informações são ponto chave” (ALMIRANTE; RAMALHO, 2007, p. 3) para o desenvolvimento da compreensão sobre suas NIs.

Na modificação do paradigma nos estudos de usuários, analisam-se os usuários ativos na busca e uso da informação, dessa forma o sistema de informação deve existir segundo suas expectativas dos usuários. Desse modo os “usuários passam a serem vistos como indivíduos, possuidores de características específicas, com necessidades próprias e formas diferenciadas de uso da informação” (CRUZ, 2008, p.93). A Sociologia, Antropologia, Psicologia cognitiva e a Psicologia social passam a corroborar nos estudos de usuários, possibilitando a verificação do fenômeno de busca por informação, analisando através das percepções dos usuários no fazer sentido da mesma.

Pereira (2010, p.180) descreve que:

O indivíduo é constituído de um quadro de referências interno, formado por suas experiências anteriores, conhecimentos prévios e significados interiorizados a partir de observações próprias da realidade e feitas por outros, além de um contexto sociocultural e profissional externo, no qual está inserido. Diante disso, o indivíduo produz sentido (cria significado) através de um processo lógico de

percepção, compreensão, seleção, análise e interpretação da realidade e do mundo em que vive.

Com a teoria de Brenda Dervin (1983), baseando-se na incompletude de uma atividade por falta de conhecimento, o usuário buscará informação, sua busca estará completa na medida em que ele desenvolver ou planejar uma resposta satisfatória, e que lhe permita completar a atividade. Então, possuirá controle da situação, obtendo figuras que permitam o entendimento do sistema. O frequente uso do sistema de informação lhe resultará em habilidades para encontro do material informacional, nessa atividade o usuário “constrói sentido”.

Com a percepção do fazer sentido, o usuário atua de acordo com a situação ou meio em que esteja inserido, a partir dessa ação entendemos que o “ser humano move-se na vida questionando, encontrando barreiras, deparando-se com dilemas, envolvendo-se em confusões, sonhando, indo à procura de algo” (FERREIRA, 1995, p. 2). Após intensa busca, materializará as respostas, e através dela serão impostos novos caminhos conflitantes da realidade, promovendo assim, uma nova procura por informação. Infere-se que tanto é compreensível, quanto é valorativo observar as emoções do usuário durante o processo de busca por informação, por estas também influenciarem e alterarem o fluxo informacional.

Percebe-se que os usuários não buscam informações por uma ou outra questão se/quando vivenciada, segundo Araújo (2010, p. 27) “ele possui vários conhecimentos e também estruturas nas quais cada novo conhecimento se acomoda, não numa lógica cumulativa mas num processo interativo, de alterar-se e ser alterado”. Com isso, não se adequa configurá-lo como vazio, pois, nesta situação interativa, o conhecimento sofrerá alterações, levando o indivíduo ao um estado anômalo do conhecimento.

De acordo com Belkin e Oddy (1982), a ausência do conhecimento para preencher uma lacuna ocorre em diversas situações e isso torna a busca por informação dinâmica. Nesse contexto é indicada a teoria do estado anômalo, que “considera as pessoas em situações problemáticas com visões da situação que estão incompletas ou limitadas de alguma forma” (CRUZ, 2008, p. 94), essas pessoas são capazes de identificar o problema, mas não por completo, pois coexiste a incerteza que dificultará o reconhecimento da solução do problema.

Esse processo de incertezas também é evidenciado na teoria de Kuhlthau (1999), em que considera a busca por informação uma atividade que atravessa etapas, e que determinam o comportamento do usuário. Tendo como princípios: 1) início: quando há a carência por informação; 2) seleção: obtenção de informações relevantes para solucionar o problema, 3) exploração: à medida que se realiza a pesquisa, irá explorando seu potencial para encontrar novas informações, embora seu sentimento de incerteza ainda seja predominante; 4) formulação: diminuição das incertezas, nesse momento o usuário passa a compreender a resposta para a questão inicial.

Desses estudos centrados na análise da subjetividade dos usuários que surgem modelos e teorias para averiguação de seu comportamento, com definições e características apropriadas aos estudos. Atualmente as perspectivas dos estudos de usuários compreendem que eles são seres dotados de atitudes sociais e profissionais e que essas situações os levam a buscar por informações, vislumbrando “sanar” uma NI.

O ato de buscar informação é um processo que valida a precisão em reconhecer o fluxo informacional, das etapas que seguem desde o surgimento da necessidade informacional até o momento em que o indivíduo materializará a resposta, e que dessa provavelmente surgirá uma nova lacuna, seja ela pessoal ou profissional.

Percebe-se que a necessidade de informação inicial passará por fases que, não necessariamente, serão decisivas para a conclusão da busca por informação, sendo assim, dividem-se os usuários em três grupos principais:

[...] os usuários que ainda não estão na vida ativa profissional ou estudantes, os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam de sua vida profissional e o cidadão, cujas necessidades de informação são gerais e ligadas à sua vida social. (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, P. 11 apud GUINCHAT; MENO, 1994, P. 483)

Os estudos de usuários cada vez mais se inquietam com as questões subjetivas do indivíduo, compreendendo-o como um ser único e de aspectos comportamentais distintos, mas que, “compartilha com os demais algumas características do sentido de tornar possível a interação e a comunicação entre os

membros de um determinado grupo” (GUIMARÃES PIMENTA, 2012, p. 47), tornando possível sua categorização, para o entendimento da NI.

### 2.3 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: ABORDAGEM TRADICIONAL E ALTERNATIVA

Observa-se nos moldes da tecnologia nas bibliotecas, que ela facilita as atividades de busca e recuperação da informação, mas ela não será determinante para a escolha do usuário quanto ao uso do sistema. Por isso, obtém-se de um item intangível a compreensão sobre usuários em que, o “modo como as coisas serão realizadas é que será fator decisivo na escolha do serviço, no qual o usuário será conquistado” (BATPISTA; LEONARDT, 2011, p. 52).

Ao serviço de informação, é preciso que haja entendimento sobre a perspectiva dos usuários. Dessa forma não somente para os usuários de sistemas de informação, mas também para o profissional da informação, é preciso buscar por informação. Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009):

[...] usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. O objetivo final de um produto de informação, de um sistema de informação deve ser analisado em termos dos usos da informação e dos efeitos resultantes desses usos nas ações dos usuários. (COSTA; SILVA & RAMALHO, 2009, p. 5).

Para tanto a informação torna-se um objeto de consumo, e sua procura é crescente, o que torna imprescindível que as bibliotecas esbocem entendimento sobre como a informação transforma as ações de busca e uso da mesma, por parte de seus usuários.

Pesquisas alçadas sobre perspectivas tradicionalistas, sendo estas de caráter quantitativo para a avaliação no uso dos sistemas, limitam o enriquecimento da biblioteca no refinamento das competências informacionais dos usuários, deixando-os como meros informantes sobre o sistema. Priorizando assim, assuntos técnicos e funcionais de suas atividades cotidianas.

Para Ferreira as abordagens tradicionalistas dos estudos de usuários restringem o entendimento sobre as percepções dos usuários, esquecendo-se de suas habilidades cognitivas, pois ignora;

[...] o fato de que o ser humano cria sua própria realidade e em seus próprios estoques internos de informação, os quais são usados para compreender as informações externas e as diferentes situações em que os indivíduos se encontram em dado momento. (FERREIRA, 1995, p. 3).

Na visão tradicionalista dos estudos de usuários, se considera a informação como objeto passivo de ser transferido, não averiguando sobre o propósito real do usuário ao realizar a busca por ela. É conveniente se constatar através dos estudos centrados no sistema que, os usuários utilizam-no de acordo com finalidade para a qual o sistema tenha sido projetado.

São estudos que priorizam avanços para sistema, e deixam para segundo plano a identificação das legítimas necessidades dos usuários, e assim, não valorizam o ato de construção que os mesmos realizam ao traçar o caminho de busca e uso da informação.

Diferentemente da abordagem tradicional a abordagem alternativa ou abordagem da percepção do usuário aparece na literatura com a intenção de alterar as perspectivas sobre os estudos de usuários, pois aceita-os:

[...] como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. (FERREIRA, 1995, p. 6)

A abrangência na abordagem alternativa dos estudos de usuários torna a investigação mais intensa, e com alusão ao comportamento e o progresso de suas competências ao buscarem por informação. Igualmente para o sistema acarreta em inovação, de modo “que sejam mais flexíveis no processo de busca de informação, considerando que as necessidades de informação de cada indivíduo são diferentes e mudam no decorrer do tempo” (CAVALCANTE, 2008, p. 18).

Essa abordagem compreende que estando o usuário inserido em relações socioculturais, é admissível que seja avaliado seu desempenho de busca por informação, levando em consideração as relações pessoais e profissionais que

moldam sua busca por informação, e o inserem em um processo constante na construção da NI.

A NI é, então, reconhecida como um estado, um processo que modifica de acordo com a redução da incerteza no processo de aquisição de informações sobre o problema a ser solucionado. O que se deve investigar para atender às NIs são a natureza das necessidades e a estrutura dos estados de conhecimento. (MIRANDA, 2006, p. 105).

Nas NIs ocorrem constantes transformações, em que o indivíduo sairá do estado anômalo do conhecimento, quando possui incertezas a respeito do problema, para o estado satisfatório, quando ocorre a diminuição das incertezas, resultante de sua busca e do uso da informação.

Acontece que, mesmo tendo os usuários competências para realizar sua busca no sistema, os serviços de referência são necessários para determinar a eficácia no encontro da informação desejada. Mas, segundo Grogan (2001, p.19) “a cada dia o mundo da informação se torna mais complexo, o usuário auto-suficiente parece mais do que nunca uma miragem” essas palavras evidenciam que os usuários tendo à disposição uma grande quantidade de informações, sua busca independente lhe resultará em mais dúvidas do que certezas.

Desse modo, o serviço de referência tem como competência realizar orientação aos usuários de forma específica e humanizada, assim descreve o autor,

Das várias componentes do serviço de referência, destacam o contacto pessoal, a relação humana entre o profissional da informação e o leitor/ utilizador como as mais importantes. As definições do serviço enfatizam a importância da proximidade entre o utilizador e o profissional da informação no momento do atendimento. (MESQUITA, 2010, p. 29)

Essa questão humanizada, referida pelo autor, é uma iniciativa do serviço de referência, para que na entrevista com os usuários o profissional da informação possa realizar uma investigação sobre as NIs, o que tornará adequada e decisiva a busca pela informação conveniente a NI do usuário.

O profissional da informação não deve se prender a informações supérfluas informadas pelo consultante, é preciso a coexistência de comunicação interativa entre as partes – bibliotecário e usuário. Assim como os usuários do sistema de informação, o bibliotecário precisa chegar ao estado satisfatório do conhecimento,

tendo a diminuição de incertezas, decorrente da obtenção de informações do usuário. Isso garantirá, precisão na busca pela informação solicitada.

Bem como aos usuários externos, a competência informacional é resultante da busca e do uso da informação, é uma circunstância precedida através da instabilidade e intensidade, no comportamento e nas ações do usuário durante sua busca por informação. Essas situações irão compor o conhecimento, o qual se determinará a competência informacional.

Sobre as competências, ao capítulo seguinte compete abordá-las, direcionando as habilidades do 'usuário interno', para que este se torne produtivo e envolvido numa aprendizagem contínua que *insere no indivíduo a capacidade de adquiri-las no decorrer de suas experiências pessoais e profissionais.*

### **2.3.1 O 'usuário interno': necessidades e competências informacionais**

Em se tratando da NI dos usuários de sistemas de informação, as competências por eles desenvolvidas serão alçadas essencialmente na busca por informação, esta que nasce de suas incertezas ao realizarem determinadas atividades. À medida que ele "percebe a insuficiência ou inadequação dos conhecimentos necessários para atingir objetivos e/ou solucionar problemas" (MIRANDA, 2006, p. 106), o usuário então buscará por informação obtendo possíveis soluções e respostas a sua lacuna, tida como problema.

As atividades que ocasionam no usuário a carência de informação surgem das esferas pessoais e/ou profissionais. Ao realizar a busca e fazer o uso da informação, além de captar respostas satisfatórias, o usuário terá a percepção de uso do sistema de informação. Numa outra situação em que ele perceba sua insuficiência ou inadequação do conhecimento para realizar alguma atividade, buscará novamente por informação, dessa vez terá habilidades. A essa percepção dá-se o nome de competência, dita por Miranda (2004) como sendo;

[...] conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes correlacionados que afeta parte considerável da atividade de alguém; se relaciona com o desempenho, pode ser medido segundo padrões preestabelecidos e pode ser melhorado por meio de treinamento e desenvolvimento, servindo ao propósito da empresa. (MIRANDA, 2004, p. 115).

A busca por informação é constante e a cada momento que fizer, o usuário obterá competência no ato de construir sentido e formulará suas respostas para os problemas então vivenciados. Verificando e analisando o contexto da NI, ele terá sua competência complementada por informação, na literatura é descrita por competência informacional. A esta se atribui a maneira como lidará com a informação ou no contexto da NI como irá traçar caminhos, identificando e distinguindo a informação quanto sua utilidade e seu descarte sem, contudo, lhe causar prejuízo.

Dessa forma, pode-se considerar que soluções encontradas para atender a uma NI provavelmente corresponderam a competências desenvolvidas para lidar com os problemas informacionais solucionados, com as anomalias/insuficiência de conhecimento diante de situações vivenciadas, ou com os vazios de sentido diante de modificações do ambiente informacional. (MIRANDA, 2006, p. 111)

No cotidiano as situações são diversas e isso torna dinâmico o ciclo da NI, favorecendo o desenvolvimento das competências informacionais. Pois embora haja a competência individual, em que existe um “conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que cada pessoa possui” (MIRANDA, 2004, p. 116) a diversidade nas situações promove a busca distinta e com respostas específicas sobre o assunto.

Na esfera pessoal o usuário buscará por informação com conteúdo, ainda que geral, para empreender em negócios, entender as atividades laborais, operações, ocupações, atividades para lazer, interagir com a sociedade, etc. Dentro dessas configurações na NI para realização de atividades laborais se encontra a esfera profissional, ela demandará informações específicas.

Nessa esfera profissional é compreensível que a busca por informação seja demandada por pessoas que estão inseridas em atividades laborais. Portanto, sua NI é acurada, e normalmente inerente às suas atividades funcionais. Esse aspecto tem sido abordado dentro das perspectivas dos estudos de usuários, sendo fortemente aceitável que as atividades laborais promovem a incerteza na capacidade de realizá-las, pois mais que habilidade, é preciso conhecimento para fazê-lo.



Por conseguinte, ao se pensar no profissional da informação como aquele formado apenas nas universidades, estará sendo excluída uma série de outros trabalhadores de nível médio, cujo aprendizado do trabalho informacional se dá na realização cotidiana de certas tarefas, de um modo geral, orientadas por outro trabalhador com formação universitária. (FERREIRA, 2006, p. 102)

Com estas perspectivas os usuários são inseridos em uma categoria específica: do ‘usuário interno’, que são compostos pelos colaboradores que atuam profissionalmente, e são responsáveis por manterem o funcionamento dos serviços prestados pela instituição.

Nessa categoria de usuários há uma heterogeneidade sociocultural de seus integrantes. A isso implica saber que “as necessidades [informacionais] nascem dos papéis dos indivíduos na vida social, e o mais relevante desses papéis é o papel exercido no trabalho” (MIRANDA, 2006, p. 103). Com a mesma autora, Miranda (2006), para nortear a compreensão do uso da informação no ambiente profissional, a autora afirma que,

As pessoas usam informação para resolver problemas ou desenvolver uma tarefa. O ambiente social na qual a informação é encontrada determina seu valor e sua importância. Quando tratamos a informação como subjetivamente construída, estamos preocupados em entender os processos sociais e comportamentais nos quais a informação se estrutura e funciona. Grupos distintos de pessoas têm diferentes necessidades e hábitos de busca de informação, bem como estilos diferentes de processar a informação. (MIRANDA, 2006, p. 103)

Nota-se que, na categoria do ‘usuário interno’, haverá uma distinta busca por informação, e que o emprego do conhecimento em suas atividades funcionais será determinante para a existência da NI. Mas a percepção de mundo que este ‘usuário interno’ possui, também influenciará no processo de busca da informação.

Essa percepção de mundo estará guiando fortemente o ‘usuário interno’ em suas escolhas, influenciando “nas condições cognitivas como consequência de papéis sociais e profissionais que estabelecem características de comportamento ou por indução das condições do ambiente” (MIRANDA, 2006, p. 103).

Para esta pesquisa serão considerados os aspectos subjetivos da NI do ‘usuários interno’, mais conhecidos como “bolsistas de apoio técnico”. Este “bolsista” em algumas universidades federais tem exercido atividades do auxiliar de biblioteca.

### 3 METODOLOGIA

Caracteriza-se Metodologia pelas técnicas utilizadas para obter conhecimento sobre determinado fenômeno. Nela se estabelece etapas e procedimentos que possibilitem a obtenção de informação, que estejam intencionadas não à manipulação dos resultados, mas intencionadas ao auxílio no procedimento investigativo.

Para o desenvolvimento desta pesquisa foi elaborado o projeto final, dito por Rudio (1998, p. 53) como sendo, “o estudo dos diversos aspectos do problema, já apresentando detalhamento, rigor e precisão”. Portanto, no projeto final se determina e planeja todas as etapas para a realização de uma pesquisa.

Sendo a pesquisa definida por Gil (2010, p. 1) “como procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Dessa forma, objetivamente, esse estudo intenciona analisar **aspectos subjetivos que definam a necessidade informacional do ‘usuário interno’**.

Tendo sua base teórica advinda de bibliografias dos livros, artigos científicos, teses e dissertações, voltadas à temática do estudo de usuários e sua necessidade de informação.

Muitas das pesquisas com inquietações sobre os usuários fitam no envolvimento do ‘usuários externo’ na demanda por informação, estes que por situações diversas buscam e usam o sistema de informação. Essa prática nos leva a estudos, dentro da Ciência da Informação, voltados aos ‘usuários internos’.

Estes usuários fazem parte do processo de transmissão da informação, e sua NI é de certo modo mais específica, pois se trata de realizar em sua atividade laboral a transmissão da informação para que outros tenham acesso à informação.

Detalhando mais sobre a fundamentação de uma pesquisa, nas palavras de Lakatos e Marconi (2010, p. 139), entende-se que pesquisa seja, “um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. É nessa perspectiva de buscar um conhecimento mais específico, que a pesquisa oferece sobre determinado fenômeno.

A motivação para cumprimento deste trabalho é fruto de situações vivenciadas pela discente, e autora da pesquisa, quando atuou como “bolsista de apoio técnico”, em uma das bibliotecas da UFRN. Fica então, exposta a fonte

idiossincrática para construção tanto da temática como da problematização desta pesquisa.

Prosseguindo nesse estudo, aos próximos itens da metodologia, apresentamos a categorização da pesquisa, o campo de estudo, o universo e a amostragem, instrumento de coleta de dados.

### 3.1 CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA

Este estudo aborda segundo seus objetivos, a descrição de determinado fenômeno, através do acúmulo de informações, estas obtidas através da coleta de dados em campo. Define-se esta pesquisa de natureza exploratória, pela possibilidade de novos estudos, pois segundo Gonsalves (2005).

A pesquisa exploratória é aquela que se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de idéias, com objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado. [...] também é denominada 'pesquisa de base', pois oferece dados elementares que dão suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema. (GONSALVES, 2005, p. 65)

Sendo este estudo de natureza quantiqualitativa, em termo quantitativo, pois categoriza o sujeito, bem como alguns dos aspectos da pesquisa que necessitam da quantificação. Qualitativa, pois “preocupou-se com a compreensão, com a interpretação do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas (GONSALVES, 2005, p. 68)”.

Dessa forma, tanto a abordagem quantitativa, quanto à qualitativa, fundamenta esta pesquisa garantindo a interpretação dos dados coletados sobre o tema proposto.

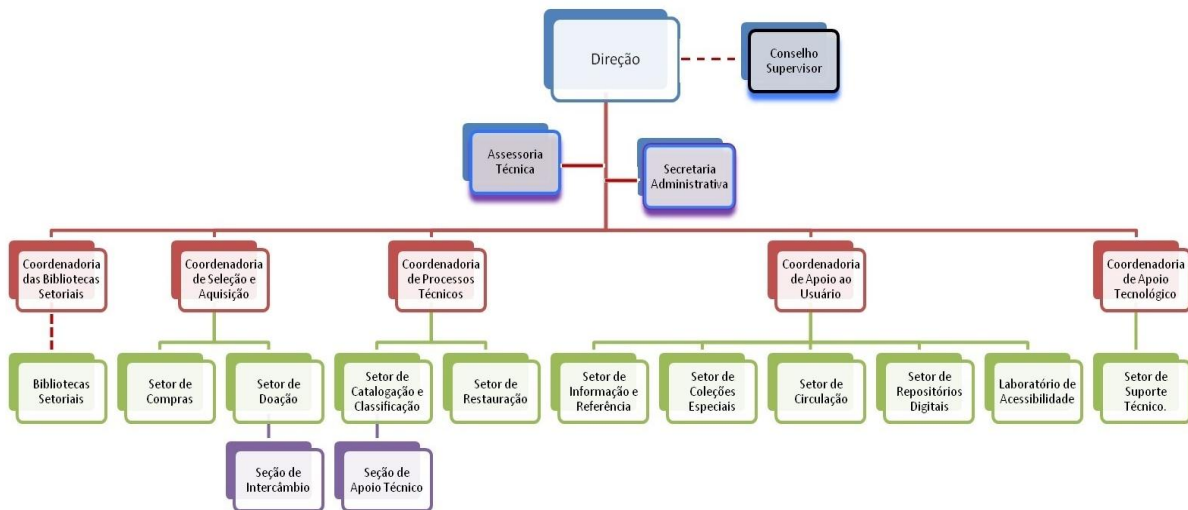
### 3.2 CAMPO DE PESQUISA: BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE/ UFRN

O campo de estudo para esta pesquisa é composto da instituição responsável pelo atendimento às NIs dos alunos e servidores públicos da Universidade Federal

do Rio Grande do Norte (UFRN), estes que possuem vínculo com a instituição, seja nos níveis de graduação à pós-graduação, contando ainda com os cursos técnicos que são oferecidos, é especialmente para este público, que a Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM) presta seus serviços no âmbito biblioteconômico.

Conhecida pela comunidade acadêmica da UFRN, a BCZM possui estrutura organizacional (Figura 1) bastante complexa. Formada hierarquicamente por: Direção; Conselho supervisor; assessoria técnica; secretaria administrativa; cinco coordenadorias; dez setores e duas seções.

**Figura 1** – Organograma da Biblioteca Central Zila Mamede.



**Fonte:** Site da Biblioteca Central Zila Mamede (2014).

Com espaço físico dividido entre o prédio antigo que mede 4.937,32 m<sup>2</sup>, bem distribuídos, abarcando a videoteca; o auditório; Hall para exposições; acervos específicos para autores norte-rio-grandenses; espaço para copiadora; salas climatizadas para estudos individuais; para estudos em grupo; dispendo ainda de cantina e jardins internos e o anexo.

O outro prédio, denominado de Anexo (sendo possível transitar de um para o outro internamente) (Figura 2). Possui 3.587,97 m<sup>2</sup> e igualmente ao anterior há diversas divisões, a começar por um mini-auditório; sala de obras raras; também conta com uma sala para estudos individuais, essas salas são localizadas junto ao acervo; possui ainda laboratórios de informática incluindo o de acessibilidade. O

espaço do Anexo é totalmente climatizado e em ambos os prédios há computadores que permitem consultar o catálogo.

**Figura 2** – Passagem entre os prédios: antigo e Anexo.



**Fonte:** Pesquisa direta, 2014.

Deve-se salientar ainda que na biblioteca o atendimento ao usuário é realizado para diversos níveis acadêmicos, desde a graduação, a pós-graduação, como também aos docentes e pesquisadores, bem como para outros níveis, como é o caso dos cursos técnicos atualmente oferecidos. A biblioteca conta com profissionais formados do grau médio ao superior, distribuídos entre bibliotecários, técnicos (assistentes e auxiliares administrativos), e terceirizados.

Para auxiliar no pleno funcionamento de suas atividades organizacionais a BCZM também conta com o apoio de alunos, que vinculados à UFRN, atuam como “bolsistas de apoio técnico”, e a eles incumbe-se a responsabilidade das atividades funcionais que demandam conhecimento, como os da área biblioteconômica.

Por seus aspectos funcionais, convém reconhecer que a BCZM está seguindo com sua missão em “proporcionar o suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão”<sup>1</sup>, de modo a contribuir na geração do conhecimento para a ciência, tecnologia e inovação.

Devido à complexidade na estrutura organizacional da biblioteca e o prazo dado para a elaboração desta pesquisa se torna inviável a realização dos

---

<sup>1</sup> BRASIL. MINISTÉRIO DE EDUCAÇÃO. Sistemas de bibliotecas da UFRN. Regimento interno. Disponível em: <<http://www.bczm.ufrn.br>> Acesso em: 18 nov., ©2014, as 23h59.

procedimentos que abordem de forma ampla os aspectos estudados. Dessa forma optou-se por realizar o estudo especificamente na “Coordenadoria de Apoio ao Usuário”. Dividida em cinco setores, ainda assim, reduz-se este campo de pesquisa, trabalhando com três setores, estes que por sua vez possuem maior contato com os “bolsistas de apoio técnico”.

Com os responsáveis pelos setores de Circulação, Referência, Coleções Especiais, foi realizada uma entrevista, em momento oportuno, também foi possível realizar uma entrevista com a diretoria.

### 3.3 SUJEITOS, INSTRUMENTOS E COLETA DE DADOS

A Coordenadoria de Apoio ao Usuário é composta por cinco setores, e cada um realiza atendimento aos usuários de acordo com a necessidade dos mesmos. Num fluxo de atividades contínuo que demanda uma equipe integrada às atividades. Pois somente os bibliotecários atuando, não seria possível obter agilidade e resultados satisfatórios no atendimento das NIs da comunidade acadêmica.

Para esse fluxo contínuo estar e permanecer eficiente, as atividades diárias da biblioteca contam com o auxílio dos “bolsistas de apoio técnico”. Estes colaboradores são alunos da UFRN, que atuam como auxiliares de biblioteca.

Vinculados à instituição pública de ensino, como é o caso da UFRN, os alunos se enquadram na categoria de beneficiários no programa de Assistência Estudantil, eles encontram-se amparados pela resolução nº 169/2008 da CONSEPE (Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão).

Nessa resolução é instituída a Assistência Estudantil para o acompanhamento de alunos que, após comprovada sua condição socioeconômica como carente, estarão inseridos nas diretrizes que estabelecem a prioridade na atuação como “bolsistas de apoio técnico”. Financeiramente, garante a permanência do aluno regularmente em seu curso da UFRN, seja ele “nos níveis médio, técnico profissionalizante ou equivalentes, graduação (presencial ou a distância) e pós-graduação *strictu sensu*”. (BRASIL, 2008).

No artigo 7º, o parágrafo 4º dispõe sobre o objetivo da “bolsa de apoio técnico”, estipulando todas as disposições gerais e específicas sobre a Assistência Estudantil, bem como as modalidades de bolsas incluídas no programa, encontra-se:

A bolsa de assistência estudantil na modalidade de apoio administrativo ou apoio técnico tem por objetivo contribuir com a permanência e o sucesso do aluno, oportunizando a inserção dos beneficiários em atividades institucionais que contribuam para sua formação profissional e cidadã, mediante o pagamento de contribuição monetária que ajude na manutenção do aluno e facilite a sua dedicação aos estudos. (BRASIL, 2008).

A resolução nº 169/2008 contém algumas alterações<sup>2</sup>, para melhoria e/ou acréscimo de alguma modalidade de bolsa, entretanto não houve alterações significativas sobre a modalidade de apoio administrativo ou apoio técnico. Dessa forma, prevalece a determinação de seus objetivos citados, em especial no que trata sobre a oportunidade de inserção dos beneficiários em atividades que contribuam para sua formação profissional e cidadã. No caso da BCZM, estes alunos atuando como “bolsista de apoio técnico” realizam as atividades de auxiliar de bibliotecas voltadas para o atendimento ao público.

Assim, verifica-se que são trabalhos que demandam informações para que o “bolsista” se torne eficiente para realizar as atividades que lhes são atribuídas. Dessa forma, deduz-se que para estes usuários a informação tem utilidade na solução de problemas profissionais, e também pessoais.

No geral, a biblioteca dispõe de 86 “bolsistas de apoio técnico”. Para compor a amostragem foram retirados 18 sujeitos, contemplando a média de 20% dessa população. Esta amostragem compreendida como parte representativa de uma população.

Levando em consideração o fluxo contínuo no atendimento ao usuário, o questionário foi aplicado aos “bolsistas” específicos do atendimento, divididos pelos turnos de maior movimentação, matutino e vespertino.

---

<sup>2</sup> Alterações na resolução 169/2008 – CONSEPE e combinada com a resolução nº 028/2009 de 20 de ago. 2008.

Alterada pelas resoluções:

- a) nº 002/2009 de 3 de fev. 2009;
- b) nº 181/2011 de 27 de dez. 2011;
- c) nº 027/2012 de 17 de abr. 2012.

E revogada pelas resoluções nº 255/1988 de 4 de out. 1988 e 021/1996 de 26 de mar. 1996.

Fonte: [https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/colégiados/filtro\\_busca.jsf](https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/colégiados/filtro_busca.jsf)

Escolheu-se o questionário, como técnica para coletar os dados que segundo Lakatos e Marconi (2010, p. 184) é entendido como um instrumento de coleta “constituído por uma série ordenada de perguntas”.

O questionário elaborado contém 14 questões (Apêndice A). Sendo elas abertas e fechadas, este segundo tipo de questão, apesar de ter propriedades dicotômicas, possui espaço para o complemento da resposta. O questionário encontra-se dividido em três categorias: o sexo, competências funcionais e necessidade de informação.

Dos dezoito sujeitos que compõem a amostragem, foram selecionados alguns “bolsistas”, especificamente os que se localizavam nos balcões de atendimento da biblioteca. Estes locais são identificados por terem mesas com equipamentos na frente de cada setor, nas quais, é constante a presença do “bolsista de apoio técnico”, para realizar o atendimento inicial ao usuário externo, quando solicitado.

Apesar do exposto, foi pertinente a elaboração de outro instrumento para a coleta de dados, a entrevista. Ela se desenvolve num “encontro entre duas pessoas, a fim de que uma obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversa” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 178). Esse instrumento foi preciso para obtenção de informações que possibilitassem confrontar as respostas entre a instituição e o ‘usuário interno’.

A entrevista elaborada do tipo padronizada em que “segue um roteiro previamente estabelecido” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 180), foi realizada com chefias de alguns setores, especificamente o setor de Informação e Referência; Setor de circulação e Setor de Coleções Especiais (Apêndice B).

Estes setores fazem parte da Coordenação de Apoio ao Usuário, e seu contato com o ‘usuário interno’ é constante. Na ocasião também foi pertinente a realização da entrevista com a diretoria da Biblioteca Central (Apêndice C).



## 4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

O presente capítulo trata da descrição dos dados e discussão dos resultados coletados a partir da pesquisa documental e do questionário. Serão apresentados em quatro blocos: primeiro acerca do perfil do sujeito; no segundo bloco as competências funcionais e no terceiro a necessidade de informação do sujeito pesquisado. No quarto e último bloco acrescentam-se as considerações aos dados das entrevistas realizadas com os responsáveis pelos setores: Informação e Referência, Circulação e Coleções Especiais, bem como da diretoria.

### 4.1 PERFIL DOS SUJEITOS: OS 'USUÁRIOS INTERNOS'

Nesse primeiro momento dos resultados e análise, será abordado o perfil dos 'usuários internos', no que se refere ao sexo; idade e atual vínculo com a instituição (UFRN). Advertindo que se intencionou buscar alguns "bolsistas" tidos como fixos em determinado espaço da biblioteca, no balcão de atendimento. No entanto, observou-se que não há tal especificidade, pois há um fluxo contínuo de "bolsista", quando há necessidade de um se ausentar, outro então ocupará o local.

Ressaltando que o resultado dessa pesquisa está baseada na **amostragem intencional de 18 "bolsistas de apoio técnico" contemplando os 20%, do total de 86**, que auxiliam no atendimento ao usuário externo na BCZM.

Quantitativamente, 44% dos "bolsistas", é constituído pelo sexo feminino e 56% pelo masculino, com idade entre 19 e 21 (45%) e entre 23 e 25 anos (44%). Percebemos com esses números que o corpo estudantil é composto por pessoas que ingressam cedo numa universidade, e que provavelmente não tiveram experiência quanto ao mercado de trabalho, uma vez que se dedicam aos estudos em nível superior.

Como descrito alhures, os "bolsistas de apoio técnico" assegurados pela resolução nº 169/2008 – CONSEPE necessitam obedecer alguns requisitos, dentre eles, possuírem vínculo com a instituição, no caso a UFRN.

Dessa forma foi preciso esclarecer que tipo de vínculo os "bolsistas de apoio técnico" possuem com a UFRN, para então atuarem como auxiliar de biblioteca na BCZM. Dessa forma elaborou-se a questão: **Curso atual?**

A **Tabela 1** identifica o vínculo dos sujeitos, sendo todos em nível de graduação. Entende-se que, mesmo se tratando de uma biblioteca, não somente os alunos de biblioteconomia buscam por atuação como “bolsista”. Existe um número grande de alunos de outros cursos auxiliando nas atividades de atendimento aos usuários da BCZM. Para melhor compreensão, optou-se pelo isolamento por categorias de cursos, sendo: Humanística I; Humanística II; Biomédica e Tecnológica II.

**Tabela 1** – Demonstração da diversidade nos cursos dos “bolsistas”.

Área do curso/graduação	Cursos/graduação
Humanística I	Ciências Contábeis.
Humanística II	Biblioteconomia; Serviço Social; Jornalismo; Ciências Sociais; Geografia; Gestão de Políticas Públicas; Pedagogia e Filosofia.
Biomédica	Gestão Hospitalar e Ecologia.
Tecnológica II	Ciência e Tecnologia; Química; Engenharia Elétrica

**Fonte:** Pesquisa direta, 2014.

Pela **Tabela 1** indica-se que os cursos da área de Humanística II, ocupam em maior número o quadro de “bolsistas de apoio técnico” na BCZM, alcançando cerca de 61,11%, seguido pelo de Tecnológica II com 22,22%.

Na área de Humanística II em geral, os cursos são realizados num único turno: manhã, tarde ou noite, isso permite que o aluno tenha disponibilidade para desenvolver outras atividades, além de seus estudos. Nas áreas de Humanística I, Biomédica e Tecnológica II os cursos possuem aulas até mesmo nos três turnos manhã, tarde e à noite, dessa forma os alunos satisfazem suas NIs, somente como aluno de graduação e não como “bolsistas”.

Aprofundando-se nas questões do perfil dos “bolsistas”, foi preciso saber sobre seu histórico de ensino, se ele possuía outra graduação. Então na quarta questão: perguntou-se: **Possui outra graduação?**

Prevalece a resposta negativa, em que, cerca de 94,44% não possuem outra graduação e 5,5% possuem-na.

Contudo, na quinta questão perguntou-se: **Antes de ingressar na universidade fez algum tipo de curso profissionalizante?** Intencionando saber se o “bolsista” já possui algum conhecimento especializado, mesmo profissionalizante, e as respostas são consideravelmente positivas.

Ou seja, apesar de estarem na primeira graduação em outro momento eles buscaram por formação profissional. Cerca de 39% dos “bolsistas” buscaram outra profissão, enquanto que cerca de 61% deles, realmente não buscaram uma outra alternativa profissional, antes do ingresso na universidade.

O que nos leva a aceitar que o quadro de “bolsistas” da BCZM, é composto por discentes heterogêneos e que de certa forma, é possível considerar que há busca por novos compromissos que lhes garantam experiência profissional.

## 4.2 COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS

No segundo momento do questionário a intenção da coletar dados sobre suas competências funcionais tem como objetivo descrever o conhecimento que os “bolsistas” possuem sobre suas atividades internas da BCZM.

Na primeira questão, pode se observar que alguns alunos já têm compreensão das ações tanto como “bolsistas de apoio técnico”, como de profissões que fitam o atendimento ao cliente/ usuário. Cerca de 22% deles já estiveram atuando em atividades profissionais, e com tempo de permanência entre 1 até 4 anos.

Este tempo é considerável para adquirir atitudes e responsabilidade profissionais, lhes garantindo conhecimento às atividades funcionais nas instituições, sejam elas públicas ou privadas. Nessa mesma questão, pode ser constatado que o tempo de permanência também determinará que o conhecimento possa ser obtido no cotidiano. Assim compreendemos como competência individual, em que segundo Miranda (2004, p. 117) “é construída em [contato] com uma multiplicidade de fontes de conhecimento, de especialidades, de experiências”. Ou seja, as atividades realizadas continuamente garantem o aprendizado.

A sétima questão intencionou averiguar a motivação dos “bolsistas”, partindo do princípio da escolha pelo local de atuação. Perguntou-se: **O que o levou a buscar atuar como “bolsista de apoio técnico”, no auxílio das atividades funcionais da BCZM?**

Em média 44% buscam por auxílio financeiro, 28% querem obter novos conhecimentos. Dessa forma, ficou evidente que o motivo financeiro e a busca por conhecimento, fortemente contribuí na decisão de ser “bolsista de apoio técnico”.

Mas há outros motivos subjetivos que os levam à decisão de ser “bolsista”. Pois 16% dos respondentes descreveram a flexibilidade e 8% o trabalho em equipe como motivos decisivos na escolha da BCZM para atuação como “bolsista”. Verifica-se isso nas seguintes respostas:

*Interação com o mais variado tipo de pessoas, o trabalho em equipe (SUJEITO D).*

*[...] a comodidade de poder trabalhar e estudar no mesmo local (instituição) (SUJEITO L).*

*A necessidade de conciliar o curso com alguma atividade laborativa que não comprometesse tanto meus estudos (SUJEITO N).*

Identifica-se nessa questão a competência interpessoal no aspecto subjetivo da interação com a comunidade acadêmica da UFRN, em que “os comportamentos humanos e os processos interpessoais, a empatia e a sensibilidade social, a habilidade de comunicação e a capacidade de cooperação” (MIRANDA, 2004, p. 116), definem a decisão de atuarem como bolsistas.

Também se leva em consideração a BCZM como o local adequado para realização de uma atividade remunerada que não comprometa seus estudos. Desse modo, obterão uma aprendizagem significativa nas esferas pessoal e profissional.

Aceitando que, pelos motivos descritos anteriormente, estes alunos atuarão como “bolsistas” provavelmente durante toda a graduação, avaliou-se na oitava e nona questões, o comprometimento deles no que se refere ao tempo e número de setores que já estiveram exercendo as atividades que lhe foram atribuídas.

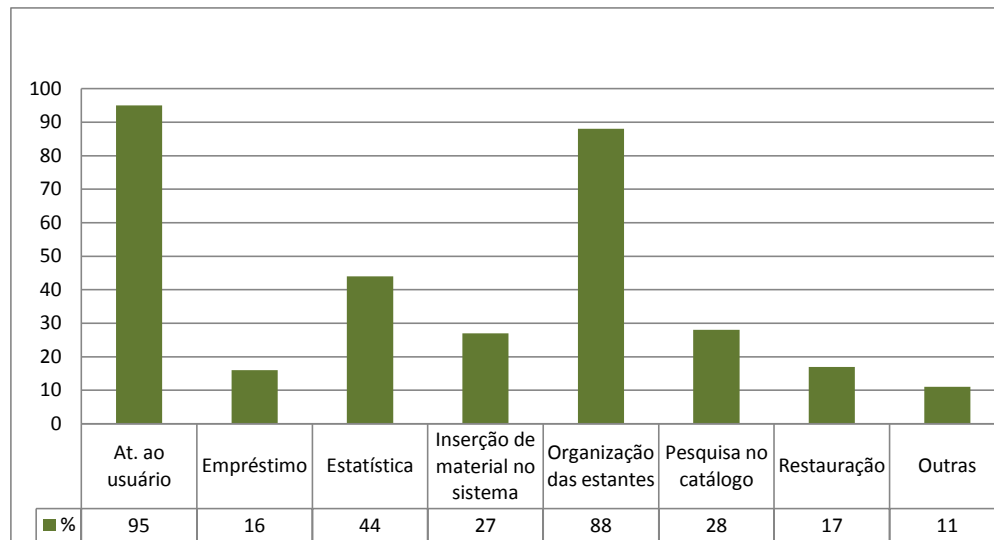
Verifica-se que em relação ao tempo de atuação do “bolsista” na BCZM, cerca de 39% deles está atuando há menos de um ano; tem-se ainda que 22% passa mais de um ano ou mais de dois atuando como “bolsista”. Isso demonstra a possibilidade de que passem mais da metade da graduação atuando na atividade remunerada como “bolsista de apoio técnico”.

Em se tratando da responsabilidade do “bolsista” no processo de transmissão da informação para que outros tenham acesso à mesma, tem-se que os “bolsistas” são cientes dessa responsabilidade. Pois, como vimos na questão anterior, com o tempo eles obtêm o conhecimento quanto às rotinas internas da instituição.

Apesar de apenas 33% deles exercerem atividades em mais de um setor, e 66% até então, realizarem atividades em um único setor, vemos que seu conhecimento fica restrito a dois setores, naqueles em que frequentemente tenha exercido a função e que, portanto tenham adquirido competência.

Quando perguntados sobre as ações que desenvolvem no setor atual, as respostas são minuciosas, demonstrando que os “bolsistas” são conhecedores das suas atribuições.

Nas respostas mostradas no **Gráfico 1**, percebe-se fortemente que o atendimento ao usuário está presente em 95% delas. Acredita-se que esse atendimento é realizado de forma mais simples, pois, sendo a BCZM uma instituição de nível superior, e que seus usuários estejam mais cientes do que querem, as ações dos “bolsistas” provavelmente sejam somente de localização do material informacional.

**Gráfico 1 – Ações desenvolvidas pelos ‘usuários internos’ na BCZM.**

**Fonte:** Pesquisa direta, 2014.

Estando inseridos no ambiente da biblioteca, os “bolsistas” têm contato direto com os usuários externos, é deles a responsabilidade da realização do atendimento inicial.

No **Gráfico 1** temos na quinta posição das ações citadas pelos “bolsistas” a atividade de inserção de material no sistema. Essa atividade é realizada especificamente no setor de Coleções Especiais e requer atenção por parte do “bolsista”, pois ela possui especificidades da área da Biblioteconomia, como é o caso da classificação e da catalogação, é preciso descrever bem o material informacional (periódico).

Encerrando a análise da competência funcional dos “bolsistas”, acrescenta-se um conceito sobre competência que se ajusta a este trabalho, advertindo ainda que até então não há definição exata para a competência, dessa forma é aceito que:

A competência é a iniciativa sob condição de autonomia, que supõe a mobilização de dois tipos de recursos: os recursos internos pessoais (adquiridos, solicitados e desenvolvidos pelos indivíduos em dada situação) e os coletivos (trazidos e colocados à disposição pelas organizações). É a faculdade de mobilizar redes de atores em volta das mesmas situações, de compartilhar desafios, de assumir áreas de responsabilidade. (MIRANDA, 2004, p.115)

Prosseguimos para o terceiro bloco da análise dos dados sobre os ‘usuários internos’ da BCZM, que trata da necessidade de informação (NI).

#### 4.3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Partindo da premissa de que é necessário um saber fazer, para que as atividades laborais possam ser desenvolvidas, perguntou-se: **O aprendizado obtido para exercer as atividades que lhe foram atribuídas foi através de alguma capacitação/ treinamento?**

Diante dessa pergunta nota-se que os “bolsistas” da BCZM tiveram um treinamento parcial para realizarem suas atividades laborais (cerca de 44%). Enquanto que cerca de 55% deles não participaram desse treinamento.

Isso indica que a instituição provavelmente, em algum momento, realizou um treinamento para alguns “bolsistas” e que ele não teve continuidade. Então, questiona-se: que motivos levaram a instituição a realizar o treinamento aos “bolsistas de apoio técnico”? E se realmente, alguma vez realizou, porque não houve continuidade? Estando esta pesquisa voltada a analisar a NI dos “bolsistas” não caberá a ela, no momento, analisar estes questionamentos. Por isso dá, continuidade no estudo fitado às NIs dos “bolsistas de apoio técnico”.

Para verificar a satisfação dos “bolsistas” perguntou-se na décima segunda questão: **Está satisfeito com as atividades que desenvolve?** Dessa questão obteve-se 89% dos respondentes satisfeitos no desenvolvimento de suas atividades.

Nesta pergunta o “bolsista” teve espaço para explicar sua resposta e nos complementos verificou-se novamente a flexibilidade, a busca pelo conhecimento e o trabalho em equipe. Esses termos estiveram fortemente nas respostas desses “bolsistas” como pode ser observado nas respostas abaixo:

*O ambiente é agradável, as pessoas, os colegas de trabalho etc. (Sujeito B)*

*Porque consigo conciliar com os estudos, e a carga horária não é muito cansativa (20 horas semanas). Além de aproximar o aluno da área de pesquisa facilitando o cotidiano acadêmico. [...] (Sujeito I)*

*Porque acho interessante a função que realizo e gosto de trabalhar com atendimento ao público. (Sujeito O)*

Estas respostas refletem o quão satisfeitos estão com o trabalho em equipe e com o ambiente, sendo descrito por eles como agradável. Dessa forma, as atividades, mesmo as mais complexas, são realizadas a partir de orientações dos colegas, reafirmando o trabalho em equipe e a constante obtenção de informações. De acordo com a abordagem tradicionalista nas pesquisas com usuários, temos que:

[...], a informação é definida como a propriedade da matéria, ou seja, uma mensagem, um documento ou um recurso informacional publicamente disponível. [...] na pesquisa alternativa, a informação é o que é capaz de transformar estruturas cognitivas do receptor (CRUZ, p. 99-100).

Ainda assim para alguns “bolsistas” em que a opção **NÃO**, melhor se enquadra para responder a questão, existem atividades que são realizadas por eles e que não são de sua competência. Também foi mencionada a situação de ser novato e por isso estar insatisfeito. Vejamos as respostas:

*Acho que por ser novato eu não sei tudo que deveria saber, daí que tem coisas que pergunto aos outros bolsistas ou levo o usuário para falar com o bibliotecário. (SUJEITO F)*

Quanto à opinião do **Sujeito F**, retrata a ausência do conhecimento sobre a instituição, e portanto a insatisfação por não saber realizar certas atividades. Sendo este “bolsista” novato, não conhece os serviços oferecidos, as dúvidas dos usuários provavelmente serão também as desse “bolsista”.

Prosseguindo na análise dos dados, temos na décima terceira questão os resultados da consideração no nível de seu conhecimento sobre a instituição, no caso, a BCZM. Temos 28% dos respondentes considerando seu conhecimento como Razoável e/ou Bastante, e 22% como Suficiente. Verifica-se que não há dificuldades em absorção das informações que lhes são transmitidas.

Dessa forma entende-se que não há relação imediata com a metáfora da descontinuidade, mencionado por Pereira (2010) da Brenda Dervin (1983), em que “o indivíduo reconhece uma descontinuidade ou falta de habilidade para agir e compreender uma situação [...] procede à busca de informação [...]” (PEREIRA, 2010, p. 181).

Finalizando a análise dos dados, perante os resultados obtidos através do questionário aplicado aos “bolsistas de apoio técnico” da BCZM, tem-se a questão



sobre a possibilidade de participação em treinamento específico sobre as atividades da instituição, caso a mesma promovesse. Cerca de 95% participariam, entretanto a intenção de participar seria para obter uma diversidade de saberes. Evidencia-se isso nas respostas:

*Se houvesse eu participaria, apesar de ter participado de um curso de 2 dias para começar a aprender a restaurar um livro, não houve a conclusão do curso porque foi necessário que eu voltasse para o trabalho [...] (SUJEITO N)*

*Creio que a relação com os outros setores é de [suma] importância visando compreender melhor as atribuições para nós bolsistas (alunos) quanto para esclarecer aos usuários. (SUJEITO R)*

*Para melhor atender os usuários e absorver maior diversidade de conhecimento. (SUJEITO H)*

Percebe-se que os alunos estão bastante integrados em suas atividades, e embora não enfrentem situações de descontinuidade ou de incertezas, buscam por conhecimento. Pois como afirma Miranda (2006, p. 110) “as NIs são determinadas por fatores de natureza cognitiva, psicológica e social [...]”.

Deste modo, para os “bolsistas” a biblioteca é como um laboratório de experiências, pois as trocas de informações lhes auxiliarão em sua formação profissional, bem como dará suporte para o desenvolvimento de suas habilidades em solucionar também suas questões pessoais.

#### 4.4 CONSIDERAÇÕES DAS ENTREVISTAS

##### 4.4.1 Coordenadoria de apoio ao Usuário: Informação e Referência, Circulação e Coleções Especiais

As entrevistas ocorreram entre os dias 30/10 e 31/10/2014, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados. Foi realizada com chefes de alguns dos setores da Coordenadoria de Apoio ao Usuário, o setor de **Informação e Referência, Circulação e Coleções Especiais**, pois estes setores têm contato frequente com os “bolsistas de apoio técnico”. Sendo ainda significativa a realização da entrevista com a diretoria, que contou com a presença da vice-diretora, a qual corroborou com a pesquisa.

Julga-se conveniente manter o anonimato dos entrevistados, dessa forma todos serão identificados como **Entrevistado**, seguido por consoante. Essa pesquisa tem foco, sobretudo as NI dos “bolsistas”, dessa forma para a análise dos resultados nesse bloco, somente algumas respostas serão abordadas com intensidade em virtude de seu conteúdo ser valorativo aos objetivos da pesquisa.

Na entrevista realizada com chefes de alguns setores da Coordenadoria de apoio ao usuário, nota-se que eles, juntamente com a diretora e vice, possuem experiências quanto à função que exercem atualmente, pois em outro momento, já foram chefias dentro da própria instituição ou mesmo já chefiaram aquele setor há algum tempo.

Embora o contato com os “bolsistas” em muitos momentos seja mais através de reuniões, na pergunta: **Como você classifica seu relacionamento com os “bolsistas de apoio técnico”?** as chefias classificam entre Bom e Satisfatório. Evidencia-se, o bom relacionamento em equipe, por parte dos entrevistados.

Para a pergunta: **Em sua opinião, deveria haver algum pré-requisito para que o alunato da UFRN atue como “bolsista de apoio técnico” nessa biblioteca?** São unânimes as respostas quanto à questão. E que se fosse para ter o pré-requisito aos “bolsistas”, o ideal seria se fossem de biblioteconomia.

*[...] seria bom para ele se fosse aluno de biblioteconomia, mais a gente não consegue, porque funcionamos nos três horários. Por exemplo, a tarde não tem nenhum bolsista de biblioteconomia, já que o curso é à tarde. (ENTREVISTADO C)*

A essa resposta, entende-se que sendo o “bolsista” do curso de Biblioteconomia, teria mais aproveitamento do aprendizado e faria associações ao conteúdo dado em sala de aula. Contudo há certa dificuldade, pois o curso é ofertado no turno vespertino, isso não atenderia a demanda para funcionalidade da biblioteca quanto ao horário contínuo de determinados setores.

Na questão: **Você considera pertinente que a instituição promova treinamento específico, sobre as atividades internas, para o aluno atuar como “bolsistas de apoio técnico”?** advertem sobre o fluxo de entrada e saída desses “bolsistas”, que não existe um período determinado, ocorrendo de forma aleatória. Na medida em que sair um, outro entrará. Então, no momento em que entra outro “bolsista” é feito com este uma visita técnica, sendo mencionadas as atividades do

setor que ele ficará responsável e resumidamente os demais setores da biblioteca. Descrito na resposta:

*Há um tempo, atrás, fizemos um treinamento porque entrou um grupo de bolsistas, então fizemos um treinamento, sobre circulação. Falamos um pouco de cada setor para que eles tivessem noção sobre os serviços da biblioteca e para que eles soubessem responder algumas dúvidas dos usuários. Principalmente nas expressões, por exemplo, os usuários pedem ou perguntam: “onde ou “como faço, aquela fichinha quadradinha, que fica na folha de trás”. (ENTREVISTADO C)*

Essa resposta nos remete ao questionamento que surgiu no segundo bloco da análise dos resultados, em que uma parte dos “bolsistas” participou de um treinamento e outra parte não. Fica então respondido que foi realizada em situação isolada e que apenas os novatos participaram do treinamento.

#### 4.4.2 Diretoria da BCZM

Com perguntas semelhantes, foi realizada a entrevista com a diretoria. Mas, optou-se reservar um espaço na análise dos dados por sua riqueza de detalhes que contribui à pesquisa. Igualmente à análise anterior serão consideradas algumas questões, considerando a participação da vice-diretora na entrevista. Para manter o anonimato das entrevistadas serão denominadas por **Diretoria AB**.

Na terceira e na quarta questões, pergunta-se pelo relacionamento com os responsáveis e com os “bolsistas de apoio técnico”, respectivamente, foi classificado como **Bom**. Embora o contato com os “bolsistas” seja mais por intermédio de reuniões, como descrito;

*A [diretoria] talvez não tenha tanto [contato] porque esta [envolvida nas atividades administrativas], mais as chefias e as coordenadorias de apoio aos usuários, que também não tem muito contato, só os setores que tem seus bolsistas, mais a parte de atendimento. A gente tem um contato, com o convívio diário. Mais contanto mesmo é através das reuniões (DIRETORIA AB)*

Para a questão sobre o pré-requisito: **Em sua opinião, deveria haver algum pré-requisito para que o aluno atue como “bolsista de apoio técnico” nessa biblioteca?** a diretoria considerou que o pré-requisito é algo que dependerá

do setor, pois existem setores que realmente necessitam de um conhecimento mais específico, como é o caso do setor de informática.

*No Repositório Digital ele precisa de um bom manejo com a informática e se ele for de biblioteconomia é melhor, porque ele vai trabalhar com os metadados (DIRETORIA AB).*

Ainda assim sem o pré-requisito, do ponto de vista da diretoria, os “bolsistas” atuais estão realizando as atividades satisfatoriamente, até mesmo, acima da média.

Quanto ao questionamento: **Você considera pertinente que a instituição promova treinamento específico, sobre as atividades internas, para o aluno atuar como “bolsista de apoio técnico”?** a diretoria responde positivamente. Entretanto a realização de um treinamento e/ou capacitação para os “bolsistas” é algo difícil de realizar, pois há questão de datas, horários, fluxos de atividades, dentre outras situações adversas. Principalmente porque, quando se pensa em fazer este tipo de atividade normalmente é no período de férias, e isso envolve muitas questões:

*Mas a gente está tendo uma dificuldade de reunir, até porque os treinamentos geralmente são nos períodos de férias, então tem os rodízios, ficou determinado para que o setor capacite. É claro que ele só vai ter o entendimento daquele setor, não vai ter o entendimento do todo. Será apenas da rotina dele, porque, quando houve a capacitação o conhecimento foi em linhas gerais, só uma demonstração (DIRETORIA AB)*

É elucidado que a “permanência do bolsista” num único setor e as informações que lhe são dadas serão referentes àquele setor. Dessa maneira são restringidas as informações sobre a instituição, ficando direcionada apenas sobre este setor.

Conclui-se esta análise determinando que, mesmo composta por heterogeneidade de pessoas, e bem hierarquizada, a BCZM possui colaboradores entrosados e com entendimento sobre importância e permanência nas atividades e de forma eficiente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através dos resultados sobre os ‘usuários internos’, é entendido que a BCZM conta com uma equipe heterogênea, formada por alunos que auxiliam nas suas atividades funcionais. É ainda passível de se considerar que usuários exercem as atividades administrativas com responsabilidade e comprometimento esperados pelos, então, gestores.

Dessa forma, infere-se que a ocupação de “bolsista de apoio técnico” pode ser aceita como uma primeira experiência profissional desses alunos que tão cedo ingressaram na vida acadêmica, sendo esta também a busca por uma firmiação à vida profissional.

Esses então adolescentes, para exercer as atividades laborais necessitam estar preparados e ter consciência de suas atribuições. Nessa pesquisa foi percebido que eles têm a percepção exata de sua responsabilidade, e que reconhecem sua importância no processo de transmissão da informação, tornando-a acessível para o usuário acolhido.

As atividades que exercem para funcionalidade da biblioteca e mesmo no auxílio ao atendimento aos usuários, são tecnicistas e por eles consideradas de fácil absorção. Entendem que a eficácia dessas atividades dependerá exclusivamente do seu empenho em realizá-las. Verifica-se que a necessidade de informação dos “bolsistas” da BCZM é instantânea, sendo facilmente detectada e portanto, precisamente elucidada.

A resolução 169/2008 que regulamenta a “bolsa de apoio técnico” intenciona contribuir com a permanência do aluno, dando a ele a oportunidade de atuar em atividades remuneradas e que contribuam para sua formação profissional. Entretanto, a resolução não informa especificamente que tipo de atividade estará sob sua responsabilidade. Desse modo nessa pesquisa não foi possível enfatizar as reais atividades dos “bolsistas”, abrangidas como de sua responsabilidade.

Percebe-se que a “bolsa” não é de vínculo empregatício, mas, se torna um laboratório para o exercício de ações profissionais, desse modo, os “bolsistas” irão adquirir certa experiência profissional. Entretanto, os alunos que optam por exercer atividades laborais, não buscam somente essa parcela de experiência profissional, eles buscam algo a mais.

Ao considerarem as atividades do seu cotidiano de fácil absorção, e juntamente com o auxílio de seus colegas veteranos, conseguem realizá-las com sucesso. Isso demonstra que os alunos estão cientes das atividades que devem desenvolver, e que buscam um conhecimento novo. Tendo a confiança de que este conhecimento fortemente irá auxiliá-los em questões profissionais, bem como pessoais.

Estando estes “bolsistas de apoio técnico” envolvidos em ações biblioteconômicas e com atividades exercidas, apesar de simples, lhes conferem conhecimento, ainda que não sejam da área específica de seus estudos acadêmicos.

Considera-se que esta pesquisa alcança através dos métodos apropriados, seus objetivos em analisar os aspectos subjetivos da necessidade de informação do “usuário interno”. Tendo o amparo na literatura, e com a análise dos dados, foi possível encontrar abordagens para o subsídio do processo de busca e uso da informação.

Estes processos de busca e uso da informação propiciam ao indivíduo conhecimento na esfera profissional, mesmo aos que ainda não estejam atuando verdadeiramente como profissionais.

Deixa-se ainda a sugestão para que seja elaborado um fluxograma das atividades a serem desenvolvidas e com tempo de permanência dos “bolsistas” em determinado setor. Verificou-se que a permanência do “bolsista” em um único setor não propicia o desenvolvimento de sua competência em relação às diversas atividades que por ele podem ser desempenhadas, lhe assegurando o “novo conhecimento”. Sendo este o motivo que consideravelmente o leva a atuar como “bolsista de apoio técnico” na BCZM.

Em trabalhos realizados com usuários de sistema de informação, frisando as abordagens tradicionais ou alternativas, busca-se nas considerações finais, concluir, finalizar o questionamento inicial. Entretanto, esta pesquisa não intenciona dar-se por encerrada, mesmo porque não seria isso algo possível. Em estudos em que os sujeitos são pessoas, bem como a realidade humana como fenômenos a serem estudados, solidificar o resultado não é tarefa fácil, tampouco objetiva.

Portanto, sobre esta pesquisa e ao contexto apresentado espera-se que ela integre novos ciclos de interesses para pesquisas da categoria de usuários apresentada e sejam provocadas calorosas discussões sobre a temática explanada.

## REFERÊNCIAS

ALMIRANTE, Corina Marques de; RAMALHO, Francisca Arruda. Busca e uso da informação: um estudo com os alunos do curso de administração da UFPB.

**Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 2, p. 1 – 18, jul./dez.2007.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudo de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 – 29, jul./dez. 2010.

BAPTISTA, Michele Marques. LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 50-59, jan./jun. 2011.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Resolução nº 196, de 2008. Dispõe sobre a instituição do programa de bolsas de Assistência Estudantil e regulamente os procedimentos de concessão, acompanhamento e avaliação do impacto destas no desempenho acadêmico dos alunos beneficiários. Brasília, DF, 20 dez. 2008.

Disponível em: <[https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/colegiados/filtro\\_busca.jsf](https://sigrh.ufrn.br/sigrh/public/colegiados/filtro_busca.jsf)> Acesso em: 03 de nov. 2014. Documento eletrônico.

CARVALHO, Kátia de; REIS, Marivaldina Bulção. Missão do bibliotecário: a visão de José Ortega y Gasset. **Rev. Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, [nova série] v. 3, n. 2, p. 34 – 42, jul./dez. 2007.

CAVALCANTI, Daniele Belmont de Farias. **Usuários da informação**: modelos de estudos sobre o comportamento de busca e uso da informação. 2008. 42 f.

Monografia (Bacharelado) - Curso de Graduação em Biblioteconomia, Departamento de Biblioteconomia, UFRN, Natal, 2008.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuários: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v.10, n. 4, ago. 2009.

CRUZ, Fernando William. Enfoques para Estudos de Usuários. *In.*: \_\_\_\_\_.

**Necessidade de informação musical de usuários não especializados**. 2008.

325p. Tese (Doutorado) – Pós – Graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação, Brasília/DF. Cap. 3, p. 90 – 104.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de **informação**. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, 1995.



FERREIA, Rubens da silva. Auxiliares de biblioteca e trabalho informacional: desafios e possibilidades para o Sibi/UFGA. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n, 1, p. 102 – 114, jan./abr. 2006.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Usuário: paradigma clássico. *In.*: \_\_\_\_\_. **Paradigmas modernos da ciência da informação: em usuários / coleções / referência & informação.** São Paulo: Polis, 1999. 167p. Cap1.

GONSALVES, Elisa Pereira. Tipos de pesquisas. *In.*: \_\_\_\_\_. **Conversa sobre iniciação à pesquisa científica.** Campinas: Alínea, 2005. 79 p. Cap. 4.

GROGAN, Denis Joseph. Serviço de referência. *In.*: \_\_\_\_\_. **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 1995. 196 p. Cap. 1. ISBN: 8585637048.

GUIMARÃES PIMENTA, Shirley. Conceitos de informação e texto nas abordagens do ponto de vista cognitivo na ciência da informação e do processamento da informação na psicologia cognitiva: uma visão interdisciplinar. **Enc. Biblio: R. Eletro. Bib. Ci.Inf.**, Florianópolis; Santa Catarina, v. 17, n. esp. 1, p. 20 – 66, 2012. ISSN: 15182924.

MARCONI, Marina De Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Pesquisa. *In.*: \_\_\_\_\_. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 315 p. Cap. 8.

MARCONI, Marina De Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. *In.*: \_\_\_\_\_. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 315 p. Cap. 9.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Necessidade de informação individuais: conceitos e modelos. *In.*: \_\_\_\_\_. **Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil.** 2007. 297 f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Brasília/DF. Cap.3.

\_\_\_\_\_, Silvânia Vieira. Identificando as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v.33, n.2, p. 112 – 122, maio/ago. 2004.

\_\_\_\_\_. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, v. 3, p. 99 – 114, set./dez. 2006.

QUEIROZ, R de C. R. de. A informação escrita: do manuscrito ao texto virtual. **Informação, conhecimento e sociedade digital: trabalhos apresentados no evento.** *In.*: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005,

Salvador. Salvador: UFBA, 2005. Disponível em:  
<[http://www.ufrgs.br/limc/escritacoletiva/pdf/a\\_info\\_escrita.pdf](http://www.ufrgs.br/limc/escritacoletiva/pdf/a_info_escrita.pdf) >.

PEREIRA, Frederico César Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Minas Gerais, v. 15, n. 3, p. 176 – 194, set./ dez. 2010.

RUDIO, Franz Victor. O projeto de pesquisa. *In.*:\_\_\_\_\_ **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 23.ed. Petrópolis: Vozes, 1998. 144p. Cap. 4.

SANTOS, Josiel Machado. O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. **Rev. Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175 – 189, jul./dez. 2012.

SILVA, Divina Aparecida; ARAÚJO, Iza Antunes. Suporte da escrita.  
*In.*:\_\_\_\_\_ **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para a formação profissional**. 6. ed. Brasília: Thesaurus, 2009. 165 p. Cap.1.

**APÊNDICE A - Questionário aplicado ao 'usuário interno' da Biblioteca Central  
Zila Mamede**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

Solicitamos sua colaboração, no sentido de responder a este questionário como colaboração para o **Trabalho de Conclusão de Curso**, intitulado: **Necessidade de informação e o 'usuário interno'**: o caso da Biblioteca Central Zila Mamede, a ser apresentado ao curso de graduação em Biblioteconomia/UFRN. Informamos que os dados coletados serão utilizados, exclusivamente, para fins acadêmicos, sendo preservado o direito ao anonimato dos respondentes.

**Micarla do N. Gomes**  
(Aluna de Biblioteconomia/UFRN)

**PARTE I – DADOS PESSOAIS**

1) Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino

2) Idade: \_\_\_\_\_

3) Curso atual? \_\_\_\_\_

4) Possui outra graduação?

( ) Sim ( ) Não

Qual? \_\_\_\_\_

5) Antes de ingressar na universidade fez algum tipo de curso profissionalizante?

( ) Sim. ( ) Não.

Caso tenha marcado sim, especifique: \_\_\_\_\_

**PARTE II – DADOS SOBRE AS COMPETÊNCIAS FUNCIONAIS**

6) Atuou em outra área, mesmo como “bolsista de apoio técnico”, antes da biblioteca?

( ) Sim. ( ) Não.

Caso tenha marcado sim, especifique:

Quais?

---

---

---

---

O tempo de permanência:

---

---

- 7) O que o levou a buscar atuar como “bolsista de apoio técnico”, no auxílio das atividades funcionais da BCZM? Comente.

---

---

---

---

- 8) A quanto tempo está atuando na BCZM como “bolsista de apoio técnico”?

( ) menos de 1 ano.

( ) 1 ano.

( ) 2 anos.

( ) mais de 2 anos.

- 9) Em quantos setores você já atuou dentro da instituição (BCZM)?

( ) 1

( ) 2

( ) 3

( ) mais de 3

- 10) Quais ações você desenvolve no setor (atual)?

---

---

---

---

---

---

---

### **PARTE III – DADOS SOBRE DA NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO**

11) O aprendizado obtido para exercer as atividades que lhe foram atribuídas, foi através de alguma capacitação/ treinamento?

( ) Sim. ( ) Não.

12) Está satisfeito com as atividades que desenvolve?

( ) Sim. Por quê?

---

---

---

---

( ) Não. Por quê?

---

---

---

---

13) Marque a alternativa que melhor representa seu nível de conhecimento sobre a instituição (BCZM).

- ( ) Muito ( ) Pouco  
( ) Razoável ( ) Suficiente  
( ) Bastante ( ) Insuficiente

14) Sobre treinamentos específicos das atividades na instituição, você participa ou participaria?

( ) Sim. ( ) Não.

Justifique.

---

---

---

---

---

**Obrigada!**

**APÊNDICE B – Entrevista aplicada com chefes das seções: circulação, referência, coleções especiais da Biblioteca Central Zila Mamede**

**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

Entrevista realizada com a chefia da coordenação (circulação, referência e coleções especiais) como colaboração para o **Trabalho de Conclusão de Curso**, intitulado: **Necessidade de informação e o ‘usuário interno’**: o caso da Biblioteca Central Zila Mamede, a ser apresentado ao curso de graduação em Biblioteconomia/UFRN. Os dados coletados serão utilizados, exclusivamente, para fins acadêmicos, sendo preservado o direito ao anonimato dos respondentes.

**Micarla do N. Gomes**  
(Aluna de Biblioteconomia/UFRN)

1) A quanto tempo está na coordenação do setor?

---



---

2) Já esteve atuando na coordenação de outro setor?

( ) Sim      ( ) Não

Caso sim, qual e por quanto tempo?

---



---

3) Como você classifica seu relacionamento com os “bolsistas de apoio técnico”?

( ) Ruim      ( ) Bom      ( ) Satisfatório      ( ) Excelente

( ) Outro \_\_\_\_\_

4) Em sua opinião, deveria haver algum pré-requisito para que o aluno atue como “bolsista de apoio técnico” nessa biblioteca?

---



---



---



---

---

---

---

5) Na sua avaliação os “bolsistas de apoio técnicos” realizam de forma satisfatória as atividades que lhes são atribuídas?

---

---

---

---

---

---

---

6) Você considera pertinente que a instituição promova treinamento específico, sobre as atividades internas, para o aluno atuar como “bolsistas de apoio técnico”?

---

---

---

---

---

---

---

**APÊNDICE C – Entrevista aplicada com a diretoria Biblioteca Central Zila Mamede**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

Entrevista realizada com a chefia a diretoria como colaboração para o **Trabalho de Conclusão de Curso**, intitulado: **Necessidade de informação e o ‘usuário interno’**: o caso da Biblioteca Central Zila Mamede, a ser apresentado ao curso de graduação em Biblioteconomia/UFRN. Os dados coletados serão utilizados, exclusivamente, para fins acadêmicos, sendo preservado o direito ao anonimato dos respondentes.

**Micarla do N. Gomes**  
(Aluna de Biblioteconomia/UFRN)

1) A quanto tempo está na direção dessa biblioteca?

---

2) Já esteve atuando em outro setor, sem ser na diretoria dessa biblioteca?

( ) Sim.      ( ) Não.

Caso sim qual e por quanto tempo?

---



---

3) Como você classifica seu relacionamento com os coordenadores dos setores da instituição?

( ) Ruim    ( ) Bom    ( ) Satisfatório    ( ) Excelente

( ) Outro \_\_\_\_\_

4) Como você classifica seu relacionamento com os “bolsistas de apoio técnico”?

( ) Ruim    ( ) Bom    ( ) Satisfatório    ( ) Excelente

( ) Outro \_\_\_\_\_

5) Em sua opinião, deveria haver algum pré-requisito para que o aluno atue como “bolsista de apoio técnico” nessa biblioteca?

---



---



---



---

---

---

---

---

6) Na sua avaliação os “bolsistas de apoio técnicos” realizam de forma satisfatória as atividades que lhes são atribuídas?

---

---

---

---

---

---

---

7) Você considera pertinente que a instituição promova treinamento específico, sobre as atividades internas, para o aluno atuar como “bolsistas de apoio técnico”?

---

---

---

---

---

---

---