



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

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS BIBLIOTECÁRIOS GESTORES DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE EM SUAS ATIVIDADES
COTIDIANAS**

**INFORMATION BEHAVIOR OF THE MANAGERS LIBRARIANS AT FEDERAL UNIVERSITY
OF CAMPINA GRANDE IN THEIR DAILY ACTIVITIES**

RESUMO

Estudo de usuário, que teve o objetivo de entender as necessidades dos bibliotecários gestores da UFCG, e para cujo desenvolvimento foi empregada a abordagem *Sense-Making*. O instrumento usado para coletar os dados foi o questionário, aplicado com o objetivo de identificar as necessidades, as buscas e os usos da informação dos bibliotecários gestores que atuam nas unidades do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Campina Grande e de comparar o *gap* (hiato) entre o que eles consideram ideal com o que realmente estão atingindo. Do público-alvo total, composto de dez gestores, sete responderam ao questionário, o que perfaz uma amostra significativa de 70% do público potencial. Os resultados demonstraram que os bibliotecários têm buscado, através de diversas formas, suprir suas necessidades de informação para exercer com desenvoltura as atividades de gestores e apresentaram baixos *gaps* na média. Porém, detectaram-se problemas pontuais de *gaps* maiores e algumas tendências interessantes que serão discutidas neste artigo. Conclui-se que existem diversos problemas a resolver sobre as necessidades e os usos da informação pelos gestores das bibliotecas, mas o perfil jovem, atualizado e dinâmico e a boa vontade que esses profissionais têm de melhorar têm ajudado a resolver os *gaps* que vêm se apresentando.

Palavras-chave: Estudo de usuários. Bibliotecários. Biblioteca universitária. *Sense-Making*.

ABSTRACT

User study, which had the goal to comprehend the managers librarians necessities at UFCG, and such development it was applied the Sense-making approach. The instrument used to collect data the questionnaire applied to identify the necessities, the searches and the managers librarians information use who work at the Library Systems of the

Federal University of Campina Grande (UFCG) unit, and to compare the gap between what they think it is ideal with what really they are achieving. From the total target audience, which is composed of ten managers, seven answered the questionnaire, which gives us the total of a significant amount of 70% of the potential target. The results showed that librarians have been searching - through innumerable ways - to fulfill their information needs to exercise with aplomb the managers activity and to present low gaps in average. Nevertheless, it was detected specific problems of bigger gaps and some interesting tendencies, which we will address in this article. It follows that there are many problems needing solutions the necessities and information use by managers librarians. But, the young profile, updated and dynamic, and the good will that these professionals have of improvement has helped to solve gaps keeps showing up.

Keywords: User study. Librarians. University Library. Sense-making.

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária, uma unidade de informação que fomenta as atividades da comunidade universitária, deve atender às necessidades dos seus usuários potenciais e reais e a toda a sociedade em geral. No entanto, para que tal unidade cumpra sua função de forma plena, alguns fatores devem ser considerados, entre eles, a presença de recursos humanos capacitados para gerir a biblioteca de forma eficiente.

Nesse sentido, destacam-se os bibliotecários gestores, sujeitos desta pesquisa, que necessitam de informações para gerenciar todas as atividades desempenhadas na biblioteca, tomar decisões e gerir os recursos materiais, humanos e informacionais necessários ao funcionamento da instituição. Assim, os gestores dessas unidades de informação precisam ter consciência da importância da informação como um recurso fundamental para o desenvolvimento de suas práticas.

Configura-se, então, uma nova realidade para esses profissionais que precisam apreender, continuamente, novos conhecimentos relacionados à gestão de unidades de informação, o que torna a busca por informação uma necessidade permanente. Esse cenário requer a realização de estudos sobre as necessidades, as buscas e os usos da informação, de forma que seja possível entender como se revela o comportamento informacional desses profissionais em suas atividades cotidianas.

Assim, considerando esse contexto, destaca-se a importância da temática e, através desse relato, apresentam-se os resultados de uma pesquisa desenvolvida sobre usuários da informação no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), cujo objetivo foi de investigar as

necessidades, as buscas e os usos da informação dos bibliotecários que exercem cargo de chefia, portanto, os gestores das unidades que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). O estudo desenvolveu-se por meio de uma pesquisa de campo aplicada, explicativa, do tipo descritiva, com aspectos qualitativos e quantitativos. Quanto à metodologia, foi adotada a abordagem *Sense-Making*, buscando identificar o *gap* (hiato) entre o que era o ideal e o que ocorria de fato, com vistas a identificar as necessidades, as buscas e usos presentes no comportamento informacional dos bibliotecários.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS: contextualização e abordagens

A temática ‘estudos de usuários’ apresenta-se, atualmente, com grande destaque no campo da Ciência da Informação. É considerada como um subcampo da área. De acordo com Rolim e Cendón (2013), o surgimento dos estudos de usuários pode ser compreendido através de dois momentos: a) os estudos da Escola de Chicago, desenvolvidos em 1930, cujo objetivo foi o de integrar, através da biblioteca pública, um grupo de imigrantes na comunidade americana; b) e os trabalhos apresentados na Conferência da Royal Society em 1948, que despertaram a atenção para o desenvolvimento de estudos que visavam identificar as necessidades dos usuários da informação científica.

Antes de adentrar a discussão sobre os estudos de usuários, é importante analisarmos alguns termos importantes para compreender bem mais o tema. Assim, serão apresentados os conceitos de *necessidade*, de *busca* e de *uso* da informação. De acordo com Le Coadic (1996), ao conhecer as necessidades de informação do usuário, podem-se compreender os motivos que levam as pessoas a se envolverem num processo de busca por informação.

Diversas questões podem influenciar o comportamento do usuário no que se refere à utilização de informações:

Muitos fatores influenciam o comportamento com relação à informação, notadamente a formação básica do usuário, o treinamento que possui na utilização dos produtos e serviços das unidades de informação, a acessibilidade dessas unidades, as condições de trabalho e o tempo que dispõe. Outros fatores importantes são o status hierárquico do usuário, sua posição socioprofissional, sua sociabilidade, o grau de competição dentro de seu grupo, a imagem da informação que cada um tem e as experiências anteriores (GUINCHAT; MENO, 1992, p. 485).

Para Figueiredo (1999), as necessidades de informação estão inseridas nas funções que os usuários exercem diariamente. Nesse sentido, compreender as necessidades informacionais dos bibliotecários, sujeitos da presente pesquisa que atuam como gestores em uma instituição de ensino superior, possibilita o desenvolvimento de ações para atender às suas demandas informacionais de forma mais eficiente.

A necessidade de informação pode ser entendida como a percepção de carência ou ausência de dada informação em determinada situação. Para Choo (2003, p. 99), essas necessidades “são, muitas vezes, entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação”. De acordo com o autor, o estado de intranquilidade ou incerteza diminui à medida que a necessidade de informação toma forma de questão, o que leva o indivíduo a buscar informação para suprir suas carências.

Em relação à busca pela informação, Choo (2003, p.99) afirma “[...] ser um processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para o indivíduo ou grupo”. O autor acrescenta que a busca da informação acontece em três etapas: o usuário reconhece suas necessidades de informação, parte para buscá-la e a utiliza.

Várias situações podem motivar a necessidade de se buscar informações, no entanto, essa busca pode ser prejudicada por alguns fatores que retardam ou até impossibilitam o acesso do usuário à informação, de forma a não satisfazer suas necessidades. Esses fatores são conhecidos como barreiras informacionais. Figueiredo (1999) afirma que várias barreiras podem limitar a utilização efetiva da informação, como atraso, ausência de novos fatos ou ideias, excesso de informação, acesso restrito a ela, restrições patenteadas, desconhecimento da informação, língua estrangeira, restrição de tempo, entre outras.

Quando essas barreiras informacionais são superadas, a informação é empregada de forma efetiva, e isso resulta em uma mudança do estado de conhecimento do indivíduo. Assim, Choo (2003, p.107) afirma que “[...] o uso da informação envolve a seleção e o processamento de informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação.” Então, os estudos de usuários são extremamente importantes, visto que, por meio deles podem-se analisar o processo de busca e o uso da informação, o que torna

possível suprir, de forma mais eficiente, a necessidade do usuário em determinados contextos específicos.

Os estudos de usuários da informação compreendem “o conjunto de estudos que tratam de analisar [...] os hábitos de informação dos usuários, através da aplicação de diferentes métodos, entre esses os matemáticos, principalmente estatísticos, ao uso da informação” (SANZ CASADO, 1994, p. 31).

Nessa perspectiva, os estudos de usuários configuram-se como ferramentas que possibilitam a compreensão das necessidades e a utilização de informação dos sujeitos em um dado contexto específico, o que proporciona o efetivo atendimento das necessidades informacionais dos usuários. Assim, de uma forma geral, os estudos de usuários têm o objetivo de:

[...] investigar como indivíduos obtêm, processam e usam informação, como buscam informação sobre algo, que tipos de fontes lhes são importantes e como as utilizam, e para que usam determinada informação. Esses aspectos levantados têm como objetivo saber que tipo de problemas os usuários procuram solucionar através do uso de determinada informação (BORGES, 2005, p.78).

Ao sintetizar a revisão da literatura das últimas décadas, relacionada aos estudos de necessidades e usos da informação, Choo (2003) verifica que esses estudos se desenvolveram deslocando seu enfoque sob duas perspectivas: a dos sistemas e a dos usuários. Para o autor, a orientação voltada para o sistema entende a informação como algo de natureza independente, objetiva e externa ao usuário. Já a orientação voltada para o usuário entende a informação como algo construído mentalmente nos indivíduos.

Desde a década de 1970, diversos pesquisadores envolveram-se na construção de modelos teóricos que compreendessem bem mais como o usuário necessita da informação, busca-a e a utiliza. A partir desse momento, os estudos do campo de usuários passaram a ser desenvolvidos sob duas abordagens: a tradicional e a alternativa. A abordagem tradicional entende a informação como algo objetivo, dotado de sentido em si. Em contraposição a essa abordagem, a alternativa busca entender a informação a partir da perspectiva do usuário (ARAÚJO, 2010).

Em artigo posterior, Araújo (2012) assevera que a “abordagem interacionista”, ainda em desenvolvimento, seria capaz de integrar os avanços realizados nas atuais discussões sobre os estudos de usuários e o comportamento informacional com o paradigma social da Ciência da Informação.

Atualmente, no campo da Ciência da Informação, uma das abordagens alternativas mais utilizadas na condução de estudos de usuários é a *Sense-Making*, desenvolvida em 1972 por Brenda Dervin. De acordo com Ferreira (1997, p. 13),

essa abordagem consiste em pontuações de premissas teóricas e conceituais e outras tantas de metodologias relacionadas para avaliar como pacientes/audiências/usuários/clientes/cidadãos percebem, compreendem, sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações e como usam a informação e outros recursos nesse processo.

O modelo desenvolvido por Dervin contempla o conjunto de premissas teórico-conceituais, com vistas a analisar como as pessoas atribuem sentido aos seus mundos e como utilizam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões codificadas a partir de dados úteis para a prática da comunicação e da informação (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009).

A abordagem de Brenda Dervin apresenta a metáfora do *Sense-Making*, que representa o estado cognitivo do ser humano em um movimento contínuo, caminhando sempre em frente no tempo e no espaço. A abordagem entende os indivíduos como criaturas capazes de compreender o sentido das coisas mediante seu próprio conhecimento e o conhecimento de mundo. O indivíduo caminha rumo aos seus objetivos, quando não tem dúvidas ou indecisões sobre suas necessidades de informação, no entanto, essa caminhada pode ser interrompida pela ausência de informação, ou seja, lacuna no conhecimento. Assim, as estratégias utilizadas na busca e no uso da informação para transpor essas lacunas de conhecimento são entendidas como pontes (FERREIRA, 1997).

Esse modelo de abordagem sobre as necessidades de informação é conhecido como modelo de três pontas, representado pelo trinômio: situação-lacuna-uso. Nesse sentido, os elementos que compõem o trinômio são descritos da seguinte forma: a situação seria o contexto de tempo e espaço quando surge a necessidade de dar informação ao usuário; a lacuna é a interrupção do caminho do indivíduo em dada situação; e o uso, as estratégias utilizadas diante do conhecimento recém-adquirido, ou seja, quando a informação é efetivamente útil ao usuário.

Para compreender bem mais o universo que envolve a necessidade, a busca e o uso da informação, é preciso saber o significado de usuário, mais especificamente, o usuário da informação, elemento de fundamental importância na construção desse processo.

3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: quem são e o que procuram?

De uma forma geral, pode-se definir usuário como um indivíduo que usa ou desfruta de algo (FERREIRA, 2004). No entanto, para o contexto de nossa discussão, é preciso adentrar a especificidade do termo “usuário da informação”, que pode ser definido como o indivíduo que usa ou desfruta de determinada informação ou serviço de informação. É, ainda, o “indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação” (MORAIS, 1994, p. 219). Nesse sentido, pode-se entender o usuário como a razão de ser de qualquer sistema de informação (SI), independentemente de sua configuração.

O usuário da informação é o indivíduo cognitivo que está inserido no processo de busca e uso da informação, processo esse que “[...] se estende no tempo e no espaço e que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil” (CHOO, 2003, p. 83). Para Guinchat e Menou (1992, p. 481), o usuário representa um papel central nos sistemas de informação, que devem ser definidos em virtude do perfil do usuário da informação, pois

é um elemento fundamental nos sistemas de informação “[...] deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas.

Esses autores defendem que o usuário é um ser dinâmico e fundamental para a concepção, a avaliação, o enriquecimento, a adaptação, o estímulo e o funcionamento de qualquer SI. É um indivíduo que necessita de informação para desenvolver suas atividades. Assim, todo ser humano é usuário da informação, já que, diariamente, utiliza-a para executar suas atividades rotineiras. Os usuários podem ser classificados em dois grandes grupos: 1) os usuários potenciais - aqueles que precisam de informação, mas não têm consciência disso nem a expressam; 2) os usuários reais - os que são conscientes de que precisam de informação e a utilizam de forma efetiva (SANZ CASADO, 1994).

A definição de usuário também pode ser estabelecida a partir do entrelace de suas situações relacionadas à informação, à necessidade e ao uso. Costa, Silva e Ramalho (2009, p. 5) entendem o usuário ou grupo de usuários da informação como “[...] um indivíduo ou coletivo que necessita de informação e utiliza-a.” Assim, o indivíduo só será

considerado usuário da informação quando perceber sua necessidade e utilizá-la de forma efetiva, ou seja, quando precisar dela e usá-la.

Le Coadic (1996) assevera que os gestores usam a informação em função de uma ação. Nessa perspectiva, devido à importância dos estudos sobre usuários da informação para os gestores, optou-se por analisar as necessidades, as buscas e os usos de informação dos bibliotecários pertencentes aos *campi* da UFCG, com o intuito de compreender como esses usuários buscam e utilizam a informação para atuar, efetivamente, em seu ambiente de trabalho como gestores das bibliotecas universitárias.

4 A PRÁTICA E O FAZER BIBLIOTECÁRIO: implicações no âmbito da biblioteca universitária

O conhecimento percebido como elemento essencial de desenvolvimento das atividades universitárias, precisa estar disponibilizado de forma organizada para servir a toda a comunidade acadêmica que necessita desse elemento para desempenhar efetivamente seus papéis como professores, estudantes, pesquisadores etc. Assim, como a universidade, a biblioteca universitária é o espaço em que são estimulados o acesso, a criação e a produção de conhecimentos que serve ao âmbito acadêmico e social.

Em decorrência da interdependência entre a biblioteca universitária e as instituições de ensino, os objetivos que permeiam esse ambiente informacional estão entrelaçados nas realizações provenientes da universidade e de suas atividades acadêmicas. Se, de um lado, os diversos usuários procuram esses ambientes para suprir suas necessidades informacionais com fins didáticos, de extensão e de pesquisa, de outro, a unidade de informação deverá estar em conformidade com os padrões de armazenamento, processamento, organização e representação do acervo documental, para dar a informação que solucionará as lacunas de conhecimento dos respectivos usuários (FERREIRA; ALBUQUERQUE, 2013).

Com a instauração desses padrões, a biblioteca universitária poderá desempenhar o seu principal papel como fonte de pesquisa em meio acadêmico - o de propulsora do progresso científico e evolutivo do conhecimento. Todavia, além da organização do acervo, a administração dos serviços da biblioteca depende da administração efetiva dos recursos humanos, que precisam estar capacitados para gerenciar os processos informacionais. É nesse contexto de organização, padronização e

administração de recursos humanos que está inserido o bibliotecário, que, como profissional responsável por disponibilizar as informações para os usuários, também precisa de informações para gerenciar todo o processo de administração dos recursos materiais, humanos e informacionais nas bibliotecas universitárias.

Sob a responsabilidade do bibliotecário recai uma participação dedicada aos processos de busca e uso da informação, para auxiliar a mediação entre a informação e o usuário pertencente à esfera universitária, porquanto é ele quem procura as fontes e os canais informacionais para subsidiar suas atividades acadêmicas. Depois de participar efetivamente dos processos de busca e de uso da informação, esses profissionais precisam praticar certas competências específicas e inerentes ao fazer bibliotecário, como a competência informacional. Assim, ele pode agregar dinamicidade às práticas do cotidiano, seja no atendimento aos usuários ou no processamento técnico dos materiais - representação da informação com a classificação e a catalogação para posterior recuperação e uso da informação, aliadas à incorporação de conhecimentos sobre administração de recursos, gestão da informação, marketing, tecnologia da informação e tantos outros conhecimentos que podem ser adquiridos por meio do aprimoramento profissional, ao longo do tempo, o que confere ao bibliotecário o alcance das competências informacionais.

Para Orelo e Cunha (2013), a competência informacional referencia a efetividade no uso da informação através da cognição, em que o bibliotecário passa a compreender de fato a informação e constrói conhecimentos específicos ao longo de sua jornada profissional, em um processo constante de busca por novos conhecimentos, por meio da educação continuada. E se estiver consciente da importância da informação para executar suas práticas cotidianas e dos demais usuários, o modo de gerir essa informação passa a ser um desafio, porém sua gestão é inevitável para executar devidamente atividades desempenhadas nas bibliotecas. O profissional, dessa forma, mostra-se dinâmico e responsável pela utilização ideal dos recursos e das estratégias de aproveitamento da informação no que se refere ao atendimento das exigências do seu público-alvo (VIEIRA, 2013).

A atual realidade impõe a inovação das práticas e do fazer bibliotecário, especialmente para os profissionais que estão à frente das bibliotecas universitárias, gerenciando produtos e serviços ofertados pelas unidades, em consonância com o universo acadêmico. A posse de informações relevantes em um momento decisório faz a

diferença na administração das bibliotecas universitárias, e em paralelo a essa questão, o bibliotecário está constantemente procurando se especializar e desenvolver suas competências informacionais. Logo, o atual perfil do bibliotecário, como gestor de bibliotecas, implica

[...] uma nova realidade, na qual o profissional tem que se inserir [...] a grande maioria vai diretamente para a gestão de toda uma unidade e tem que aprender de uma hora para outra essa função, sendo importante procurar contínuas leituras sobre o assunto, especializações e envolver-se em atividades que tragam experiência e desenvolvam um preparo maior para esse profissional que vir a ser um gestor na unidade que atuar (VIEIRA, 2013, p. 4).

A realidade em que os bibliotecários devem estar inseridos atualmente diz respeito ao contínuo processo de apreender novos conhecimentos, nesse caso, conhecimentos sobre gestão de unidades de informação como um todo. Essa função requer leituras específicas e buscas por informações para auxiliar o progresso de ideias inovadoras e facilitadoras das atividades cotidianas no âmbito das bibliotecas universitárias. Nesse contexto, são necessários estudos que abordem as necessidades, as buscas e os usos de informação dos bibliotecários, uma forma de perceber como eles buscam e usam a informação para atuar eficazmente como gestores, nesse caso, os bibliotecários gestores da UFCG.

5 DEFININDO O CAMINHO METODOLÓGICO

No que diz respeito ao tipo, trata-se de uma pesquisa qualitativa, com alguns atributos quantitativos. É aplicada porque se direciona a buscar resultados em um público específico; é descritiva, por descrever a situação a que se destina; e explicativa porque, baseada nos resultados, tenta explicar o processo apresentado. É, também, uma pesquisa de campo, porquanto envolveu a busca de informações dos agentes da pesquisa - os bibliotecários gestores das bibliotecas da Universidade Federal de Campina Grande, em seus 7¹ *campi*, priorizando os dados primários. Os bibliotecários gestores são aqueles que desempenham algum cargo de gestão na instituição (especialmente o de direção e o de coordenação).

Para o desenvolvimento desta pesquisa, optou-se pelas perguntas, que, como refere Cunha (1982, p.7), é

¹ A UFCG tem sete *campi*, distribuídos nas cidades de Campina Grande, Cuité, Cajazeiras, Pombal, Patos, Sumé e Sousa. Em Campina Grande, existem três unidades de bibliotecas: a Biblioteca Central, o CCBS e o HU.

o método mais utilizado em estudos de usuários, apesar de serem conhecidas as dificuldades e os problemas inerentes à confecção de perguntas e análise das respostas. Toda pergunta tem problemas porque nós criamos um direcionamento que, muitas vezes, pode induzir ou 'contaminar' a resposta do respondente.

No presente estudo, foi aplicado um questionário aos bibliotecários gestores do Sistema de Bibliotecas da UFCG em seus sete *campi*, que resultou em um público-alvo de dez (10)² gestores. Todos foram convidados a participar da pesquisa, e sete devolveram os questionários respondidos, o que proporciona 70% da população almejada para esta pesquisa. Os questionários foram enviados por *e-mail* para cada participante. Para isso, foi utilizado o formulário do *google drive*. O envio dos questionários por *e-mail* facilitou a coleta dos dados da pesquisa, pois os pesquisados estão lotados em sete *campi* da UFCG, ou seja, em cidades diversas.

O questionário foi elaborado com duas colunas (ideal e real), cada uma com sete opções. Essas sete opções de marcação começavam em “muito ruim”, “mínimo”, “nada”, “nunca”, “inadequado” ou “muito pouco” ou “discordo totalmente” (1), até “excelente”, “máximo”, “tudo”, “muito adequado”, “plenamente suficiente” ou “concordo totalmente” (7). Os demais números eram valores intermediários a essas opções extremas. Quanto à escolha por usar no questionário sete alternativas de “ideal” e outras sete de “real”, vem de metodologias já utilizadas por outras ciências, em que o objetivo é de identificar o hiato entre o potencial e o real na economia, por exemplo, ou o *gap* dos serviços de qualidade do marketing do modelo SERVQUAL entre o ideal que deveria ser prestado e o que o consumidor percebeu (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991, 1988). Para se conseguir isso, faz-se uma reaplicação ou adaptação da escala de Likert.

Na Ciência da Informação, nos estudos de usuários, suas necessidades e usos, fala-se, por exemplo, na abordagem *Sense-Making*, em necessidades, usos, lacunas, barreiras e pontes para suprir as necessidades. Logo, a aplicação do método *gap* (hiato) voltado para o marketing é mais adequado porque o usuário e o consumidor, em alguns momentos, apresentam o mesmo comportamento e, em alguns casos, empregam as mesmas formas para avaliar os serviços prestados ou a necessidade *versus* o uso das informações. No caso do estudo do usuário, o *gap* ou hiato pode ser relacionado, de alguma forma, ao que se chama de lacuna, porque um usuário pode considerar que certa

² Os gestores estão distribuídos assim nos sete *campi*: quatro, em Campina Grande (dois na Central, um no CCBS e um no HU); um em Cuité; um em Cajazeiras; um em Pombal; um em Patos; um em Sumé e um em Sousa.

informação não precisa ser plena, saber tudo e que lhe basta certo nível. Logo, para ele ficar satisfeito, não precisa do máximo dessa informação. Por exemplo: certo usuário acha que só saber ler e entender inglês para atender às suas necessidades de leitura numa pós-graduação é suficiente, não tendo pretensões de viajar ao exterior e nem publicar internacionalmente. Já outro, que quer fazer intercâmbio, estudar ou trabalhar no exterior e publicar internacionalmente, pode querer aprender o máximo dessa língua.

Então, como saber se o usuário está satisfeito? Nesse caso, especificamente, deixando os bibliotecários revelarem o que acham ser o ideal e qual o ideal que eles têm alcançado naquele momento com a informação de que necessitam, que buscam e usam. Como se diz no marketing, é o consumidor (nesse caso, o usuário) que atribuirá valor ao produto ou o serviço que ele gera (nesse caso, a informação) no momento do uso e, conseqüentemente, satisfação ou não de suas expectativas.

Assim, além dos resultados, esta pesquisa traz essa inovação de metodologia de estudo - o uso do *gap* ou hiato - para detectar a lacuna. Para isso, usa uma adaptação da escala Likert e opta por diferenciar o que seria o ideal e a prática, na visão do usuário, e sua relação com a informação.

Essa ideia de estudar as necessidades dos usuários dando um foco qualitativo surgiu com mais força nos anos 80, com a abordagem de Taylor (anos 80), o modelo de Kuhlthau (anos 90), o *Sense-Making* de Dervin (anos 80) e a usabilidade (anos 90). Para isso, fazem uma abordagem detalhada para cada um deles (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A abordagem *Sense-Making* é também conhecida como um paradigma alternativo, apresentado, inicialmente, em 1972 por Brenda Dervin e sistematizada em 1983. Para essa abordagem, “a informação é considerada como uma construção do sujeito, a partir de suas experiências sociais, culturais, políticas e econômicas” (OLIVEIRA, 2013, p.67). A ideia é de que o usuário estudado pela abordagem *Sense-Making* obedece à lógica: situação - lacuna - uso. Isso quer dizer que o usuário se depara com determinada situação, em que precisa usar certa informação, mas percebe que ela lhe falta. Ao detectar a lacuna, terá que encontrar uma forma de resolver tal situação.

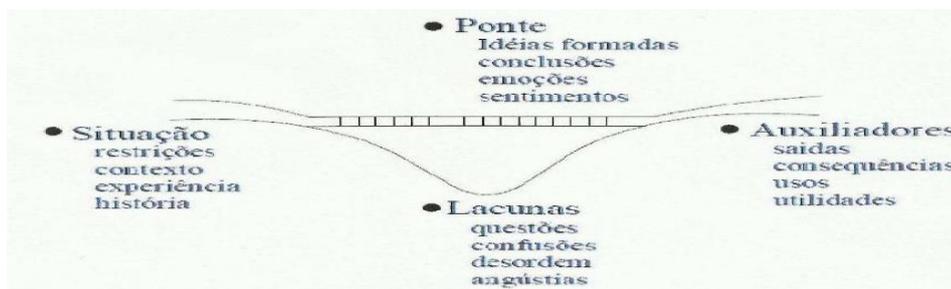
Figura 1 - O trinômio do “*Sense-Making*”.



Fonte: Adaptado de Dervin (1992, p.69) apud Oliveira (2013, p. 73).

Ao detectar a lacuna e tentar preenchê-la, o usuário irá construir uma ponte por meio da qual possa resolver o problema.

Figura 2 - Metáfora da construção de sentido.



Fonte: Bax e Dias (1997) apud Oliveira (2013, p.72).

O usuário estará disposto a criar ou se inserir numa situação que lhe permita eliminar essa lacuna, ou seja, construir uma ponte. Para isso, contará com pessoas que o auxiliarão a atingir o que se propõe. A ponte, nesse caso, seria a estratégia utilizada (pilares e demais bases da ponte) e a informação obtida, que resolverá o problema gerado pela lacuna (a ponte em si).

Foi por essa razão que, para o desenvolvimento desta pesquisa, optou-se pelo *Sense-Making*, por meio do qual se pode elaborar um questionário bem objetivo, com uma sequência lógica tanto para respondê-lo quanto para analisá-lo posteriormente.

5.1 INTERPRETANDO OS RESULTADOS: perfil, necessidades, buscas e usos da informação dos bibliotecários da UFCG

Os resultados alcançados através da aplicação dos questionários foram organizados de acordo com a ordem das questões presentes no instrumento. A primeira parte da análise compreende o perfil geral dos bibliotecários gestores da UFCG, com informações referentes ao sexo; ao estado civil; à faixa de idade; à naturalidade; à escolaridade e ao tempo de trabalho na instituição. A segunda parte diz respeito às necessidades, às buscas e aos usos da informação dos respectivos bibliotecários, refletindo sobre a frequência da busca por informação; as fontes e os canais de informação utilizados pelos bibliotecários para ampliar seus conhecimentos; o que procuram, quando consultam as fontes e os canais informacionais; a satisfação com a informação obtida durante a busca; as barreiras no momento de busca por informações; as estratégias para enfrentar as barreiras, as situações recentes de uso da informação e as experiências com a busca e o uso da informação no ambiente de trabalho (UFCG).

5.1.1 Perfil geral dos bibliotecários gestores

Para conhecer o conjunto das características dos pesquisados, numa perspectiva individual e coletiva, é preciso traçar o seu perfil. Dos sete pesquisados, 43% são do sexo feminino, e 57%, do sexo masculino. Desses, 86% são casados, e 14%, solteiros. Quanto à idade, a maioria dos gestores de biblioteca é jovem, pois 57% têm menos de 30 anos, 29%, 30 a 40 anos, e 14%, 40 a 50 anos. No quesito naturalidade, há uma distribuição entre naturais de cidades paraibanas, potiguares e cearenses.

Quanto à graduação em Biblioteconomia, três são formados pela UFPB, três pela UFC e um pela UFRN, todos formados a partir de 2000 em diante. Todos os gestores têm pós-graduação: 57%, Especialização, e 43%, Mestrado. Dentre as áreas de formação na pós-graduação desses gestores, destacam-se: Especialização em Novas Tecnologias Educacionais, Especialização em Ensino-aprendizagem Mediado por Novas Tecnologias da Informação e Comunicação, Especialização em Comunicação em Mídias Digitais e Mestrado Acadêmico em Ciência da Informação.

Sobre o tempo de trabalho, todos os bibliotecários gestores têm menos de 10 anos na instituição, 14%, entre cinco e dez anos, e 86%, menos de cinco anos. Além de serem jovens e formados há pouco tempo, estão atuando também como servidores, o que contribui, de certa forma, para criar um ambiente favorável às ideias inovadoras no âmbito da biblioteca universitária.

5.1.2 Necessidades, Buscas e Usos da Informação: demonstração da realidade nas práticas cotidianas

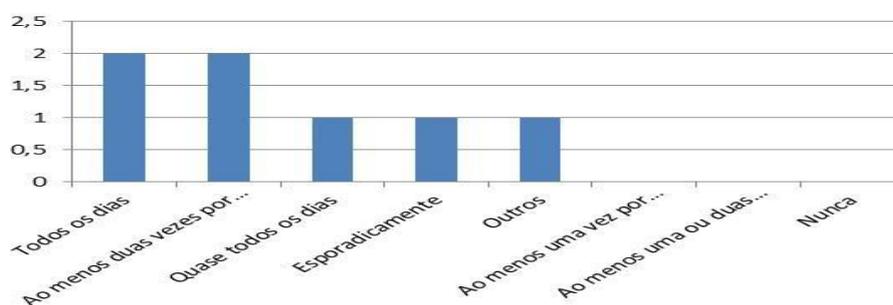
A segunda parte do questionário vislumbra os dados acerca do comportamento informacional dos bibliotecários, baseando-se no trinômio situação-lacuna-uso. A abordagem do *Sense-Making* introduz a ideia de que o usuário, nesse caso, o bibliotecário, pode encontrar-se num contexto específico de seu cotidiano, em que necessitará de determinada informação (situação), tendo em vista que pode detectar que não informação sobre a situação em que se encontra, portanto passa a perceber uma lacuna e, por isso, tenta resolver a situação (lacuna), finalizando o processo com o encontro dessa informação com seu efetivo uso. A análise, a seguir, possibilita compreender como os pesquisados suprem suas necessidades, onde buscam as

informações, seu grau de satisfação, a fonte e os canais informacionais consultados, as barreiras para o uso, as estratégias desempenhadas e as experiências com esses processos na realidade em que se encontram como gestores das bibliotecas da UFCG.

5.1.2.1 Frequência de busca por informações

Quanto a frequência da busca por informações para ampliar conhecimentos, visando ao cargo de gestor de biblioteca, as respostas geraram o seguinte gráfico:

Gráfico 1 - Frequência da busca por informações.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

No gráfico 1, fica evidente que os bibliotecários gestores da UFCG são profissionais atualizados e que, praticamente todos os dias, buscam informações que, conseqüentemente, ampliam o seu conhecimento. Então, as demonstrações seguintes deixam claro que as lacunas e os *gaps* presentes são significativamente pequenos.

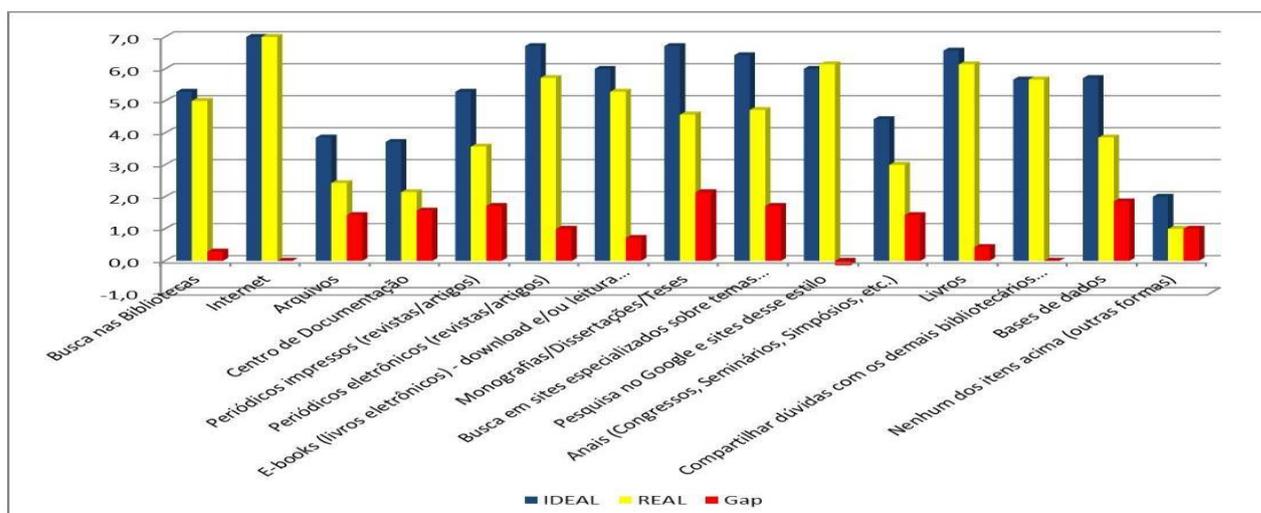
A busca por informações é decorrente de lacunas encontradas, como afirma um dos pesquisados: *“Geralmente nos vemos diante de dúvidas em relação às atividades que temos que desempenhar, tendo assim que encontrar uma forma de resolver tais dúvidas para poder executar os trabalhos. E só podemos tirar nossas dúvidas estudando ou trocando informações com os colegas de trabalho”*.

Constata-se, aqui, então, que os bibliotecários entendem que é preciso atualizar o conhecimento constantemente, uma característica inerente ao atual perfil profissional, que deve estar em contínuo processo de aprendizado sobre novos conceitos, novas formas de gerir a informação, o que pressupõe o aprofundamento de leituras e a busca por informações.

5.1.2.2 Fontes e canais informacionais utilizados pelos bibliotecários para ampliar seus conhecimentos

O próximo questionamento compreende as fontes e os canais informacionais que os bibliotecários gestores mais utilizam para suprir suas necessidades de informação, visando ampliar seu conhecimento nas atividades de gestão que desenvolvem nas bibliotecas. As respostas geraram o gráfico abaixo.

Gráfico 2 - Fontes e canais informacionais.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Os dados do gráfico 2 demonstram que, na atualidade, os bibliotecários gestores sentem que é preciso buscar muita informação através da *internet* e o fazem com maestria, com um desempenho próximo de 7 (sete). Igualmente, os demais meios de acesso e busca *online* se destacam como os mais importantes para os bibliotecários, inclusive mais do que a própria biblioteca, que é rica em acervos diversos, mas carente de materiais específicos para o cargo de gestor de biblioteca. Esta fala de um dos entrevistados confirma essa assertiva: *A falta de disponibilidade de material técnico da área é outro empecilho, em nosso acervo temos muito pouco material da área da Biblioteconomia, o que nos leva a buscar por material na internet. A restrição ao acesso às informações também está relacionado à escassez de recursos financeiros, pois geralmente para se ter acesso a um conteúdo restrito precisa-se pagar.*

Além disso, os maiores *gaps* apresentados evidenciam fragilidade no que representa ou exige consulta ao acervo físico (centro de documentação, arquivos, periódicos impressos, monografias, dissertações, teses, anais e base de dados). Isso decorre de algumas variantes, como, por exemplo, o fato de, atualmente, a maioria das bibliotecas não assinar periódicos impressos, visto que eles estão sendo substituídos

pela facilidade dos periódicos eletrônicos, também porque, na atual era digital, consultas físicas já não contam mais com a mesma simpatia de muitos, que a consideram mais trabalhosa.

Os gestores apontaram, ainda, uma grande necessidade de buscar informações em *sites* especializados em gestão de bibliotecas, mas, pelo que indica o *gap*, nesse caso, ainda é grande, talvez em decorrência da não existirem muitos sítios da *internet* com esse perfil específico. Quanto à pesquisa em *sites* como o *Google* e outros de busca, os bibliotecários admitem que os utilizam até mais do que o necessário, fato que gerou um *gap* negativo.

Sobre a busca em sítios da *internet*, um dos pesquisados afirma: *Boa parte dessas informações eu consigo através de buscas na internet entre bases de dados e comunidades de prática. Assim, quebro a barreira física, sabendo, entretanto, que ela pode em algum momento significar impedimento, quando, à guisa de exemplo, estiver geograficamente longe do ponto onde se encontra a informação e não houver material para disponibilização da informação na rede [...].*

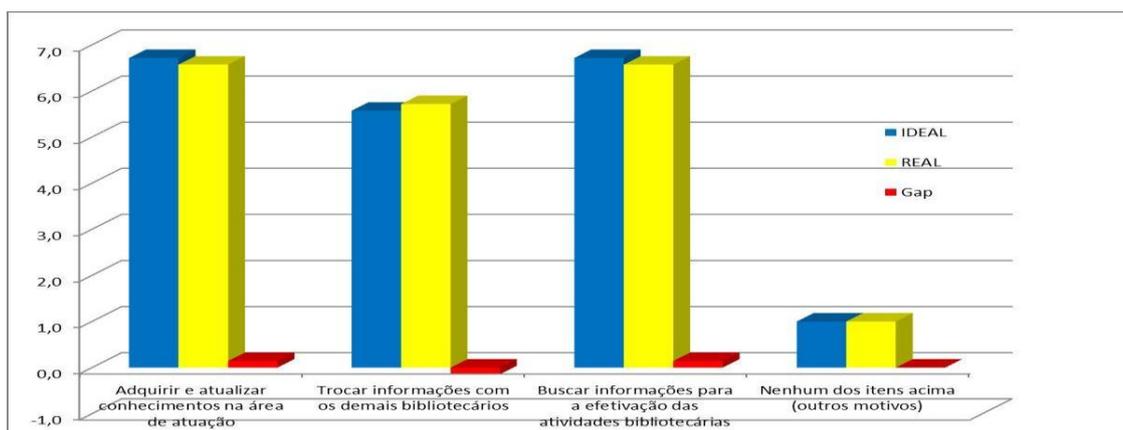
Tal afirmação é respaldada também pelo depoimento de outro bibliotecário, que diz: *Basicamente, busco informações pela internet. Acredito que esse é o principal veículo informacional nos dias atuais. É prático e fácil de utilizar, onde, com boas palavras-chave, podemos obter muito sucesso de pesquisa no Google.* Mais uma vez, é perceptível o uso exacerbado da *internet*, como ferramenta de busca e propulsora do acesso às informações, que, como demonstrado no gráfico 2 e nos depoimentos dos bibliotecários, é uma opção viável que facilita o acesso.

A opção 'compartilhar dúvidas com os demais bibliotecários' se destacou porque, praticamente, não apresentou *gap* entre o que os pesquisados consideram ideal e o que ocorre na prática. Em paralelo com esse pensamento, um deles afirma: *O cuidado em sempre compartilhar as necessidades perante os pares e buscar as fontes mais confiáveis para suprimir as lacunas do conhecimento que necessito. Na maioria das vezes uma conversa por telefone ou um simples contato presencial tem aberto várias portas [...].* Assim, o contato com outros bibliotecários pode intensificar a fluidez de ideias sobre o encontro da informação que poderá solucionar os problemas que esses gestores enfrentam cotidianamente, seja para compartilhar dúvidas ou para escolher as fontes e os canais informacionais.

5.1.2.3 Objetivos dos bibliotecários com a busca por informação

O questionamento seguinte diz respeito à motivação pela busca por informações, ou seja, o que realmente os bibliotecários procuram quando consultam as fontes e os canais informacionais mencionados no gráfico 2 e que geram o processo de busca por informação. Os resultados aparecem no gráfico 3.

Gráfico 3 - Objetivos da busca por informação.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Os principais objetivos dos bibliotecários ao buscarem informação são: adquirir e atualizar conhecimentos de sua área de atuação e buscar informações para efetivar as atividades bibliotecárias (os indicadores tanto de ideal quanto de real apresentaram resultados ótimos, de 6,7 e 6,6 respectivamente). Em terceiro lugar, fica a troca de informações com os demais bibliotecários. Chamam à atenção o pequeno *gap* nos dois primeiros objetivos do ranking e a ausência de *gap* no terceiro colocado, ou seja, a troca de informações com os colegas está além do ideal, porquanto se apontou um valor menor para o ideal (5,6) do que é feito na prática (5,7).

Os motivos pelos quais um bibliotecário gestor busca por informações são os mais diversos, como este, por exemplo, relatado por um dos pesquisados: *Recentemente tive que fazer um levantamento e reunir material sobre a região em que está inserida a Biblioteca e o campus universitário em que trabalho. Não foi fácil, pois a maioria das obras de nosso interesse estavam esgotadas e tivemos que entrar em contato com outras bibliotecas e instituições. Foi um processo de aprendizado, pois o fato de reunir um repertório que serviria para a manutenção da memória da região me fez motivado a pesquisar e descobrir peculiaridades sobre o povo, a terra, a cultura e com isso prestar um melhor serviço.*

O relato desse bibliotecário remonta ao pensamento de Vieira (2013, p. 5), quando mostra a real atribuição do bibliotecário, denominado de profissional da informação:

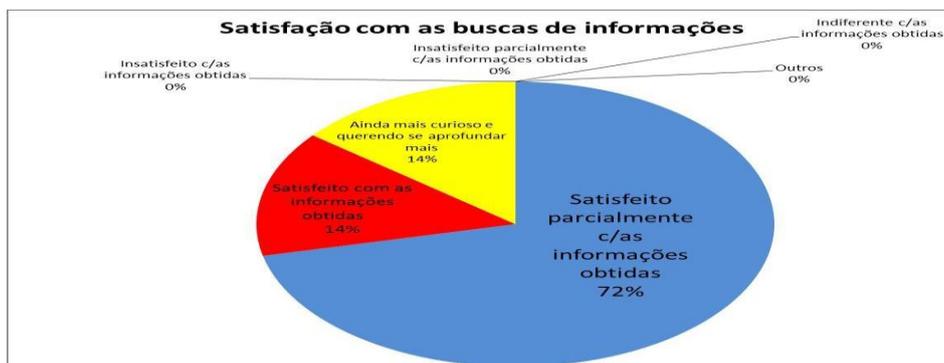
[...] um dos papéis de um bibliotecário perante a sociedade e unidade no qual está inserido como profissional, [é] [...] ser um profissional multidisciplinar e que necessita adaptar-se às novas realidades e demandas que a profissão exige tomando a frente de situações, propondo melhorias, argumentando e não se prendendo aos rótulos da profissão tornando-se ativo dentro do seu local de trabalho.

Isso significa dizer que o bibliotecário deve ir além de suas atribuições, como gestor de bibliotecas, e ser um profissional proativo, que busque sempre melhorar a unidade de informação a que pertence, consciente de que cada biblioteca está inserida em uma realidade específica.

5.1.2.4 Nível de satisfação dos bibliotecários com as informações obtidas

O questionamento seguinte visava compreender o nível de satisfação dos usuários em suas buscas por informação. Os resultados estão expressos no gráfico 4, a seguir.

Gráfico 4 - Satisfação com as informações obtidas.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Durante a pesquisa, chamou à atenção o depoimento de um dos pesquisados que, quase em tom de desabafo, reflete o que também é buscado com esta pesquisa. O gestor afirma: [...] *hoje onde existe um excesso de informação e muitas vezes não sabemos onde está a melhor informação, àquela que realmente vai nos satisfazer.* Quanto aos dados expressos no gráfico 4, dos bibliotecários gestores pesquisados, 72% demonstraram que ficam parcialmente satisfeitos, o que significa que conseguiram informações, mas que não se conformam tão facilmente, logo, os resultados não estão sendo os esperados ou

que continuarão buscando. Já 14% relataram que ficam satisfeitos com as buscas obtidas, e outros 14% ficam ainda mais curiosos, querendo buscar mais informações para se aprofundar. As opções ‘insatisfeitos’, ‘insatisfeitos parcialmente’, ‘indiferentes’ e ‘outros’ não tiveram indicações, ou seja, um predomínio explícito da satisfação com as informações obtidas nos processos de busca realizada pelos bibliotecários.

5.1.2.5 Barreiras encontradas na busca por informações

Sabendo que a busca por informação, às vezes, não satisfaz plenamente o usuário por causa de algum obstáculo (barreira), o próximo questionamento procurou identificar se isso também ocorria com os bibliotecários gestores. Nesse quesito, os entrevistados foram solicitados a responder quais as principais dificuldades (barreiras) que encontravam para encontrar informação de boa qualidade, caso ela existisse. Os resultados estão explícitos no gráfico 5.

Gráfico 5 - Barreiras na busca por informações.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Como visualizado no gráfico 5, é notória a falta de colaboração entre os colegas de trabalho da própria biblioteca e afins como a maior barreira para os bibliotecários, a disponibilidade de material técnico da área em que atuam. Em terceiro lugar, aparecem três ocorrências: a escassez de recursos materiais e humanos, a falta de tempo para estudar e atualizar conhecimentos e a falta de motivação dos próprios bibliotecários para atualizarem seus conhecimentos. Quanto à falta de colaboração dos colegas, apontada como primeira colocada em termos de barreira pode ser em decorrência do

fato de os bibliotecários serem jovens e com pouco tempo na instituição, como demonstrado nos resultados da pesquisa, chegam com novas ideias a serem agregadas às unidades, mas se deparam com uma estrutura já posta, servidores com mais tempo de trabalho e certa aversão às mudanças, como declara um dos pesquisados: *Na UFCG temos como barreira constante o conflito de gerações, entre os antigos e novos servidores, aonde os primeiros já alijados com o tempo de trabalho no serviço público parecem engessados, e do outro lado os novatos que trazem ideias, propostas e novas perspectivas que nem sempre são atendidas e reconhecidas como de fundamental importância para o melhoramento do trabalho e dos processos.*

A segunda barreira mais encontrada foi sobre o ambiente de trabalho ser uma instituição pública que depende de processos licitatórios e burocráticos para a aquisição de materiais, demorando e dificultando a execução das tarefas.

Ou seja, concentra-se na premissa a que se refere um dos pesquisados: *Buscar informações, muitas das vezes, pode requerer esforços além dos que a instituição possibilita. Depende muito do interesse pessoal do gestor pesquisador. O que se presencia é a situação de que se a instituição não dá o devido suporte para a atividade meio.*

Ainda acima de três pontos (com 3,3 cada) também ficaram estrutura física da biblioteca, não ter informações e conhecimento suficientes sobre gestão de pessoas, bem como não ter informações suficientes de como lidar com equipes de colaboradores. Já dúvidas sobre a qualidade das informações que estavam sendo obtidas e idiomas foram considerados as menores barreiras.

Como mencionou um dos pesquisados: *A escassez de recursos materiais e humanos é uma barreira difícil de remover em uma instituição como a UFCG, pois tudo depende do orçamento disponibilizado pela universidade, que quase sempre é muito pequeno [...].* Já outros dois depoimentos enfatizam como as barreiras podem e devem ser superadas: *Quando algumas dessas barreiras aparecem, tento buscar a informação de outra maneira. O que não posso é deixar de desenvolver as atividades por isso. Não desisto até conseguir chegar a um resultado ou modo de desenvolver as atividades;* e o outro depoimento aponta que, *Apesar de muitas vezes me deparar com certas adversidades inerentes a questões de ambientes de trabalho, como falta de recursos humanos ou colaboração dos colegas; ou até limitações estruturais, como ausência de materiais auxiliares da minha área específica, sempre consegui contorná-las buscando fontes alternativas de informação.*

Com isso, os pesquisados afirmam que a busca por informações é resultante da necessidade de lidar com novas situações, e mesmo que os usuários se deparem com as dificuldades, a experiência adquirida é válida, visto que há uma consciência pelo aprendizado constante sob o ponto de vista profissional.

5.1.2.6 Estratégias de superação das barreiras e experiências dos bibliotecários nos processos de busca e uso da informação no ambiente de trabalho

Quando desafiados a expressar suas opiniões sobre a temática desta pesquisa e as formas de superar os desafios, várias questões foram destacadas, especialmente as que seguem:

- a) *Acerca da temática, considero interessante, haja vista os estudos sobre a questão administrativa na nossa área serem postos em segundo plano em função da criação de conhecimentos teóricos da ciência da informação. Poderia afirmar, ainda que haja falta de um estudo empírico mais direto, que isso se pode ter originado da busca pelo reconhecimento da biblioteconomia enquanto ciência, em detrimento das observações necessárias a torná-la ou consolidá-la como profissão também, para além da técnica de busca e gestão da informação.*
- b) *[...] sempre tenho buscado informações para lidar com novas situações. Por mais que em determinados casos haja certa dificuldade para a obtenção dessas informações, as experiências têm sido satisfatórias pelo fato estarmos evoluindo e nos aperfeiçoando nesse sentido.*
- c) *Atualmente estamos disponibilizando a imagem dos sumários dos periódicos na nossa página no Facebook. Através dessa disponibilização o usuário pode ver algum artigo de seu interesse e solicitar uma cópia do artigo por e-mail.*
- d) *Estou aprendendo muito na UFCG, pois sempre há muito trabalho a se fazer, o que sempre exige a busca de novas informações e uma nova aprendizagem. E como estamos em constante processo de aprendizagem, nossa busca por informações é ilimitada.*

É notório que, mesmo com certas dificuldades, os bibliotecários procuram superar as barreiras existentes no momento de busca e uso da informação, criando estratégias viáveis para atuar efetivamente no ambiente em que estão como gestores. As adversidades são inúmeras, mas os pesquisados mostram-se persistentes e, de certo modo, criativos nos momentos decisivos.

De uma forma geral, os pesquisados se manifestaram favoráveis à temática proposta e consideraram importantes os estudos que visam saber de que os bibliotecários necessitam, em matéria de informação, como utilizam essa informação e com que intuito a utilizam no ambiente de trabalho. A internet, como uma ferramenta tecnológica, vem auxiliando o bibliotecário a ultrapassar as barreiras, e as redes sociais

vêm contribuindo sobremaneira para que ele inove as formas de os usuários buscarem os materiais contidos no acervo da biblioteca e de terem acesso a eles.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa, sob o amparo da abordagem *Sense-Making*, possibilitaram traçar o perfil dos bibliotecários gestores, bem como compreender suas necessidades e como buscam e usam a informação. Assim, identificou-se a frequência de ocorrência das buscas, das fontes e dos canais informacionais, assim como os objetivos pretendidos na busca por informação, o nível de satisfação com as informações obtidas, as barreiras e as estratégias utilizadas pelos bibliotecários para superá-las, na perspectiva da tríade situação-lacuna-uso.

Em relação às necessidades, à busca e ao uso da informação, constatou-se que os sujeitos da pesquisa são profissionais atualizados, já que buscam por informação quase que diariamente, o que demonstra constante atualização do conhecimento. Quanto às fontes e aos canais de informação mais utilizados, destacou-se a internet, em oposição ao acervo físico, o menos mencionado pelos entrevistados. Adquirir e atualizar o conhecimento, na área de atuação, destacou-se como o principal objetivo na busca por informação. No que diz respeito ao nível de satisfação nas buscas por informação, a maioria declarou que se sente satisfeita. Já as maiores barreiras para conseguir informação de boa qualidade, segundo os pesquisados, foram a falta de colaboração dos colegas de trabalho e a disponibilidade de material técnico da área.

Compreender o comportamento informacional dos bibliotecários gestores é uma importante contribuição para a instituição cenário da pesquisa e para os próprios sujeitos da pesquisa, visto que compreender o comportamento informacional desses profissionais possibilita o desenvolvimento de melhorias em sua prática cotidiana, tendo como reflexo a melhoria da qualidade do serviço prestado à sociedade.

A pesquisa demonstrou a importância da informação como um recurso indispensável na prática diária dos bibliotecários e, conseqüentemente, a necessidade de atualizá-la para que esses profissionais se sintam satisfeitos como usuários da informação, sobretudo por atuarem como gestores, o que demanda mais capacidade e empenho devido à complexidade de suas tarefas cotidianas. O estudo mostrou, ainda,

que existem limitações na utilização desse recurso, o que, certamente, reflete na prática diária dos bibliotecários como gestores de unidades de informação.

Apesar dos problemas mencionados, os dados demonstraram que o sistema de gestão das bibliotecas da UFCG está bem servido de gestores atualizados, jovens, cheios de vontade, dinâmicos, conscientes de suas obrigações e do papel que devem desempenhar. Através de estudos dessa natureza, é possível dar indicativos à própria instituição sobre o que ela pode fazer para melhorar o funcionamento de todo o sistema. Para tanto, os problemas encontrados por meio dos *gaps*, como a burocracia e a falta de material, por exemplo, precisam ser resolvidos para melhorar as atividades.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Inf. Inf.**, Londrina, v.15, n.2, jul./dez., 2010.

_____. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: a abordagem interacionista. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.22, n.1, p.145-159, jan./abr., 2012.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago., 2007.

BORGES, M. E. N. A abordagem contemporânea sobre a cognição humana: contribuições para os estudos de usuários da informação. **Cadernos BAD**, n.2, p. 74-81, 2005.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**. São Paulo: SENAC, 2003. Cap. 2, p. 64-120.

COSTA, L. F.; SILVA, A.C.P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramaZero**; Rev. CI, R. Janeiro, v.10, n.4, ago., 2009.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.10, n.2, p.5-19, jul./dez., 1982.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Dicionário Aurélio Eletrônico da Língua Portuguesa**. 5. ed. São Paulo: Editora Positivo, 2004.

FERREIRA; L. C.; ALBUQUERQUE, M. E. B. C. A representação da informação para a organização do acervo em bibliotecas universitárias. In: ALBUQUERQUE, M. E. B. C., et al. (orgs.). **Representação da informação: um universo multifacetado**. João Pessoa: UFPB, 2013, p. 15-28.

FERREIRA, S. Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem *sense-making*, **ABEBD**, 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 11 jul. 2014.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

_____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999.

GUINCHAT, C.; MENO, M. Os usuários: _____. **Introdução geral às ciências e às técnicas da informação e da documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1992. p. 481-489.

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

MORAIS, C. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande, v.6, p. 219-223, 1994.

OLIVEIRA, G. L. C. **Necessidades e uso de informação na prática dos professores de Ciências**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.

ORELO; E. R. M.; CUNHA, M. F. V. O bibliotecário e a competência informacional. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v.23, n.2, p. 25-32, maio/ago., 2013.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p.12-40, 1988.

_____. Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. **Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, p. 420-451, 1991.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na Ciência da Informação. **DataGramaZero** - Revista de CI, v.14, n.2, 2013.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

SOUSA, M. M. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 2009.

VIEIRA, B. M. A gestão de unidades de informação: visão dos bibliotecários da Universidade Federal do Rio Grande - FURG. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CBB, 25., 2013. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013, p. 1-11.