



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

JERUZALÉM DE LIMA SILVA

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY**



João Pessoa
2012

JERUZALÉM DE LIMA SILVA

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Profa. Ms. Luciana Ferreira da Costa

João Pessoa
2012

JERUZALÉM DE LIMA SILVA

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL
DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Profa. Ms. Luciana Ferreira da Costa

Resultado: Aprovado

João Pessoa, 12 de novembro de 2012

BANCA EXAMINADORA



Prof. **Luciana Ferreira da Costa** (UFPB)

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba
Orientadora



Prof. **Francisca Arruda Ramalho** (UFPB)

Dra. em Ciências da Informação pela Universidad Complutense de Madrid



Prof. **Emeide Nóbrega Duarte** (UFPB)

Dra. em Administração pela Universidade Federal da Paraíba

Dedico aos meus pais, Erasmo Inácio da Silva e Maria Ivete Lima da Silva que são, para mim, um exemplo de vida e dedicação para com a família. São eles os responsáveis por eu ter chegado até aqui. Foram um instrumento nas mãos de Deus para efetuar o seu querer na minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar. Pela sua boa, agradável e perfeita vontade que é melhor, para mim, do que a minha. Ao criador dos céus e da terra; àquele que abre e ninguém fecha e fecha e ninguém abre; à brilhante estrela da manhã; ao alfa e o ômega; à raiz de Jessé; à descendência de Davi; ao Leão da tribo de Judá. “Digno és, Senhor, de receber glória, e honra, e poder; porque tu criaste todas as coisas, e por tua vontade são e foram criadas.” (Apocalipse, 4: 11) “A ele seja a glória e o poderio para todo sempre. Amém.” (I Pedro, 5: 11).

Agradeço aos meus pais, Erasmo da Silva e Maria Ivete, por terem me criado sob princípios éticos e cristãos. Pelas orações feitas a Deus em nome de Jesus para que eu tivesse forças para não desistir no meio do caminho. Pelas noites de sono perdidas preocupados com a minha preocupação em me formar. Por sempre terem uma palavra de conforto e encorajamento nos meus momentos de crises existenciais. Por eles terem honrado seus papéis de pais. Pelo café relaxante nos momentos de estresse. Pelos pulos de alegria, as glórias a Deus, os gritos de aleluias diante de cada vitória que o Senhor me concede. Aos meus amados pais, muitíssimo obrigado.

À minha noiva, Helena Quedma. Deus disse: “Não é bom que o homem esteja só; Far-lhe-ei uma ajudadora.” (Gênesis, 2: 18). Ela tem feito esse papel com maestria. Agradeço a Deus pela vida dela na minha vida que é o cumprimento de sua palavra. Amo-te.

À minha família paterna e materna que torce por mim. Que contribuiu, mesmo com dificuldade, para que eu chegasse até aqui. Meus avós, primos e tios têm parte nessa vitória. Minha irmã: Nazaré Lima, meu cunhado: Eronildo Júnior e Minha sobrinha: Hadassa Vitória, que muito intercedem a Deus por mim, minha eterna gratidão.

Aos meus tios: José Romero e Maria das neves por terem me acolhido em sua casa com todo carinho. Foram extremamente usados por Deus para que eu pudesse estudar em João Pessoa. Sem eles, isso poderia até ter acontecido, porém, teria sido demasiadamente difícil.

À minha orientadora, Professora Luciana Ferreira da Costa, pelo empenho com o qual me orientou. Em nenhum momento deixou que eu caminhasse sem rumo. Esteve sempre presente, quando não fisicamente, *on-line*, fazendo aumentar a minha admiração pelo seu profissionalismo. À professora Luciana Costa, minha eterna gratidão.

Aos meus professores que foram canais de informação para aquisição de conhecimento, que contribuíram tremendamente para minha formação, não só acadêmica, mas, social. Foram eles: Jemima Marques, Adolfo Porto, Alba Lígia, Guilherme Ataíde, Francisca Arruda, Fabiana França, Danielle Harlene, Isa Freire, Mirian Aquino, Carlos Xavier, Márcio Bezerra e Alzira Karla.

Agradeço, em especial, à professora Rosa Zuleide, pelas vezes que sentamos para conversar, havia sempre uma palavra de ânimo. À professora Denise de Melo que me ajudou bastante no período mais difícil que eu passei no curso. À professora Eliany Alvarenga, apesar de não ter

estudado com ela, foi sua palestra que me fez continuar no curso de Biblioteconomia, nunca esqueci. A todos que contribuíram direto e indiretamente para que eu chegasse aqui.

Aos meus amigos que muito me ajudaram em todos os momentos do curso. Em especial, quero agradecer ao meu amigo Carlos Rolim Jr. que contribuiu demasiadamente para comigo. À Avânilda Rodrigues. Ao José Cesário. Esses amigos cumprem o que a Bíblia diz: “Existe amigo mais chegado que um irmão.” (Provérbios, 18: 24). A todos os meus amigos que contribuíram direto e indiretamente, muito obrigado.

Aos meus inimigos. A todos os que disseram que eu não chegaria a lugar algum. Eles serviram de incentivo para que eu buscasse chegar a algum lugar. Creio que os meus inimigos sempre são usados por Deus para que eu chegue aonde Ele quer. Não tenho mágoa de nenhum. Quero todos vivos, pois a Bíblia diz: “Preparas uma mesa perante mim na presença dos meus inimigos.” (Salmos 23: 5). A todos, paz e saúde e que Deus os abençoe. Não esqueçamos, jamais, que Jesus falou: “Eu, porém, vos digo: amai a vossos inimigos, bendizeis os que vos maldizem, fazei bem aos que vos odeiam, e orai pelos que vos maltratam e vos perseguem; para que sejais filhos do vosso Pai que está nos céus.” (Mateus, 5: 44).

Falou Daniel dizendo: Seja bendito o nome de Deus de eternidade a eternidade, porque dele são a sabedoria e a força; E ele muda os tempos e as estações; ele remove os reis e estabelece os reis; ele dá sabedoria aos sábios e conhecimento aos entendidos (Daniel, 2: 20,21).

RESUMO

A pesquisa investiga o comportamento informacional dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley (BHULW), localizado no campus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), no bairro do Castelo Branco em João Pessoa. A natureza da pesquisa é caráter exploratório e de cunho descritivo, utilizando-se dos métodos direto e indireto, sob abordagem metodológica quantitativa e qualitativa. Utiliza-se o questionário como instrumento para a coleta dos dados, sendo o universo da pesquisa composto de 100 usuários, aos quais foram entregues questionários em mãos, obtendo-se o retorno de todos os instrumentos aplicados. Como procedimento de análise de dados, utiliza-se a análise descritiva por categorias gerais e específicas. Dessa forma, esta pesquisa divide-se em duas partes, onde a primeira traça o perfil dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley, constatando assim que, a maioria pertence ao gênero feminino e compreende a faixa etária dos 18 aos 24 anos. Mostra também a escolaridade desses usuários e qual o seu vínculo com a universidade. Já a segunda parte da pesquisa caracteriza o comportamento informacional dos usuários, identificando suas necessidades de informação, os locais onde realizam suas buscas informacionais, sua frequência de uso a BHLW, a necessidade de consulta ao bibliotecário quando faz uso desta biblioteca, sua frequência de acesso a internet, tanto dentro quanto fora da referida unidade de informação e ainda em quais idiomas esses usuários consultam as publicações. Detecta também as barreiras/obstáculos enfrentados por esses usuários, quando da busca e uso da informação. Mostra ainda o nível de satisfação dos usuários com o serviço prestado pela BHLW. Conclui que a biblioteca enfrenta problemas e que os usuários revelam-se insatisfeitos com isso, porém o índice de frequência à essa unidade de informação ainda é consideravelmente alto, sendo ela de grande importância para a comunidade acadêmica na área de saúde da UFPB.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Comportamento informacional. Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley.

ABSTRACT

The research aims to analyze the information behavior of users of the Library of Lauro Wanderley University Hospital (BHULW), such hospital located on the Federal University of Paraíba (UFPB) campus, in the district of Castelo Branco, in João Pessoa. The research has a descriptive exploratory nature, using the direct method on quantitative and qualitative methodological approach. The research consists of 100 library users to whom questionnaires were handed in, which had a 100% return of the questionnaires.. The following data collection methods were used: bibliographical and documentarily research, questionnaire. As a method of data analysis, it uses descriptive analysis by general and specific categories. This paper outlines the profile of Lauro Wanderley University Hospital library users and found out that most are female totaling 55% of the respondents, most of them having ages between 18 and 24 years. It shows the level of education of the respondents and what the careers of the student users are. It searches to find informational needs of the respondents. It identifies the information sources and channels where users of BHULW often seek information to meet their needs. It detects the attendance of BHULW users. It shows the percentage of demand for librarians in times of difficulties in finding information that reaches 77%. It searches to detect informational barriers faced by users. It shows the level of user satisfaction with the service provided by BHULW. It concludes that the library faces problems and shows that users revealed they were dissatisfied with it, although the attendance index of that information unit is still considerably high, being it of great importance to the academic community in the health field at UFPB.

Keywords: User studies. Informational behavior. Library of Lauro Wanderley University Hospital.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de comportamento informacional de Wilson	26
Figura 2: Estrutura do modelo de <i>sense-making</i> de Dervin	26
Figura 3: Comportamento informacional de Ellis	27
Figura 4: Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson	28
Figura 5: Modelo do processo de decisão do uso da informação	29
Figura 6: Processo clássico comunicacional	34
Figura 7: Organização dos livros nas estantes	39
Figura 8: Organização dos livros nas estantes	39
Figura 9: Salão de estudo individual	40
Figura 10: Sala de estudo em grupo 1	40
Figura 11: Sala de estudo em grupo 2	40
Figura 12: Sala da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS)	41
Figura 13: Sala de Periódicos	41
Figura 14: Sala de Periódicos	41

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gênero.....	47
Gráfico 2: Faixa etária	48
Gráfico 3: Vínculo com a universidade	49
Gráfico 4: Escolaridade dos estudantes	49
Gráfico 5: Nível de formação	50
Gráfico 6: Escolaridade	50
Gráfico 7: Frequência a Biblioteca do HULW	53
Gráfico 8: Consulta ao bibliotecário	54
Gráfico 9: Frequência de acesso a internet	55
Gráfico 10: Acesso a internet na Biblioteca do HULW	55
Gráfico 11: Nível de satisfação com a Biblioteca do HULW	59

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Sub-sistemas de Informação em Saúde	20
Tabela 2: Necessidade, busca e uso da informação	30
Tabela 3: Barreiras informacionais	35
Tabela 4: Recursos humanos	42
Tabela 5: Necessidades informacionais dos usuários	51
Tabela 6: Locais onde os usuários buscam informação	52
Tabela 7: Idiomas em que consultam as publicações	56
Tabela 8: Barreiras informacionais enfrentadas pelos usuários	57
Tabela 9: Canais de informação utilizados pelos usuários	58
Tabela 10: Sugestões de melhorias para a Biblioteca do HULW	59

LISTA DE SIGLAS

- API:** Avaliação do Programa de Imunizações
- BC:** Biblioteca Central
- BHULW:** Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley
- BVS:** Biblioteca Virtual em Saúde
- CGEPE:** Coordenação Geral de Ensino Pesquisa e Extensão
- CI:** Ciência da Informação
- HULW:** Hospital Universitário Lauro Wanderley
- OMS:** Organização Mundial de Saúde
- SAI:** Sistema de Informações Ambulatorial
- SIH:** Sistema de Informações Hospitalares
- SIM:** Sistema de Informações sobre Mortalidade
- SINAN:** Sistema de Informações de Agravos Notificáveis
- SINASC:** Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos
- SIS:** Sistema de Informação em Saúde
- SISVAN:** Sistema de Vigilância Alimentar e Nutricional
- UFPB:** Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE INFORMAÇÃO	16
2.1 INFORMAÇÃO EM SAÚDE	19
3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	22
3.1 NECESSIDADE, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO	28
3.2 BARREIRAS INFORMACIONAIS	32
4 A BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY....	37
4.1 ESTRUTURA FÍSICA	37
4.2 RECURSOS HUMANOS	42
5 CAMINHO METODOLÓGICO	43
5.1 TIPO DE PESQUISA	43
5.2 SUJEITOS DA PESQUISA	44
5.3 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS	45
5.4 MÉTODOS DE ANÁLISE DE DADOS	45
6 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	47
6.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO HULW	47
6.2 CARACTERIZAÇÃO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO HULW	51
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
REFERÊNCIAS	65
APÊNDICE	70

1 INTRODUÇÃO

A sociedade da informação há alguns anos tem sofrido inúmeras transformações. Os sistemas informacionais têm sido potencializados pelas modernas tecnologias da informação, o que causa mudanças, também, no comportamento informacional das pessoas. Corroborando com Costa (2002, p. 15) quando nos esclarece a respeito do assunto quando diz: “Com o advento das novas tecnologias, a mais profunda das transformações, configurou-se uma nova percepção de sociedade, denominada Sociedade da Informação”.

Olhando para essas mudanças ocorridas na sociedade informacional, percebe-se que a exigência por parte de um mercado moderno é real, tendo, assim, a sociedade o dever de suprir as lacunas existentes, assim como os centros de informação como as bibliotecas objetivando atender melhor os seus usuários.

Durante décadas, muitos estudos de usuários ou de comportamento informacional têm sido realizados em bibliotecas no intuito de conhecer o perfil de seus usuários e descobrir o nível de satisfação dos mesmos como, também, suas reais necessidades de informação. Com relação a Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley (BHULW), nunca foi feito um estudo desse tipo. Essa foi uma pesquisa exploratória e descritiva, sendo a primeira realizada na BHLW.

Perante esse contexto vivido pela sociedade da informação e tudo que a envolve, como os centros informacionais, no nosso caso a biblioteca, surgiu então a seguinte questão-problema: **“Como se configura o comportamento informacional dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley da Universidade Federal da Paraíba?”**

Dessa forma, determinou-se para essa pesquisa o seguinte objetivo: **investigar o comportamento informacional dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley**. Entendendo ser esses usuários a razão de existir dessa instituição.

Para alcançar, então, esse objetivo geral, definiram-se seis objetivos específicos, trabalhados durante o processo de investigação, os quais apresentam-se a seguir:

- a) Descrever a biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley;
- b) Traçar o perfil de seus usuários;
- c) Identificar as necessidades de informação dos usuários;
- d) Identificar as formas de buscas da informação dos usuários;

- e) Identificar o uso dos canais de informação pelos usuários;
- f) Identificar as barreiras informacionais no processo de busca e uso da informação.

A iniciativa de investigar-se o comportamento informacional dos usuários da BHULW partiu das observações vivenciadas enquanto servidor daquela unidade de informação que, cotidianamente, atende a uma significativa demanda de usuários, além da inexistência de pesquisas acerca do comportamento informacional dos usuários da referida biblioteca, tornando a nossa pesquisa pioneira. Dentro desse contexto, a relevância desta pesquisa consiste, principalmente, em discutir o papel do usuário dentro da biblioteca, ressaltando-se para isso a importância da realização de estudos de comportamento informacional, pois é preciso conhecer o usuário. Assim, tem-se como anseio, despertar nos bibliotecários a eminente necessidade da preocupação com a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários. A pesquisa também se propõe a contribuir como material teórico dentro do tema dos estudos de usuários, possibilitando ao meio acadêmico informações adicionais acerca do mesmo e o posterior surgimento de novas pesquisas a esse respeito.

Dessa maneira, esta monografia se estrutura em sete capítulos, distribuídos da seguinte forma:

No primeiro é realizada a introdução da pesquisa, expondo os principais motivos que incentivaram a sua realização.

O segundo traz sua fundamentação teórica, onde são abordados assuntos pertinentes ao tema escolhido, como informação e informação em saúde.

No terceiro capítulo, dar-se continuidade a fundamentação teórica abordando a temática dos estudos de comportamento informacional.

O sexto capítulo descreve o ambiente do estudo de caso, constituído pela Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley, da Universidade Federal da Paraíba.

Logo após, aborda-se no quinto capítulo, o caminho metodológico percorrido na pesquisa, apresentando-se também os instrumentos escolhidos para a coleta dos dados e os métodos utilizados para análise das informações coletadas.

O sexto capítulo traz os resultados coletados no campo de pesquisa.

Por fim, no sétimo capítulo apresentam-se as considerações finais sobre a pesquisa, atentando-se aos aspectos que considera-se de maior relevância, seguindo-se das referências utilizadas para fundamentar teoricamente a investigação e o apêndice que dela consta.

2 ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE INFORMAÇÃO

Segundo o dicionário online Aurélio, informação é definida como: “ato ou efeito de informar (-se), comunicação ou notícia trazida ao conhecimento de uma pessoa ou do público”.

Informação é a mola mestra que atua impulsionando pessoas, sistemas ou entidades em geral, apontando caminhos, auxiliando em momentos de decisões, pois ela atua no sentido de maximizar oportunidades e minimizar riscos em todas as áreas e em todas as fases de atuação do homem como faz lembrar Barreto (1994), quando diz que:

A informação sintoniza o mundo. Como onda ou partícula, participa na evolução e da revolução do homem em direção á sua historia. Como elemento organizador, a informação referencia o homem ao seu destino; Mesmo antes de seu nascimento, através de sua identidade genética, e durante sua existência pela sua competência em elaborar a informação para estabelecer a sua odisséia individual no espaço e no tempo. A importância que a informação assumiu na atualidade pós-industrial recoloca para o pensamento questões sobre a sua natureza, seu conceito e os benefícios que pode trazer ao individuo e no seu relacionamento com o mundo em que vive (BARRETO, 1994, p. 1).

A informação é conceituada em diversas áreas por diversas abordagens. Uma delas é a abordagem da teoria matemática da comunicação conceituando informação nas Ciências Naturais que segundo Portella (2005, p. 51), “o conteúdo informacional da mensagem não é uma propriedade própria da mensagem, mas a mudança de incerteza do receptor antes e depois de receber a mensagem”, remetendo, assim, ao que escreve Shannon (1948):

Frequentemente as mensagens têm significados; isto é, referem-se ou são correlacionadas a algum sistema com certas unidades físicas ou conceituais. Estes aspectos semânticos da comunicação são irrelevantes para o problema de engenharia. O aspecto significante é que a mensagem real e selecionada de um conjunto de mensagens possíveis. (SHANNON, 1948, p. 1).

Para as Ciências Humanas e Sociais o conceito de informação adquiriu um papel central a partir de 1956, sendo chamada de revolução cognitiva a qual também foi identificada como paradigma do processamento da informação pela psicologia que, por um lado, se liga às Ciências Naturais e por outro, às Ciências Sociais e Humanas.

Todavia, não se consegue compreender informação, da forma que se pretende neste trabalho sem, antes, considerar o fator histórico deste termo. É atentando para a etimologia de um conceito que o indivíduo o conhece melhor e fala dele com maior propriedade. Ao estudar a historicidade de um determinado conceito, é possível perceber nitidamente que, ao longo da história, seu significado evolui, muda ao passar do tempo, agrega outros significados que se tornam fundamentais em seu contexto.

Ashtoffen (2011) assevera que o significado é interpretável e nele está contida a força das palavras e que as interpretações, por sua vez, conduzem aos rumos que determinada palavra toma registrada em documentos históricos. Sendo assim, torna-se fácil entender etimologicamente um pouco acerca de termos como: informação, por exemplo.

Bueno (1963, p. XV) diz que “a etimologia é a origem dos vocábulos, cuja força (de significação), quer em nomes, quer em palavra é desvendada pela interpretação”.

O termo “informação,” de acordo com o Aurélio, origina-se do Latim. Ashtoffen (2011) também afirma que a palavra informação vem do Latim e tem a seguinte significação: “*in* – dentro, *formatio* – deriva de forma, dar forma a algo”.

A verdade é que os vocábulos *informatio* e *informo* são empregados na língua latina desde o século primeiro por Virgílio (Publius Virgilius Maro, 70 – 19 a.C.). Estes termos, segundo Capurro (2003) foram trazidos pelo *Thesaurus Linguae Latinae* em 1900. Informação na vertente latina possui dois contextos básicos: um tangível, *corporaliter*, e um intangível, *incorporaliter*. Desde o II século d. C. o contexto intangível diz respeito a usos morais e pedagógicos.

Na vertente filosófica a informação pode ser vista como um estudo de teor crítico que explora a realidade natural e imaterial como, também, física e digital mantendo, assim, uma relação com os conceitos filosóficos de verdade, como aponta Floridi (2009) quando fala da filosofia da informação:

A Filosofia da Informação é caracterizada como um estudo crítico da natureza da informação e de sua dinâmica no ambiente. Este estudo envolve a aplicação da Teoria da informação e metodologias computacionais nas tentativas de analisar novos problemas filosóficos, dentre os quais a relação entre percepção-ação e mente-corpo. O estudo da natureza da informação, para Floridi, possui uma relação com o estudo dos conceitos filosóficos de verdade, conhecimento, significado e moral. A inserção da informação nos estudos filosóficos e científicos e sua aplicação na sociedade trouxe consequências no plano da ação, as quais são investigadas pela Ética da Informação. (FLORIDI, 2009, p. 154).

Todos os campos do conhecimento utilizam a informação, não só isso, mas, alimentam-se dela. Porém, a Ciência da Informação (CI) a tem como seu objeto de estudo. Todavia, a informação, de que trata a CI, movimenta-se num território multifacetado, ou seja, pode ser informação numa determinada área quanto sob determinada abordagem.

A CI é permeada por questões do tipo: o que é informação? Para que serve a informação? O que é estar informado? Informação é sinônimo de documento e de conhecimento? A CI é considerada a ciência que estuda os fluxos dessa informação.

Como diz Rodrigues e Crippa (2011), muitas discussões são empreendidas na busca pela definição do termo informação.

O termo informação há alguns anos atrás era entendido como algo que está registrado em algum suporte físico. Essa é a forma tradicional de conceituar informação.

Capurro (2003), considerando o paradigma social, o qual insere-se a esta pesquisa, considera a informação como algo separado do usuário localizado em um mundo numênico, ou de ver o usuário, se não exclusivamente como sujeito cognoscente, em primeiro lugar como tal, deixando de lado os condicionamentos sociais e materiais do existir humano.

Não se pode deixar o termo informação isolado da cultura do indivíduo, do meio no qual ele vive. O indivíduo é demasiadamente importante no contexto informacional. Sem ele, esse processo, sequer existiria.

Mas, o que é informação?

Em uma concepção filosófica Dantas (2000) entende informação como sendo fruto do pensamento e Barreto (2002, p. 1), entende informação como sendo “o resultado da relação estática entre os objetos materiais, independentes da ação dos seres humanos”. Quando relaciona somente à mensagem, ele diz que “a informação é indicada como símbolos produzidos por um gerador para efetivar um processo de transferência”.

A informação, de certa forma, tem um endereço certo: a consciência do homem. Ela é capaz de produzir no ser humano enormes transformações, sendo ela geradora de conhecimento no indivíduo, isso, quando este indivíduo a compreende e a aceita.

Informação está muito além de um simples registro documental. É algo precioso, é um dos produtos mais caros que se vendem, no mundo, hoje. Barreto (1994) traz seu julgamento concernente a informação e diz que ela é importante na redução de incertezas e organização de sistemas.

No contexto acadêmico-científico, a informação é extremamente importante. Araújo (1998) após traçar algumas considerações, em sua tese de doutorado, sobre a equação de Brookes (1980), nos traz a compreensão de que a informação é uma prática social que envolve ações de atribuição e comunicação de sentido que, por sua vez, pode provocar transformações nas estruturas, pois gera novos estados de conhecimento.

Estar informado é deter certo poder. É ter em mãos a chave que abre diversas portas. No que tange a saúde, é a oportunidade de prevenir-se de inúmeras doenças e ter acesso aos serviços oferecidos pelas instituições destinadas para esse fim. A informação em saúde cresce em escala mundial devido ao processo de globalização que trabalha para que haja um estreitamento nas relações entre os povos aumentando assim, a qualidade de vida. Por essa e outras razões a informação é tão importante para a sociedade, pois, ela traz inúmeros benefícios de cunho social.

2.1 INFORMAÇÃO EM SAÚDE

Atualmente a expressão: *informação em saúde* reúne vários termos e dimensões.

Segundo Morais e Gomez (2007, p. 554), “informação em saúde surge de certo ‘pré-juízo’ de sinais, sintomas, signos e práticas relacionados ao processo de saúde/doença/cuidado que, em um determinado contexto histórico, adquirem relevância política e social: tornam-se eventos que justificam seu monitoramento, sua visibilidade, sua vigilância através de dispositivos de estado no exercício de um biopoder”.

A informação transformou-se em recurso estratégico de poder em todas as áreas, inclusive na área da saúde, tornando-se, dessa forma, extremamente importante. Ainda, quanto a sua importância, Souza (2008, p. 5) diz que “as informações e indicadores de saúde têm sido descritos como os olhos dos responsáveis pela formulação das políticas de saúde.” São essas informações, coletadas e disseminadas pelos sistemas de informação, que auxiliam os gestores nas tomadas de decisão.

Para Opromolla (2007, p. 31) “as informações em saúde são objeto de uma gestão institucional sobre suas práticas e ações”. Moraes também afirma que “as informações em saúde são representações de uma realidade concreta: o corpo, do qual se procura extrair muito mais que as leis de sua fisiologia e/ou genética”.

No contexto da informação em saúde, é quase que impossível falar desse assunto sem, antes, falar dos sistemas de informação em saúde, são eles que oferecem as melhores informações nessa área do conhecimento.

Os sistemas de informação em saúde podem ser definidos como todo conjunto de dados ou informações que foram integradas, objetivando atender à demanda e antecipar as necessidades dos usuários.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define Sistema de Informação em Saúde (SIS) como um mecanismo de coleta, processamento, análise, e transmissão da informação necessária para se planejar, organizar, operar e avaliar os serviços de saúde.

A informação em saúde é a peça central dos sistemas de informação em saúde. Parece redundante, mas é através de informações contidas nesses sistemas que os governos municipal, estadual e federal tomam suas decisões, planejam estratégias relacionadas à saúde. Com base em consultas ao Portal da Saúde, descrevem-se na Tabela 1 os sub-sistemas de informação em saúde:

Tabela 1: Sub-sistemas de Informação em Saúde.

Nome dos sistemas	Descrição
Sistema de Informações sobre Mortalidade – SIM	Contém informações sobre óbitos e óbitos fetais.
Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos – SINASC	Contém informações sobre as características dos nascidos vivos, das mães, da gestação e do parto.
Sistema de Informações de Agravos Notificáveis – SINAN	Visa o controle de algumas doenças e agravos de notificação compulsória com base em informações sobre o número de casos segundo semanas epidemiológicas.
Sistema de Informações Hospitalares – SIH	Contém informações sobre as internações hospitalares.
Sistema de Informações Ambulatorial – SAI	Contém informações que agilizam os procedimentos de pagamento dos serviços produzidos e permitem analisar o perfil da oferta de serviços ambulatoriais.
Sistema de Vigilância Alimentar e Nutricional – SISVAN	Contém informações sobre o estado nutricional de crianças de zero a cinco anos e gestantes.
Avaliação do Programa de Imunizações – API	Contém informações referentes às doses de vacinas aplicadas. Visa o controle das coberturas vacinais alcançadas.

Fonte: Portal da Saúde.

Para Albuquerque (2010), as informações fornecidas pelos diversos sistemas de informação em saúde existentes no país são essenciais para o mapeamento da realidade epidemiológica e para traçar o perfil situacional da saúde de determinado povo, município, estado ou uma região, também sendo de grande relevância para o processo de tomada de decisão e criação de uma política informacional voltada para gestores, profissionais e usuários da área.

A afirmação de Albuquerque corrobora assim com Branco (1996, p. 268), quando diz que:

A finalidade da informação em saúde consiste em identificar problemas individuais e coletivos do quadro sanitário de uma população, propiciando elementos para análise da situação encontrada e subsidiando a busca de possíveis alternativas de encaminhamento.

Porém, Carvalho (2004), destaca que mesmo com os avanços sociais e tecnológicos conseguidos nos últimos tempos na área de informação em saúde, há ainda certo privilegiamento, em parte dos sistemas de informação em saúde, por disponibilizar prioritariamente, dados administrativos e contábeis, em comparação com a quantidade inferior de informação que possam ser utilizadas como fontes disseminadoras de ações e informações em saúde, destinadas para os profissionais que necessitam de conhecimento para a realização de suas atividades práticas na área.

3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O tema comportamento informacional tem sido muitíssimo explorado na atualidade. Ele substitui a nomenclatura, anteriormente, utilizada nos trabalhos, os denominados: necessidade e uso da informação.

Segundo Chagas (2006, p. 24), “o surgimento do termo comportamento informacional significou um marco para o início dos estudos de comportamento de busca da informação”.

Este termo foi esculpido durante a Conferência da Informação Científica da Royal Society, em 1948. Entretanto, segundo Wilson (1981) desde 1916 existem registros de trabalhos versando sobre usuários de bibliotecas e estudos de leitores em geral.

O estudo do comportamento informacional ou sobre as necessidades, busca e usos da informação pelos usuários têm sido ampliados progressivamente, segundo Choo (2003).

As primeiras investigações empreendidas no campo dos estudos de usuário foram elaboradas no fim da década de 1940, alavancadas por dois grandes eventos. Um deles, como mencionado antes, foi a Conferência de Informação Científica da Sociedade Real, em 1948, que aconteceu no Reino Unido. Já o segundo foi a Conferência Internacional de Informação Científica que aconteceu em Washington, Estados Unidos, em 1958.

Nessas conferências, a atenção dos participantes foi despertada pelos trabalhos apresentados, devido a sua importância.

Menzel (1966) abre as portas para uma série de revisões sobre esse assunto quando escreve sobre a necessidade e uso da informação nas áreas de ciência e tecnologia. Ferreira (2002, p. 1) traz algumas fases desses estudos de modo evolutivo. Estão elencadas da seguinte forma:

- a) Inicialmente, final da década de 40, os estudos de usuários tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Estes estudos restringiram-se a área de Ciências Exatas;
- b) Na década de 50 intensificam-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, abrangendo já as Ciências Aplicadas;
- c) Só nos anos de 60 é que se enfatiza o comportamento dos usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Tecnólogos e educadores começam a ser usuários;
- d) Já na década de 70, a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Datam dessa década os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema;
- e) A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.

O estudo do comportamento, em si, é um dos objetos de estudo da psicologia. A utilização desse termo: comportamento informacional, estudado pela CI, pode ser entendido,

prioritariamente, como a reação que o usuário esboça em determinado contexto ou situação a fim de suprir sua necessidade informacional.

Wilson (2000, p. 49) discorre acerca desse assunto dizendo que:

[...] a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação incluindo tanto a busca ativa como a busca passiva, bem como a utilização da informação. Compreende também a comunicação entre pessoas e ainda a informação recebida passivamente, como por exemplo, assistir propagandas na televisão sem qualquer intenção de agir sobre as informações prestadas.

O estudo do comportamento informacional é conhecido, tradicionalmente, como estudo de usuário da informação.

O estudo de usuário visa, não só, saber do que necessita o indivíduo, mas, também, os hábitos ou comportamento desse indivíduo. Como atestam Dias e Pires (2004, p. 11): “O estudo de usuário é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Figueiredo (1994) define estudo de usuário dizendo:

Estudos de usuário são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7)

Durante anos os estudos de usuários apontavam seu olhar para os sistemas de informação e não para o usuário destes sistemas e Figueiredo (1979) denomina os estudos focados nos sistemas, de estudos sob paradigma clássico, o que é, posteriormente, denominado de estudo sob a abordagem tradicional por Ferreira (1996).

Segundo Araújo (2010, p. 24):

A abordagem tradicional de estudos de usuários corresponderia ao paradigma físico de Capurro (2003). A informação é tida como algo objetivo, um objeto da realidade cujo sentido independe do usuário que se relaciona com ela, dotada de propriedades objetivas, isto é, inerentes (tais como relevância, exatidão, qualidade, etc.). Fazer estudos de usuários na perspectiva do paradigma físico consiste justamente em determinar as taxas de uso de cada tipo ou fonte de informação e correlacioná-las com os dados de perfil sócio-demográfico dos usuários. Tais estudos proporcionarão padrões previsíveis sobre o uso da informação que podem ser utilizados como mecanismos de avaliação dos serviços e sistemas de informação.

Em uma explanação muitíssimo contundente sobre os estudos de usuário sob a luz da abordagem tradicional, Ferreira (2002) entende que os estudos relacionados a essa abordagem, analisam o comportamento do usuário real ou potencial. É uma abordagem que foca o conteúdo ou a tecnologia.

Segundo Gasque e Costa (2010, p. 27):

São sete as características identificadas no paradigma tradicional. A primeira, a objetividade, em que a informação é entendida como algo com significado constante, correspondendo, de forma absoluta, à realidade. A segunda, o mecanicismo, cujo foco é sobre o sistema, não percebendo o usuário como indivíduo com objetivos, autocontrole e capacidade para tomar decisões. A terceira, a passividade dos usuários, sustentada na idéia de que são receptáculos passivos de informação objetiva, com a tarefa de receber em mãos pacotes de informações. A quarta, a trans-situacionalidade, em que se tenta prever o comportamento dos usuários por meio de estatísticas e modelos que poderiam ser aplicados em várias situações. A quinta, a visão atomística da experiência, centrada na interação entre os usuários e os sistemas de informação. A sexta, a concepção comportamental em que se privilegia o comportamento externo, como contatos com fontes e usos de sistemas. A última, o caos, fundamentado na crença de que as pesquisas produzem observações sistemáticas e padrões de comportamento para os sistemas de informação.

Todavia, o paradigma tradicional ou clássico não enfatiza a capacidade de pensar e interpretar dos usuários que podem trazer enormes contribuições para os sistemas, fontes de informação. Ao invés disso acontece o que foi colocado por Dias e Pires (2004, p. 11) quando diz que, “a interpretação e a forma de absorção de informações envolvidas no processo de busca da informação não são consideradas na abordagem tradicional”.

Olhando por essa perspectiva, os usuários da informação passam a ser vistos como meros integrantes dos sistemas e não como a razão de ser dos serviços de informação; como algo que coopera com os sistemas e não a razão deles existirem. Ferreira (1996) afirma que a maioria dos estudos de usuários realizados no Brasil, tem sido feitos sob a luz da abordagem tradicional.

Ferreira (1996, p. 3) ainda discorre dizendo que:

A abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as conseqüências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte.

Porém Gasque e Costa (2010), fala de um novo modelo de abordagem, é o paradigma emergente, e cita suas principais características e diferenças entre esse novo modelo e o modelo tradicional que ao curso dos anos vem ganhando considerável atenção.

Gasque e Costa (2010, p. 27), em seu texto discorre sobre o assunto dizendo que:

As principais características identificadas no novo modelo, em oposição à abordagem tradicional, são as seguintes: aquela em que se reconhece a subjetividade humana resultante de uma realidade que não transmite significado constante; o construtivismo, em que o conhecimento não é visto como acabado, constituindo-se das interações do indivíduo com o meio pelo uso da linguagem; a visão dos usuários como seres ativos, direcionados por seus próprios objetivos e capacidade de escolhas

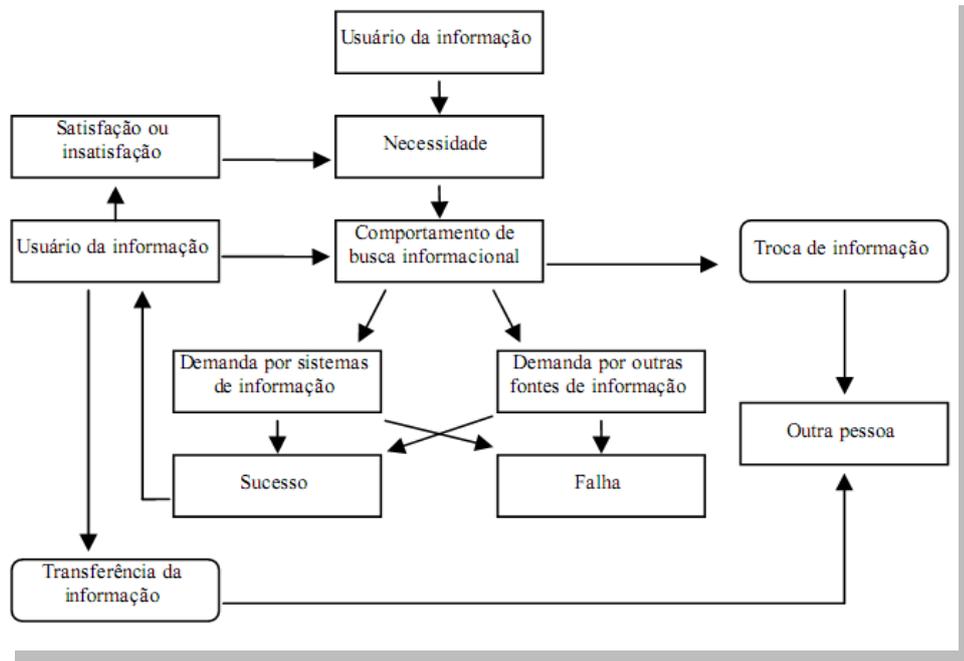
próprias. A situacionalidade, que considera o comportamento informacional variável de acordo com a especificidade da situação; a visão holística, pela qual os usuários devem ser compreendidos em um contexto social mais amplo, e os sistemas, como um dos elementos a que podem recorrer se querem informação; o cognitivismo, baseado na crença de que as abordagens fundamentadas no comportamento e no desenvolvimento cognitivo podem contribuir substancialmente com a ciência da informação. Finalmente, a individualidade sistêmica, em que se reconhece a emergência da inclusão dos valores individuais.

O paradigma emergente descrito por Gasque e Costa (2010, p. 27) foi constituído, segundo a autora, “pela análise da literatura evidenciada nas novas abordagens”:

- Valor atribuído pelo usuário:** centrado na percepção do usuário sobre a utilidade e o valor do sistema de informação;
- Sense-making:** maneira como as pessoas dão significado ao mundo e ao uso da informação nesse processo;
- Estado anômalo de conhecimento:** análise de como as pessoas buscam informações relativas a situações em que seu conhecimento é incompleto.

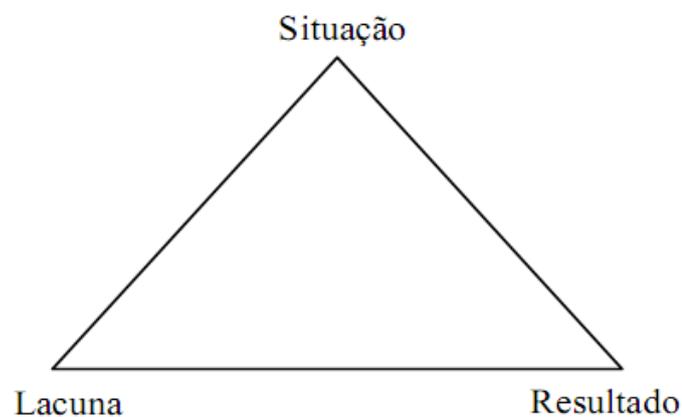
É observado que a principal diferença encontrada entre a abordagem trabalhada no paradigma tradicional e a abordagem trabalhada no paradigma emergente está associada aos aspectos psicológicos, onde a primeira é identificada como behaviorista e a segunda, como cognitiva, onde o positivismo permeia o paradigma behaviorista.

Segundo Martínez-Silveira e Oddone (2007), é só a partir dos anos de 1980 que os estudos sobre comportamento informacional deixaram de enfatizar os sistemas propriamente ditos e passaram a valorizar a perspectiva do usuário. Em 1981, Wilson concebeu um modelo de comportamento informacional (Figura 1), inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos, onde o contexto dessas necessidades seria configurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se desenrolam.

Figura 1: Modelo de comportamento informacional de Wilson

Fonte: Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 123).

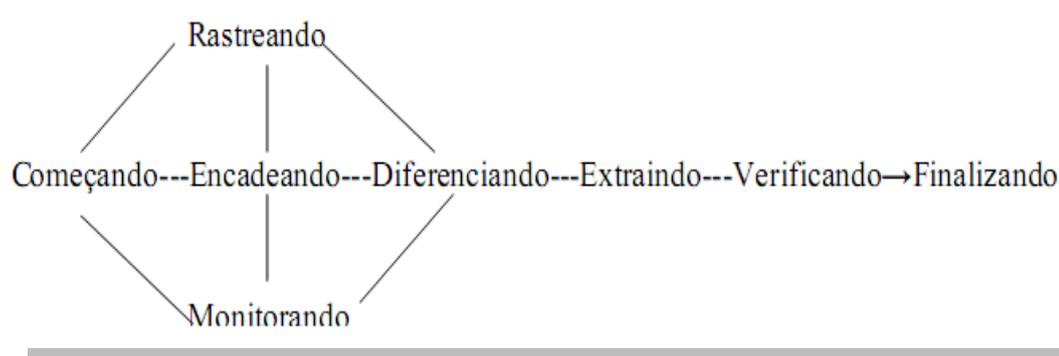
Já Dervin, em 1983, desenvolveu um modelo que ficou conhecido como o modelo do *sense-making* (Figura 2), constituído pelos seguintes elementos: (a) a situação, em tempo e espaço, seria o contexto no qual surge o problema informacional; (b) a lacuna, que seria a distância entre a situação contextual e a situação desejada (incerteza); (c) o resultado, que representa a consequência do processo de *sense-making*.

Figura 2: Estrutura do modelo de *sense-making* de Dervin

Fonte: Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 123).

Em 1989, David Ellis elaborou um modelo do comportamento humano na busca informacional (Figura 3). Esse modelo envolvia uma série de categorias de atividades de busca informacional, sendo elas: começar (atividades de início da busca); encadear (prosseguir a busca); *browsing* (busca semidirigida em locais potenciais de busca); diferenciar (filtrar e selecionar); monitorar (continuar revendo as fontes identificadas como essenciais); extrair (trabalhar sistematicamente com as fontes de interesse); verificar (conferir a veracidade das informações) e finalizar.

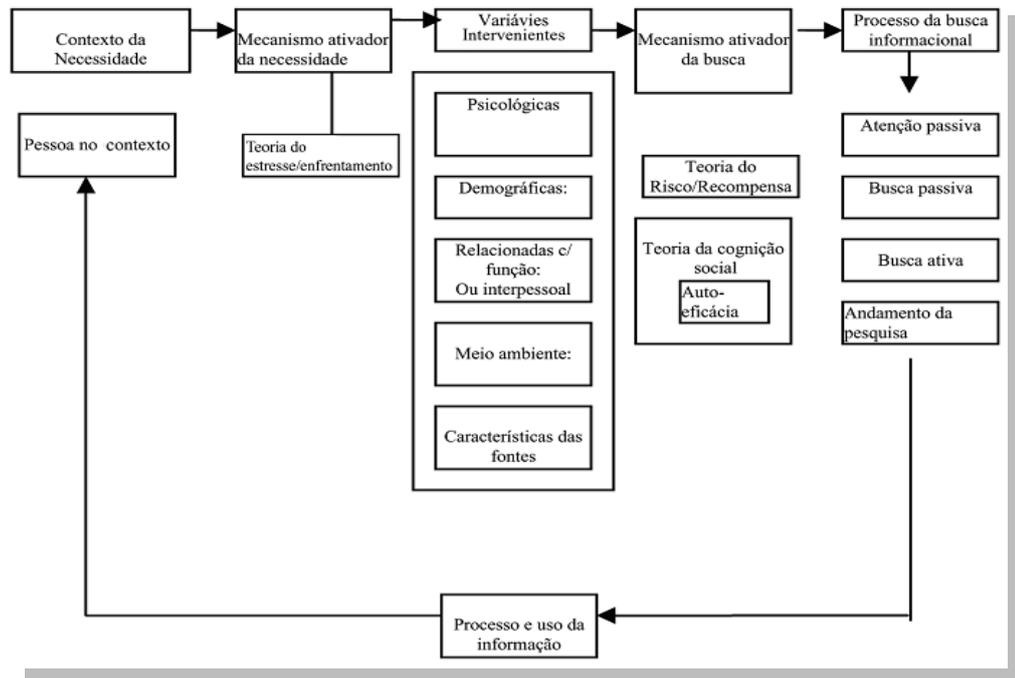
Figura 3: Comportamento informacional de Ellis



Fonte: Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 124).

Em 1996, Wilson e Walsh (1996) supuseram que determinada pessoa, mesmo ciente da utilidade de uma fonte de informação, pode falhar no uso da mesma, se estiver insegura sobre sua capacidade de lidar corretamente com ela. Esse comportamento é descrito no chamado modelo revisado de Wilson e Walsh (Figura 4), que envolve um maior número de elementos que o anterior. No modelo revisado o “processo de informação e uso” é definido como indispensável à retroalimentação (*feedback*), para saber se a necessidade de informação foi de fato satisfeita.

Figura 4: Modelo revisado de comportamento informacional de Wilson



Fonte: Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 125).

Esses estudos têm a finalidade de observar os usuários das unidades de informação e compreender suas necessidades, usos, opiniões e avaliações a respeito dos serviços. São estudos de extrema importância por que servem de instrumentos que possibilitam delinear a real situação da unidade de informação, além de descobrir a verdadeira necessidade informacional dos usuários e, ainda, auxiliar as tomadas de decisões que visam à melhoria da unidade de informação no sentido de deixá-la mais útil.

3.1 NECESSIDADE, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

Segundo Bettiol (1990) e Rohde (1986), o conceito de necessidades de informação está encaixado nos estudos de usuários e de uso de fontes de informação que formam a mais extensa área de pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação, desde há quatro décadas passadas.

Uma tomada de decisão faz com que elementos como “necessidade, busca e uso” apareçam com frequência, pois na busca pela solução de problemas esses elementos compõem o seu processo. Lira (2007) expõe esses elementos na Ilustração 5 e Choo (2003) na Tabela 2:

Figura 5: Modelo do processo de decisão do uso da informação.



Fonte: LIRA (2007).

Lira (2007) falando de o uso da informação, ela enfatiza a tomada de decisão do indivíduo. O que aponta, mais ainda, para a questão do comportamento informacional, não só na busca quando se externa as necessidades, mas, no uso da informação. Segundo a autora:

Os indivíduos tomam decisões considerando as informações que irão suprir as suas necessidades, a fim de alcançar um determinado objetivo. O que inclui fazer a melhor escolha entre as alternativas para reduzir o esforço da tomada de decisão, minimizando as emoções negativas e maximizando a capacidade de justificar sua decisão (LIRA, 2007, p. 72).

Segundo Lira (2007) existe um modelo de decisão do uso da informação e o processo de decisão do uso é construído e dinâmico e, explica o porquê da construção e dinamismo:

Construído porque os usuários tomam decisões de usar uma informação de forma contínua, e o progresso por eles empregado é influenciador pela dificuldade do problema, pelo conhecimento adquirido de experiências passadas, pelas características individuais, como também por características situacionais. Dinâmico porque atua de maneira que interage com os aspectos cognitivos, emocionais e situacionais (LIRA, 2007, p. 72).

Tabela 2: Necessidade, busca e uso da informação.

	Necessidade de informação	Busca de Informação	Uso da informação
Tomada de Decisões	Determinar a estrutura e os limites do problema. Esclarecer preferências e adequação da regra. Informações sobre alternativas, resultados, preferências.	Guiada por princípios heurísticos e hábitos. Busca motivada por problema. Critérios para uma solução satisfatória.	Limitações no processamento da informação. Estruturado por rotinas e regras. Muitos problemas competem por atenção.

Fonte: adaptado de Choo (2003, p. 303).

Quando o indivíduo toma consciência de que não sabe algo que lhe pode ser útil conhecer, define-se, assim, necessidade de informação.

A necessidade de informação está além do desejo. O desejo pode ser expresso com maior facilidade, o que nem sempre acontece com a necessidade. E, o desejo do usuário, não quer dizer que é aquilo que realmente ele necessita. Talvez por essa razão seja tão difícil conceituar necessidade de informação, pois é algo, aparentemente, sem estrutura. Segundo Cooper (1971, p. 22), “uma necessidade informacional é algo não observável diretamente. Não se pode, por exemplo, ver suas 'estruturas', no entanto a necessidade informacional existe, pelo menos, na mente do usuário”. O autor, ainda, afirma que a necessidade informacional é de cunho psicológico.

Esse tipo de necessidade (informacional) geralmente está ligado às situações da profissão de cada indivíduo.

Essa necessidade é fruto do papel desempenhado pelo indivíduo em sua vida social e a satisfação dessa necessidade, assim como afirma Lancaster (1979), está relacionada à capacidade de informação de um serviço de informação.

Brittain (1975), quando discorrendo acerca de necessidade, deixa claro seu entendimento quando vê esse conceito como abstrato, uma ou alguma combinação das necessidades seguintes: a) necessidades expressas pelo usuário; b) necessidades que o usuário não pode expressar; c) necessidades presentes, expressas ou não e as necessidades futuras e potenciais.

Vários fatores importantes foram enumerados por Lancaster (1979, p. ?) os quais influenciam a necessidade e a demanda de um serviço de informação. São eles:

- a) crescimento da literatura na área coberta;
- b) custo da literatura na área coberta;
- c) o tamanho da população a ser servida;
- d) o nível educacional da população a ser servida;
- e) a acessibilidade física, intelectual e psicológica do serviço de informação;
- f) o custo do serviço de informação;
- g) a facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido;
- h) a experiência do usuário com o serviço;
- i) a rapidez do serviço;
- j) o valor da solução para um problema de informação;
- k) a probabilidade de que exista uma solução na literatura.

Paisley (1968, p. ?) também apresenta alguns fatores, os quais, considera bastante importante na influência às necessidades de informação. São eles:

- a) a coleção completa das fontes disponíveis de informação;
- b) os usos para os quais a informação será utilizada;
- c) o conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características pessoais do usuário;
- d) os sistemas social, político, econômico e outros que afetam enormemente o usuário e o seu trabalho;
- e) as consequências do uso da informação, isto é, produtividade.

Os estudos das necessidades são muito complexos, são vários fatores que os influenciam. Por essa razão, o bibliotecário, como gestor da informação, deve estar atento ao consulente, pois, nem sempre a informação que o satisfaz é a expressada por ele inicialmente. Um consulente pode expressar, de forma imperfeita, as suas necessidades.

Por isso Grogan (2001) afirma que:

Se os bibliotecários de referência se empenhassem em lembrar constantemente a si próprio o que estão fazendo não é simplesmente fornecer informações, mas atender a essas necessidades cognitivas, isso serviria para neutralizar uma tendência, amiúde censurada, de que parecem dar mais atenção à consulta do que ao consulente (GROGAN, 2001, p.22).

A força empreendida no sentido de buscar a informação para suprir a necessidade de alcançar um objetivo está estritamente ligada ao comportamento de busca da informação do indivíduo.

Essa busca pela informação consiste na tentativa intencional de encontrar, exatamente, a informação que eclode de suas necessidades informacionais no sentido de satisfazer um objetivo. Wilson (2000) afirma que nessa busca pela informação o indivíduo pode interagir com diversos tipos de sistemas informacionais.

Nesse sentido, a forma tradicional que se conhece acaba ficando de lado. Os usuários têm autonomia, são eles que mudam a cara das unidades de informação, manipulam essas unidades. O usuário “assume uma postura proativa” como diz Costa (2002, p. 63).

Tem-se cada dia mais, usuários que buscam a informação. No que se refere à saúde, pode-se perceber que há uma gama de periódicos científicos, inúmeras bases de dados, além dos sistemas de informação nessa área. Assim alarga o campo para a busca da informação.

O uso da informação depende exclusivamente do usuário da informação. Por essa razão é considerada como uma fase subjetiva. É, também, sugestiva para que se tenha uma orientação que atente para o processo, com o objetivo de ordenar os fatores que interferem no uso da informação.

Podem ser empreendidas algumas atividades que estimulem o uso da informação tais como: competições; rodas de leitura; estipulação de prêmios; etc. São consideradas como táticas de marketing que servem para promover a troca de informações.

Pode-se entender o uso da informação como sendo a etapa final de todo processo de gerenciamento informacional, como afirma Davenport (1998). O processo que publica as pesquisas realizadas, como discorre Meadows (1999). O uso da informação é a última fase do processo informacional

O comportamento do uso da informação por parte do usuário constitui um conjunto de atos, não apenas físicos, mas, mentais o qual incorpora novas informações ao prévio conhecimento do indivíduo.

Para Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) o comportamento informacional são as atividades que envolvem, não só, as necessidades dos indivíduos e como buscam ou transferem a informação, mas, como eles a usam.

Quatro estágios constituem o processo de decisão de uso da informação, são eles: a necessidade do uso da informação, a busca de informação, a decisão do uso da informação e a avaliação pós-uso da informação, e os fatores influenciadores dos estágios de busca, decisão e avaliação pós-uso da informação.

3.2 BARREIRAS INFORMACIONAIS

Para se entender um pouco as barreiras informacionais, lançar-se aqui um breve olhar sobre os canais de comunicação e o processo de informação.

Os canais de informação podem ser formais; informais; semi-formais ou supra-formais.

Segundo Araújo (1998, p. 29-31):

- a) **canais informais:** são aqueles caracterizados “por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação”, configurando-se em contatos interpessoais. Exemplos: reuniões, trocas de correspondências, visitas;

- b) **canais formais:** são aqueles que “veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos”. Exemplos: documentos, livros, periódicos, obras de referência;
- c) **canais semi-formais:** configuram-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: participações em conferências e desenvolvimento de pesquisa (utilizando ao mesmo tempo textos, conversa face a face, livros, periódicos);
- d) **canais supra-formais:** configuram-se nos canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das tecnologias da informação e comunicação – TIC’s.

Inúmeros estudos desenvolvidos no campo da CI, sobre os canais de comunicação e as barreiras existentes no processo de transferência de informação, nos auxiliam na compreensão do fenômeno informacional.

Segundo Araújo (1998, p. 3) “as barreiras reduzem a eficiência do processo de transferência de informação e, conseqüentemente, reduzem o uso e a efetividade da informação”.

Pelo fato de a comunicação ser uma palavra de sentido amplo, uma gama de possibilidades, em vários seguimentos, é aberto, pois, quando alguém se comunica dá a idéia de que ela está enviando e recebendo mensagens que, através dos sentidos, são levadas a sua mente e armazenadas para a recuperação no devido tempo. Quando isso acontece tem-se um retorno satisfatório, porém, devido às falhas nem sempre isso acontece perfeitamente.

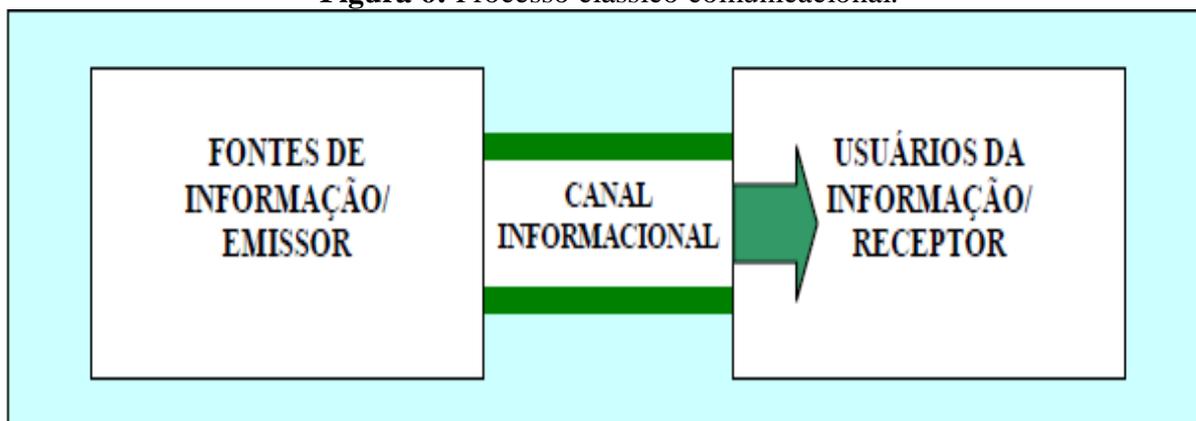
Segundo Costa (2002, p. 33) “nenhum processo comunicacional é linear ou perfeito”. A autora, ainda afirma que “ele admite desvios ou erros, o que as Ciências da Comunicação denominam de ruídos.”

Sendo assim, quando se utilizam os canais de comunicação para transmitir informações, fica-se passível de interferências, as quais podem prejudicar o resultado final, nos fazendo lembrar a época de criança quando se brincava de telefone-sem-fio. A mensagem nunca terminava como tinha começado. Incrível!

Os ruídos da informação acontecem, na maioria das vezes, no processo de sua transferência. A seguir, tenta-se entender como funciona esse processo através de um modelo de comunicação. Nesse caso, utiliza-se o modelo clássico.

Segundo Costa (2002, p. 28):

No processo clássico comunicacional, suas extremidades correspondem, respectivamente, a um emissor, **fonte de informação** (ponto de partida de todo processo, produtor de informação) e a um receptor, como já vimos, o **usuário da informação**. A figura abaixo demonstra o caminho da informação, da fonte ao usuário da informação, onde a mensagem comunicada ou informação é veiculada por um canal.

Figura 6: Processo clássico comunicacional.

Fonte: Costa (2002, p. 32).

Esses ruídos, dos quais se está falando, são, também, barreiras informacionais a serem vencidas. Demasiadas barreiras podem ser encontradas nos canais de comunicação e processos de informação, segundo Araujo (1998, p. 31-32) essas barreiras “sempre se fazem presentes no contexto comunicacional”. São elas:

Barreiras interpessoais: entre usuários e intermediários dos serviços de informação;

Barreiras intra-organizacionais: causadas pelas diferentes posições hierárquicas no âmbito das organizações;

Barreiras terminológicas: causadas pelo uso excessivo de termos ou de uma terminologia inconsistente no âmbito das organizações ou de grupos interdisciplinares. Pode gerar distorções, rejeições ou interpretações errôneas;

Barreiras geográficas: favorecem a criação de obstáculos ao livre fluxo de informação;

Barreiras ideológicas: ocorrem entre grupos sociais de uma mesma sociedade, mas que possuem ideologias diferentes;

Barreiras econômicas: baseiam-se no fato de que a informação tem adquirido valor de propriedade privada para seu produtor e seu acesso/uso dependem do poder ou de negociações com seu produtor;

Barreiras legais: são representadas pelas restrições estabelecidas ao acesso/uso da informação, especialmente a informação tecnológica – aplicável a produção de bens e serviços;

Barreiras de tempo: atuam no fenômeno informacional através de dois aspectos: a) pelo fato de que a informação envelhece, torna-se obsoleta como bem cultural ou de produção, o que obriga o usuário a estar atento à oferta de conhecimento, de modo a encontrar novos dados que complementam seu conjunto de informação; b) pelo fato de que, freqüentemente, muito tempo é gasto entre a produção de informação e sua disseminação por um meio de comunicação eficiente;

Barreiras de eficiência: atua tanto do ponto de vista do sujeito que transfere a informação (emissor), como do sujeito que utiliza tal informação (receptor), em termos de estratégias de busca, custos financeiros e outros serviços;

Barreiras financeiras: considerando que, enquanto mercadoria, a informação tem um preço relativo aos seus custos e à demanda de mercado;

Barreiras de idioma: (têm sido vencida através da adoção do inglês como língua comum em vários campos de atividades e também através de serviços de tradução);

Barreiras de capacidade de leitura: relaciona-se à capacidade do usuário de informação em selecionar e ler o material relevante para atender suas necessidades;

Barreiras de consciência e conhecimento da informação: o que significa para o sujeito emissor atender à demanda do sujeito receptor apenas com informação conhecida ou ampliar suas fontes ao limite da exaustividade;

Barreiras de responsabilidade: o uso da informação depende da atividade do usuário e de sua capacidade para fazer uso ativo do conhecimento técnico-científico no seu trabalho.

As barreiras informacionais podem apresentar diferentes denominações e classificações, conforme observa-se na tabela comparativo a seguir:

Tabela 3: Barreiras informacionais

BARREIRAS INFORMACIONAIS		
ARAÚJO	FIGUEIREDO	GUINCHAT e MENU
Barreiras intraorganizativas		Obstáculos institucionais
Barreiras financeiras		Obstáculos financeiros
Barreiras interpessoais	Barreira de atraso na biblioteca	Obstáculos técnicos
Barreiras de idioma	Barreira da língua estrangeira	Obstáculos lingüísticos
Barreiras ideológicas		Obstáculos psicológicos
Barreiras terminológicas	Barreira terminologia	
Barreiras geográficas	Barreira isolamento geográfico	
Barreiras econômicas		
Barreiras legais	Barreira restrições à informação	
Barreiras de tempo	Barreira de restrições de tempo	
Barreiras de eficiência	Barreira estratégias fracas busca	
Barreira capacidade leitura		
Barreira de consciência e conhecimento da informação		
Barreiras de responsabilidade		
	Barreira de informação de qualidade inferior	
	Barreira demora da publicação	
	Barreira excesso de informação	
	Barreira desconhecimento da informação	
	Barreira dispersão da informação em diferentes canais	
	Barreira de Literatura não-convencional	

Fonte: Costa (2002, p. 35).

As barreiras são detectadas porque há a utilização dos sistemas de comunicação, seja ele formal ou informal. É exatamente por causa da busca pela informação desejada através desses canais que algumas dificuldades emergem. Demonstrem-se através do processo de comunicação os ruídos que podem ser gerados na transmissão ou recepção de uma informação e é na comunicação indireta que ocorre o maior número de ruídos pelo fato de a mensagem não alcançar o receptor imediatamente. Maneira que ocorre na comunicação direta ou pessoal, mas, como diz Freire (1991, p. 4) “é transformada em outros sinais e transportada por outros meios.” A autora citando Wersig, ainda diz que “em cada caso em que há uma necessidade

específica e deve ser feita alguma ação que implique transferência da informação por canais pessoais ou impessoais, pode existir um conjunto de barreiras” que se acentua pela complexidade do processo de comunicação que, segundo Dias e Pires (2004), pode ser de cunho pessoal, físico, tecnológico, linguístico, econômico ou informacional.

4 A BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY

Não há registro documental sobre a data exata da criação da biblioteca do hospital Lauro Wanderley. Segundo os relatos da bibliotecária Vera Lúcia Nogueira, a biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW) começou como sala de leitura em que o médico Dr. Marco Aurélio juntamente com a bibliotecária Leda Dutra, na época, diretora da Biblioteca Central (BC), começaram reunir livros de medicina e colocaram em uma sala no segundo andar do hospital.

Em 1985, chega para trabalhar na sala de leitura, a bibliotecária Vera Lúcia Nogueira, a qual transformou a sala de leitura em biblioteca fazendo empréstimos especiais junto à BC para dar consistência ao acervo. Vera Lúcia, juntamente com a direção do HULW, permitia que os livreiros colocassem seus livros à venda nas dependências do hospital. Os livreiros pagavam o aluguel dos postos de venda com livros. Esta era uma das formas de aquisição de livros da biblioteca do HULW.

De acordo com os documentos que regem essa biblioteca, sua finalidade é atender as necessidades informacionais dos usuários (estudantes, professores e usuários) da área de saúde e áreas afins. Sua proposta é de dar subsídio informacional ao corpo de profissionais e médicos residentes do hospital, assim como atender a comunidade acadêmica de estudantes de Medicina e Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

A biblioteca do HULW é de fundamental importância para os médicos residentes. Pelo fato desta funcionar dentro do próprio hospital, aproximando, assim, o residente, da informação, como, também, os médicos que ali trabalham.

A biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW) fica localizada no segundo pavimento deste hospital no campus I da UFPB. Atualmente, é ligada a (CGEPE) Coordenação Geral de Ensino Pesquisa e Extensão, segundo consta na seção VII do regimento do HULW, sendo considerada como biblioteca setorial. A biblioteca ocupa uma área de 565 m². Com funcionamento das 07hs. às 17hs. de segunda a sexta-feira.

4.1 ESTRUTURA FÍSICA

A biblioteca do HULW, em sua infra-estrutura, dispõe de vários itens que possibilitam seu funcionamento. De acordo com o documento do Programa Nacional de Reestruturação

dos Hospitais Universitários Federais (REHUF, 2010), cedido pela própria biblioteca, seu espaço físico é composto por 13 ambientes:

- Acervo (composto por oito estantes duplas);
- Conexão Médica;
- Balcão de atendimento;
- Duas salas de processos técnicos;
- Salão de estudo individual (com doze cabines) e em grupo;
- Duas salas de estudo em grupo;
- Laboratório de recuperação de livros;
- Sala da Biblioteca Virtual de Saúde – BVS com dois pontos de acessos a *internet*;
- Sala de Direção
- Sala de periódicos;
- Copa.

O acervo é composto em sua maioria por livros de doação para atender a comunidade interna e externa. Este fato impõe algumas limitações no que tange ao atendimento das necessidades dos usuários, pois estes necessitam de um acervo mais atualizado e com a possibilidade de empréstimo domiciliar. Possui um número aproximado de 2.600 exemplares para seis estantes duplas e quatro estantes simples a maior parte desse acervo encontra-se desatualizado.

As figuras 7 e 8 seguintes mostram como estão organizados os livros nas estantes da biblioteca do HULW, compondo, assim, a maior parte do seu acervo.

Figura 7: Organização dos livros nas estantes.

Fonte: Silva (2012).

Figura 8: Organização dos livros nas estantes.

Fonte: Silva (2012).

A conexão médica é um setor que funciona dentro da própria biblioteca, porém não tem muitas atividades no momento. Todavia, é um setor que faz um elo entre estudantes de medicina, médicos e biblioteca. Uma atividade diferente produzida pela biblioteca HULW a fim de dinamizar a produção do conhecimento.

No balcão de atendimento é onde começa o serviço de referência da biblioteca HULW. Todo aluno tem que passar pelo balcão para ter acesso ao acervo tendo que deixar seu material no guarda volume que funciona no próprio balcão de atendimento.

Nas salas de processo técnico é onde os livros são carimbados, indexado, classificados, catalogados e inseridos na base de dados.

O salão de estudo individual funciona dentro da sala de leitura José Lins do Rego e possui doze cabines onde o usuário goza de silêncio para fazer seus estudos a sós. A figura 9 mostra como é o salão de estudo individual.

Figura 9: Salão de estudo individual

Fonte: Silva (2012).

Nas duas salas de estudo em grupo se reúnem as turmas para debater seminários, reunião com professores e todo tipo de atividades que envolvem um número considerável de pessoas. As salas são amplas e de boa iluminação, formadas por divisórias de madeira e vidro, uma mesa grande e retangular com cadeiras acolchoadas. Conforme as figuras 10 e 11:

Figura 10: Sala de estudo em grupo 1.

Fonte: Silva (2012).

Figura 11: Sala de estudo em grupo 2.

Fonte: Silva (2012).

O laboratório de recuperação é considerado pelos funcionários como o hospital dos livros. É o lugar onde os livros danificados recebem o tratamento devido e onde são guardados os materiais de recuperação.

A sala da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) é onde ficam os dois computadores doados pela própria BVS. Esses terminais de computadores são exclusivos para consulta a BVS. Conforme figura 12:

Figura 12: Sala da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).



Fonte: Silva (2012).

A sala da direção é onde fica o responsável pelo planejamento das atividades da biblioteca HULW, o diretor. É o lugar onde são arquivados os documentos da biblioteca.

A sala de periódicos está localizada na parte final da biblioteca. É o lugar onde estão armazenados, em caixas arquivo de papelão, os periódicos de todas as especialidades em saúde. As caixas estão arquivadas em estantes de madeira e os periódicos indexados em fichas de papel e por ordem alfabética de assunto. Conforme pode-se visualizar nas figuras 13 e 14:

Figura 13: Sala de Periódicos.



Fonte: Silva (2012).

Figura 14: Sala de Periódicos.



Fonte: Silva (2012).

A copa fica localizada próximo do balcão de entrada. É o lugar onde os funcionários fazem as refeições. É, também, o lugar onde é guardado alguns alimentos e fica o café servido a algumas pessoas que visitam a biblioteca HULW.

4.2 RECURSOS HUMANOS

De acordo com Chiavenato (2006), os recursos humanos são as pessoas que ingressam, permanecem e participam da organização, independente de seu nível hierárquico ou suas tarefas. Os recursos humanos estão estendidos por todos os níveis da organização, é a área que desenvolve os aspectos relativos ao elemento humano nas organizações.

O número de servidores da biblioteca HULW é composto por seis pessoas, como mostra a tabela a seguir:

Tabela 4: Recursos humanos.

Servidores (cargo)	Ocorrência
Assistente administrativo	05
Bibliotecário	01

Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Os recursos humanos da biblioteca HULW são compostos de servidores efetivos, sendo, três homes (50%) e três mulheres (50%).

5 CAMINHO METODOLÓGICO

Nesta seção, procurou-se tornar transparente o caminho percorrido para a concretização dos objetivos propostos na pesquisa.

5.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa realizada é de caráter exploratório, pois, não havia, até então, nenhuma pesquisa sobre a biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley.

A pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e busca descobrir as relações que existem entre seus elementos componentes. Segundo Marconi e Lakatos (1996, p. 76):

São investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do usuário com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

A pesquisa também foi de cunho descritivo procurando descobrir, investigar as necessidades de informação dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley. A pesquisa de caráter descritivo observa, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Procura detectar de forma precisa, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características. Trabalha para o reconhecimento das inúmeras situações e relações que ocorrem na vida social, política e tudo o que envolve o comportamento humano.

De acordo com Gil (2002, p. 42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Acerca do caráter descritivo da pesquisa, prioriza-se destacar o que diz Cervo e Bervian (1996, p. 49):

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características.

Nessa pesquisa foram utilizadas as abordagens qualitativas e quantitativas a fim de extrair as características subjetivas e objetivas dos sujeitos da pesquisa.

Na abordagem qualitativa está presente o fator subjetivo da pesquisa. Minayo (2001, p. 22) deixa claro que “a pesquisa que utiliza tal método, costuma responder a questões muito particulares. Tal método trabalha com o universo de significados, motivos, crenças, valores, atitudes”.

Na abordagem quantitativa o principal objetivo é a avaliação de uma população, do ambiente de mercado ou de um fenômeno. Os resultados obtidos refletem a realidade do universo em questão sendo, eles, os indicadores numéricos. Os números expressam os resultados da pesquisa.

Nesse tipo de pesquisa pode-se observar a análise de modo objetivo. Richardson (1999, p. 80) entende o método quantitativo como sendo o “emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento das mesmas através de técnicas estatísticas, das mais simples às mais complexas”.

5.2 SUJEITOS DA PESQUISA

É impossível coletar informações de todos os indivíduos componentes do ambiente, o qual se quer estudar, todavia, torna-se necessário delimitar uma porção desses elementos. Os sujeitos de uma pesquisa possuem diferentes finalidades e características mesmo que utilizem as mesmas informações.

Para que uma pesquisa seja realizada pode ser considerado o universo da pesquisa, o qual é descrito por Richardson (1985) como:

O conjunto de elementos que possuem determinadas características. Fala-se de população ao referir-se a todos os habitantes de determinado lugar. Cada unidade ou membro de uma população, ou universo, denomina-se elemento e quando se toma certo número de elementos para averiguar algo sobre a população a que pertencem, fala-se de amostra. (RICHARDSON, 1985, p. 103).

Lakatos e Marconi (2001, p. 108) definem o sujeito da pesquisa como sendo o “conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

Nesta pesquisa delimitou-se como sujeitos os usuários da biblioteca do HULW.

5.3 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS

Para realizar a pesquisa, foi aplicado um questionário composto por questões abertas e fechadas (Apêndice A). O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira composta por seis questões fechadas objetivando traçar o perfil do entrevistado. A segunda parte, comportamento informacional, subdividiu-se em quatro partes, sendo a primeira: necessidades de informação composta por uma questão com dez alternativas, podendo marcar mais de uma das alternativas. A segunda: busca da informação, composta por seis questões fechadas com opção para marcar outras. A terceira: barreiras enfrentadas quando da busca e uso da informação, composta por nove alternativas com a possibilidade de marcar mais de uma alternativa. A quarta: uso da informação, composta por três questões fechadas e uma aberta onde o usuário podia tecer um comentário acerca da biblioteca.

Segundo Cunha (1982, p. 8) o questionário “consiste numa lista de questões a serem propostas pelo usuário junto ao informante para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem”. Foram aplicados 100 questionários nos turnos: manhã e tarde.

Estabeleceu-se para a coleta de dados o período de 08 a 11 de outubro de 2012 das 10 às 16 horas, período em que os alunos mais utilizam a biblioteca. Os questionários foram aplicados pelo usuário.

Para assegurar o anonimato dos usuários os mesmos foram identificados, na apresentação de suas afirmações, pela letra “U” precedida pela sequência dos números arábicos.

5.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Utiliza-se para análise dos dados, o método de análise de conteúdo, que permite a construção de categorias analíticas a partir das informações coletadas.

A análise de conteúdo é hoje uma das técnicas ou métodos mais comuns na investigação empírica, realizada pelas diferentes ciências humanas e sociais. Trata-se de um método de análise textual que se utiliza em questões abertas de questionários.

Minayo (2003) enfatiza que a análise de conteúdo visa verificar hipóteses e ou descobrir o que está por trás de cada conteúdo manifesto. Para a autora:

[...] o que está escrito, falado, mapeado, figurativamente desenhado e/ou simbolicamente explicitado sempre será o ponto de partida para a identificação do conteúdo manifesto (seja ele explícito e/ou latente). A análise e a interpretação dos conteúdos obtidos enquadram-se na condição dos passos (ou processos) a serem seguidos (MINAYO, 2003, p. 74).

Minayo (2001, p. 79) também afirma que “o produto final da análise de uma pesquisa, por mais brilhante que seja, deve ser sempre encarada de forma provisória e aproximativa”.

De acordo com Richardson (1999), a análise de conteúdo se divide em três etapas:

a - Pré-Análise: é a fase de organização propriamente dita. Visa operacionalizar e sistematizar as idéias, elaborando um esquema preciso de desenvolvimento do trabalho. Nela estão contidas as leituras flutuantes, a escolha dos documentos, a formulação das hipóteses e objetivos, a referenciação dos índices, a elaboração dos indicadores (frequência com que aparecem no texto) e a preparação do material.

b - Exploração ou análise do Material: uma vez cumpridas as operações mencionadas no item (a), procede-se à análise propriamente dita. A fase em questão consiste basicamente na definição da unidade de registro e das unidades de contexto; dos sistemas de categorias e os de codificação, identificação das unidades de registro. As unidades de registro são os segmentos de conteúdo considerados como unidade base visando a categorização e contagem frequencial. A unidade de contexto é o segmento da mensagem (superior às unidades de registro) que serve para a compreensão exata da unidade de registro, ou seja, para codificar a unidade de registro.

c - Tratamento dos dados ou resultados: estabelecidas as características do problema da pesquisa, formulados os objetivos e escolhidos os documentos, o investigador está em condições de dar uma resposta mais precisa às perguntas “por que” e “o que” analisar. Assim, essa fase refere-se ao desmembramento do texto em unidades ou núcleos de sentido que constituem a comunicação e seu posterior reagrupamento em classes ou categorias, tendo em vista a pergunta do estudo. Essa fase também se entende pelo tratamento estatístico simples dos resultados, de modo a possibilitar a construção de quadros que sintetizam as informações, não excluindo a interpretação qualitativa.

6 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com a finalidade de entender a opinião dos usuários da Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley da Universidade Federal da Paraíba, em relação ao seu comportamento informacional na referida unidade de informação, realizou-se a análise e interpretação dos dados coletados a partir dos questionários (Apêndice A).

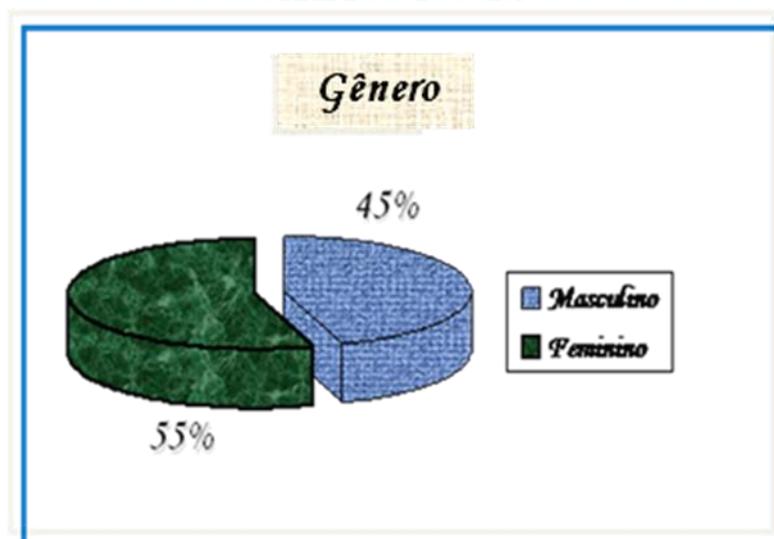
Como mencionado na metodologia desta pesquisa, utilizou-se para realização da análise dos dados, a técnica de Análise de Conteúdo, apontando categorias.

Com isso, a referida análise e discussão dos dados, seguindo a mesma ordem do questionário, apresenta-se através de gráficos, tabelas e relatos, dividindo-se em duas fases.

6.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO HULW

A primeira fase consiste na apresentação dos dados referentes ao perfil dos usuários. Inicia-se esta primeira fase, buscando identificar o perfil de cada usuário. Para isso, foram realizados seis questionamentos. O primeiro deles identifica o gênero dos usuários, conforme é apresentado no Gráfico 1:

GRÁFICO 1: Gênero

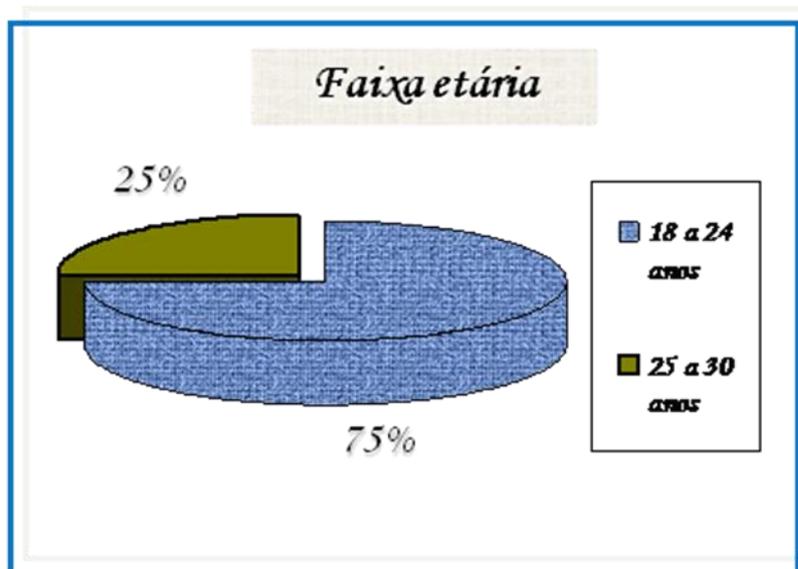


Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

Com base nos dados apresentados constatou-se que 55% dos usuários são do gênero feminino, enquanto que 45% é do gênero masculino. Percebe-se então, certa igualdade na presença de ambos os gêneros.

Continuando a identificação das características dos usuários, buscou-se conhecer a faixa etária dos mesmos, conforme apresentado o Gráfico 2:

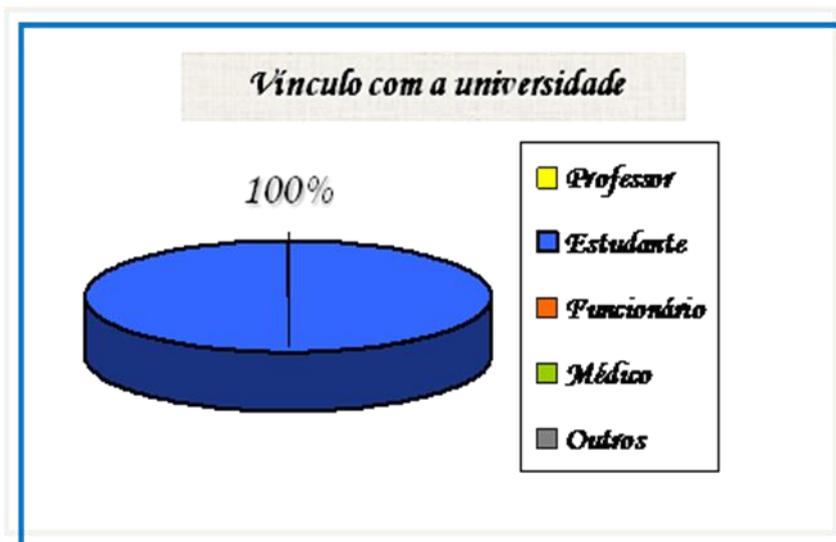
GRÁFICO 2: Faixa etária



Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

Os dados revelam que a pesquisa abrangeu usuários, cuja faixa etária está compreendida no intervalo entre 18 e 30 anos. A maioria, representada aqui por 75% dos usuários, de 18 a 24 anos, corresponde assim a um grupo formado por pessoas jovens, ainda ingressando na vida acadêmica e profissional. Dessa forma, infere-se que esses usuários entram ainda muito jovens na universidade, devido à qualidade do ensino de base que receberam, tendo em vista o grau de dificuldade para ingressar nos cursos de medicina, de forma geral.

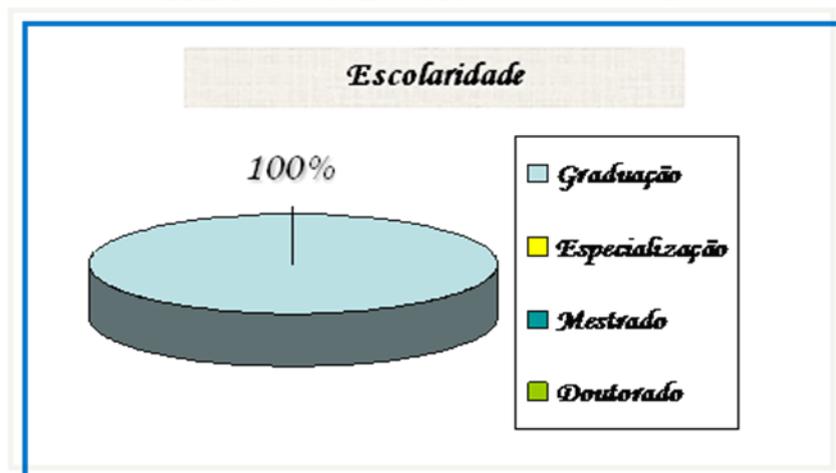
O próximo questionamento versou, conforme segue no Gráfico 3, sobre o vínculo do usuário com a universidade:

GRÁFICO 3: Vínculo com a universidade

Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

Constatou-se que os usuários são estudantes, havendo entre eles, apenas um que também é funcionário da universidade. Os dados ainda demonstram que o índice de uso da biblioteca por parte das outras categorias é inexpressivo.

O questionamento seguinte abordou o nível de escolaridade dos usuários que, na questão anterior, responderam, em sua totalidade (100%), que são estudantes de curso de graduação, sendo verificadas as seguintes respostas:

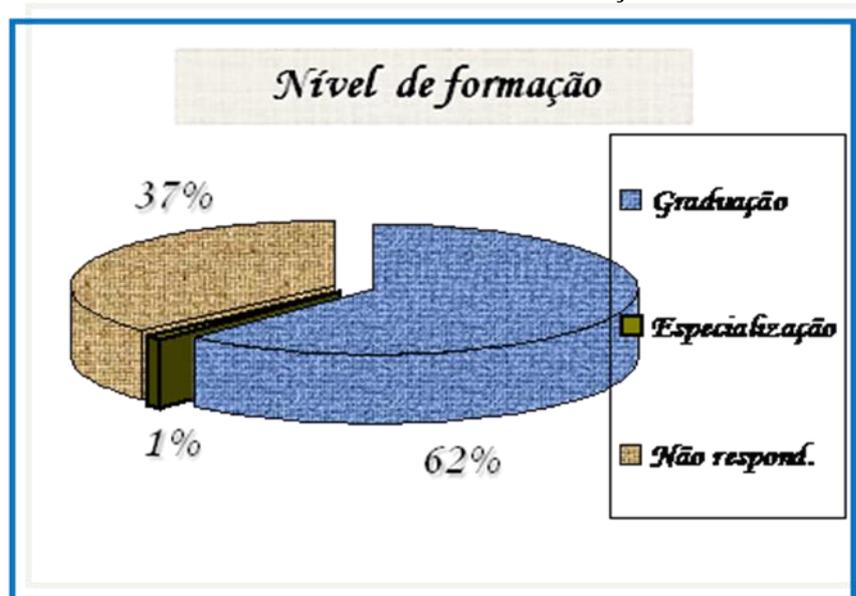
GRÁFICO – 4: Escolaridade dos estudantes

Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

Verificou-se que a totalidade dos usuários são atualmente estudantes de cursos de graduação, porém ainda verificou-se, através do quinto questionamento (nível de formação

mais elevado), que destes, 62% afirmaram já serem graduados em outros cursos, ou estarem com a graduação em andamento. Apenas um dos usuários (1%), afirmou já ter cursado pós-graduação em nível de especialização, e outros 37% não responderam a questão, conforme se pode verificar no Gráfico 5:

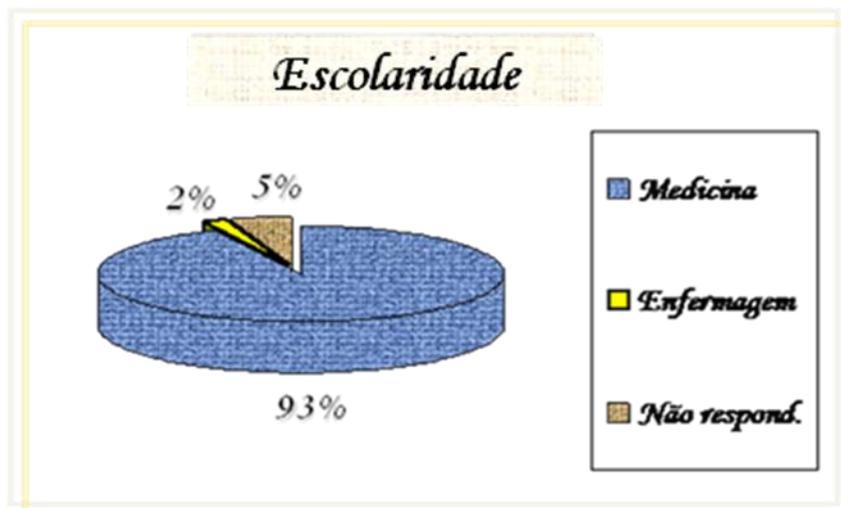
GRÁFICO 5: Nível de formação



Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

Dando continuidade ao perfil acadêmico dos usuários, o próximo questionamento buscou identificar o curso frequentado pelos mesmos, perguntando-se então a sua escolaridade (formação acadêmica). Foram identificados os seguintes cursos:

GRÁFICO 6: Escolaridade



Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

Constatou-se que a maioria dos usuários, correspondendo a 93%, são alunos do curso de graduação em medicina, entre eles, dois (2%), ainda afirmaram já possuir graduação em odontologia e ciências biológicas, respectivamente. Desta forma, verifica-se que a biblioteca é pouco frequentada por alunos de outros cursos, mesmo estando próxima ao Centro de Ciências da Saúde e ao Centro de Ciências Médicas da UFPB, e tendo em seu acervo material disponível para todos os cursos da área de saúde. O motivo de apenas alunos do curso de graduação em Medicina utilizarem a biblioteca HULW, como mostra a pesquisa, deva-se pelo fato de que durante a realização da mesma, o referido curso funcionava inteiramente nas dependências do hospital, aproximando assim os alunos desse curso da biblioteca.

6.2 CARACTERIZAÇÃO DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO HULW

O segundo momento da análise e discussão dos dados consiste na identificação do comportamento informacional dos usuários, dividindo-se em quatro fases: necessidades de informação, busca da informação, barreiras informacionais e uso da informação.

Na primeira fase desse segundo momento da pesquisa, buscou-se identificar as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca do HULW. Essas necessidades informacionais estão vinculadas à vida particular, profissional, estudantil, dentre outras que levam o sujeito a procurar por determinada informação. Para tanto, foi levantada a seguinte questão (possibilidade de o usuário poder marcar mais de uma opção): **Você necessita de informação para quê?** As respostas podem ser conferidas na Tabela 5:

Tabela 5: Necessidades informacionais dos usuários.

Necessidade informacional	Ocorrência (%)
Para atividades acadêmico-científicas (aulas, produção de artigos, trabalhos acadêmicos, etc.)	88%
Informar-se	78%
Para enriquecer meu conhecimento	75%
Para adquirir conhecimento profissional	74%
Atualizar-se	70 %
Pesquisar	69%
Para fundamentar argumentos e discussões sobre algum tema	57%

Para interagir com a sociedade atual	27%
Lazer	21%
Outras finalidades	0%

Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.

Observa-se que os usuários necessitam de informação prioritariamente para a realização de suas atividades acadêmicas, o que corresponde a 88% das respostas. Em seguida, os mesmos relataram necessitar de informação, principalmente, para informar-se (78%), enriquecer o conhecimento (75%) e adquirir conhecimento profissional (74%), respectivamente, o que vem a corroborar com o fato de que esse tipo de necessidade (informacional) geralmente está ligado às situações da profissão de cada indivíduo, pois assim como afirma Lancaster (1979), essa necessidade é fruto do papel desempenhado pelo indivíduo em sua vida social.

Na segunda fase do segundo momento da pesquisa, procurou-se entender as ações dos usuários no processo de busca da informação, processo esse que consiste no empenho de um indivíduo em identificar uma informação para satisfação de uma necessidade percebida. Para isso, foram realizados seis questionamentos, onde o primeiro foi: **Onde busca informação para suprir suas necessidades de informação?** (Pode marcar mais de uma opção). As respostas estão na Tabela 6:

Tabela 6: Locais onde os usuários buscam informação.

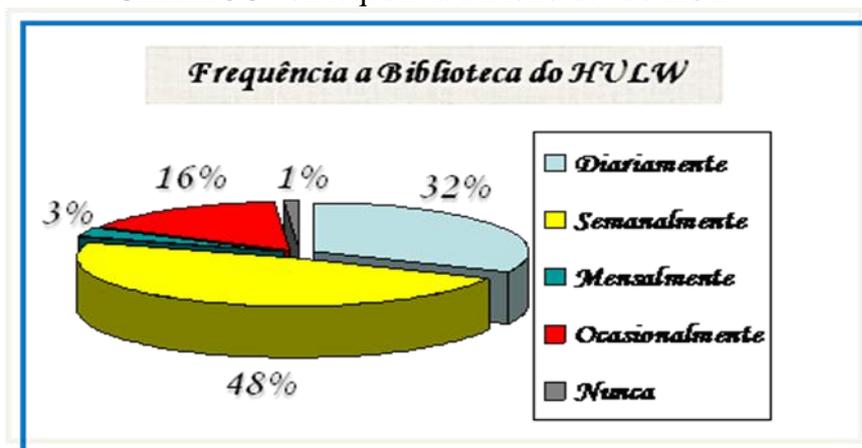
Locais onde buscam informação	Ocorrência (%)
Biblioteca do HULW	98%
Na <i>internet</i> (bases de dados na área de saúde, sites específicos, portais, blogs)	87%
Biblioteca Central da UFPB	52%
Bibliotecas Setoriais da UFPB	48%
Coleção/acervo particular (livros, periódicos, etc.)	44%
Canais informais (colegas, professores, etc.)	44%
Participação em eventos	39%
Biblioteca Digital	36%
Biblioteca Pública	5%
Outra biblioteca. Qual?	3%
Outros canais. Quais?	1%

Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.

Verifica-se que a maioria dos usuários relatou ter a biblioteca do HULW como principal local para busca de informações, o que corresponde a 98% das respostas. Em seguida, a *internet* é citada como um dos principais meios para buscar de informações, com 87% das respostas. Dessa forma é possível perceber que os usuários utilizam os meios eletrônicos e os meios convencionais de busca informacional, quase que de forma complementar, onde a biblioteca física e a meios eletrônicos de informação são utilizados quase que com a mesma frequência, pois como afirma Wilson (2000), nessa busca pela informação o indivíduo pode interagir com diversos tipos de sistemas informacionais.

No segundo questionamento sobre o processo de busca informacional foi perguntado: **Com que frequência você utiliza a Biblioteca do HULW?** Foram registradas as seguintes frequências:

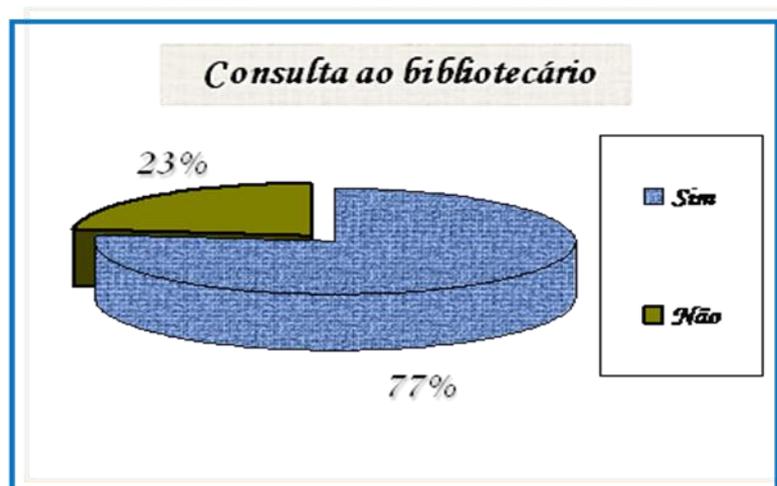
GRÁFICO 7: Frequência a Biblioteca do HULW



Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

A maioria dos usuários, correspondendo a 48%, disse frequentar a biblioteca do HULW semanalmente, seguido dos que relataram frequentar diariamente e ocasionalmente, com 32% e 16%, respectivamente. Percebe-se que a biblioteca possui uma clientela que a frequenta com considerável assiduidade.

A questão de número 10 versou sobre: **Costuma recorrer ao bibliotecário quando sente dificuldade na busca de informação?** As respostas podem ser conferidas no gráfico que segue:

GRÁFICO 8: Consulta ao bibliotecário

Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

Observa-se que a maioria dos usuários costuma consultar o bibliotecário em suas buscas informacionais na biblioteca do HULW, o que corresponde a 77% das respostas. Dessa forma é possível perceber que a maioria dos usuários reconhece o profissional bibliotecário como alguém que pode auxiliá-los nos processos de busca e uso da informação.

Também fora perguntado aos que responderam “não” a esse questionamento, por quais motivos não consultavam o bibliotecário. Destacam-se a seguir, as respostas mais significativas:

Em geral, o atendimento não é “amigável”. Má-vontade (U.15);

Não costumo encontrar dificuldades (U.33);

Os livros são organizados, não havendo problemas em localizá-los (U.40);

Não acho que eles poderiam me ajudar (U.47);

Não sei se os funcionários ali são bibliotecários ou só para guardar nosso material (U.50);

Pois faltam informações sobre as funções de um bibliotecário (U.70);

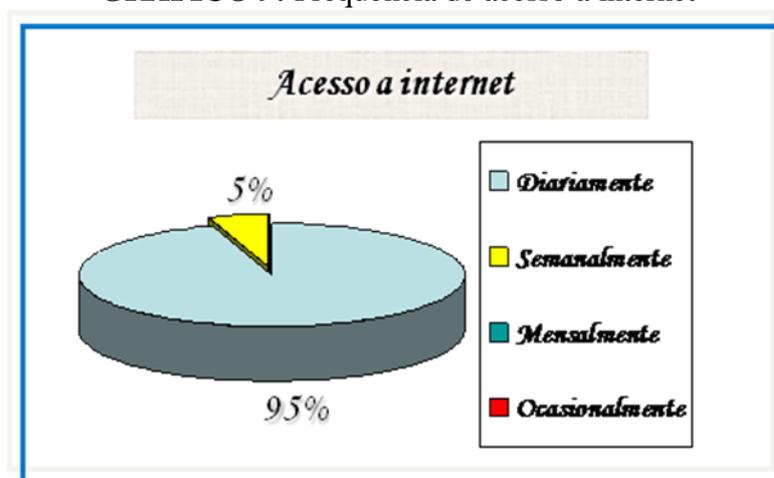
As informações estão bem divididas nas estantes e no portal eletrônico (U.100).

Entre os usuários que responderam que não consultavam o bibliotecário, pode-se observar que muitos não o fazem por receio de não serem bem atendidos, ou até mesmo, por desconhecerem que o profissional bibliotecário possa auxiliá-lo em suas pesquisas. Também houve usuários que relataram não precisar de ajuda simplesmente por não terem quaisquer dificuldades em realizar suas pesquisas na biblioteca. Vale ressaltar ainda que o acervo da biblioteca é relativamente pequeno e o material bibliográfico está agrupado nas estantes por

assunto, mas essa organização não segue exatamente a Classificação Decimal Universal - CDU, adotada pelo Sistema de Bibliotecas da UFPB.

Ainda sobre o processo de busca da informação, perguntou-se: **Qual a sua frequência de acesso a internet?** Ocorreram as seguintes respostas:

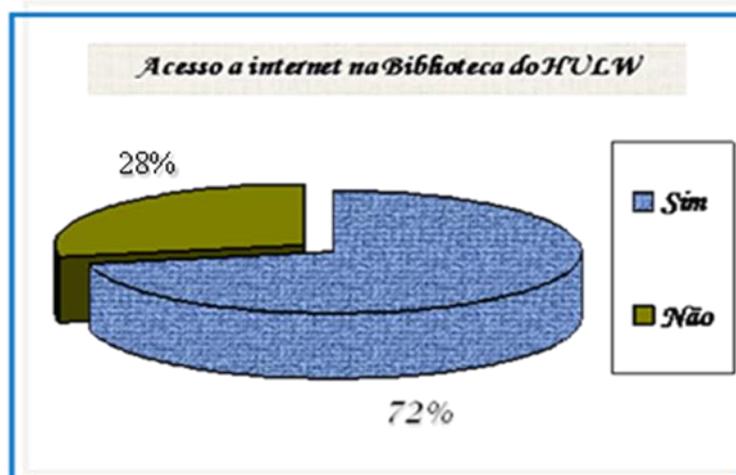
GRÁFICO 9: Frequência de acesso a internet



Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

O questionamento seguinte continuou perguntando sobre o acesso a internet. Foi realizada a seguinte pergunta: **Você acessa internet na biblioteca do HULW?** Foram relatadas as seguintes respostas:

GRÁFICO 10: Acesso a internet na Biblioteca do HULW



Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

A partir dos Gráficos 9 e 10 é possível perceber que os usuários acessam com grande frequência a rede mundial de computadores, internet, seja na biblioteca do HULW, ou em outros lugares. Dessa forma, percebe-se que os chamados canais supra-formais, aqueles que se configuram como os canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das tecnologias da informação e comunicação – TIC's (ARAÚJO, 1998), se configuram como sendo um dos principais meios de busca e uso da informação para esses usuários. O uso das TIC's para busca e uso de informação é algo notório e crescente nos tempos atuais, sobretudo entre os jovens, que nesse caso, representam a totalidade dos usuários que responderam a esta pesquisa, como visto no Gráfico 2 (Faixa etária).

Finalizando os questionamentos sobre o processo de busca da informação, procurou-se identificar em quais outros idiomas, além do português, os usuários consultavam as publicações a que tinham acesso. Foram identificados os seguintes idiomas:

Tabela 7: Idiomas em que consultam as publicações.

Idiomas	Ocorrência (%)
Inglês	49%
Inglês e espanhol	28%
Não responderam	11%
Espanhol	8%
Inglês e francês	3%
Inglês, francês e espanhol	1%
Francês	0%

Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.

Observa-se que os usuários consultam com maior frequência publicações apenas em inglês, com 49% das respostas. Em seguida, vêm os usuários que fazem suas consultas em publicações tanto no idioma inglês, quanto no espanhol, representando 28% das afirmações.

A terceira fase desse segundo momento da pesquisa, diz respeito as barreiras ou obstáculos informacionais enfrentados pelos usuários quando realiza os processos de busca e uso da informação. Pode-se afirmar que as barreiras informacionais limitam a utilidade da informação. Para identificar as principais barreiras informacionais enfrentadas pelos usuários da Biblioteca do HULW, foi feito o seguinte questionamento: **Quais as barreiras/obstáculos informacionais você enfrenta quando da busca e uso da informação?** Foram relatados os seguintes obstáculos informacionais:

Tabela 8: Barreiras informacionais enfrentadas pelos usuários.

Barreira informacional enfrentada	Ocorrência (%)
Barreiras de tempo (Informação antiga, ultrapassada)	66%
Barreiras idioma (Dificuldade de consultar informação em outro idioma)	46%
Barreiras financeiras (A informação como produto tem um alto preço)	45%
Barreiras terminológicas (Causada pelo uso excessivo de termos específicos de uma determinada área)	19%
Barreiras interpessoais (Entre usuário e intermediário da informação)	18%
Barreiras tecnológicas (Falta de familiaridade com a tecnologia)	9%
Não encontro barreira alguma	8%
Barreiras ideológicas (Ocorre entre grupos sociais da mesma sociedade, mas que tem ideologias diferentes)	6%
Outras barreiras. Quais?	1%

Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.

Observando a Tabela 4 é possível conferir que os usuários relatam que as barreiras de tempo, correspondendo a 66% das afirmações, são as mais enfrentadas por eles quando realizados os processos de busca e uso da informação. De acordo com Araújo (1998), as barreiras de tempo são aquelas que atuam no fenômeno informacional através de dois aspectos: pelo fato de que a informação envelhece, torna-se obsoleta como bem cultural ou de produção, o que obriga o usuário a estar atento à oferta de conhecimento, de modo a encontrar novos dados que complementam seu conjunto de informação; e pelo fato de que, frequentemente, muito tempo é gasto entre a produção de informação e sua disseminação por um meio de comunicação eficiente.

Em seguida, foram mais relatadas as barreiras de idioma e as barreiras financeiras, com 46% e 45% das respostas, respectivamente. Quanto as barreiras de idioma é importante ressaltar que apesar do percentual elevado de usuários que informaram fazer consultas em publicações em outros idiomas, conforme verificado na Tabela 7 (Idiomas em que consultam as publicações), aqui na Tabela 8 é possível verificar que os mesmos sentem algum tipo de dificuldade lingüística quando realizam tais consultas. Já as barreiras financeiras dizem respeito ao fato dos livros da área de saúde, especialmente os de medicina, ainda terem em sua maioria, um valor bastante elevado, dificultando a sua aquisição por parte dos mesmos.

Fora as barreiras relacionadas, apenas um usuário relatou encontrar outro tipo de barreira. O mesmo considera um obstáculo informacional o acesso limitado dentro da universidade a algumas bases de dados eletrônicas, o que se configuraria em uma barreira de

eficiência, aquela que segundo Araújo (1998), atua tanto do ponto de vista do sujeito que transfere a informação (emissor), como do sujeito que utiliza tal informação (receptor), em termos de estratégias de busca, custos financeiros e outros serviços.

A quarta e última fase do segundo momento da pesquisa, diz respeito ao processo de uso da informação, aquele que engloba a seleção e o processamento da informação, configurando-se como uma visível mudança no estado de conhecimento e, assim, na capacidade do indivíduo de utilizar a informação. Para tanto, foram realizados quatro questionamentos, cujo primeiro deles perguntou: **Quais os canais de informação que você utiliza?** Foram expressos pelos usuários os seguintes canais:

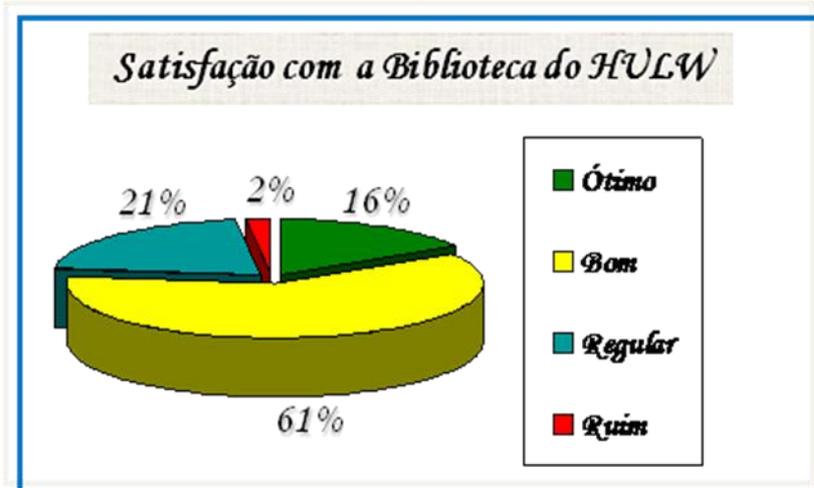
Tabela 9: Canais de informação utilizados pelos usuários.

Canais de informação utilizados	Ocorrência (%)
Livros	99%
<i>Internet</i>	93%
Periódicos científicos impressos e eletrônicos	74%
Canais informais (professores, colegas)	63%
Bases de dados (<i>on-line</i> , CD-ROM)	45%
Obras de referência	40%
Teses e dissertações	27%
Jornais	22%
Outros Canais. Quais?	0%

Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.

Mais uma vez é possível verificar que os livros (99%) e a internet (93%) representam a maioria das respostas como sendo os meios de maior utilização para o acesso a informação, assim como também constatou-se na Tabela 6, onde a Biblioteca do HULW e a *internet* são citadas como os locais onde os usuários mais buscam por informação. Dessa maneira, nota-se que os canais formais (livros, periódicos, obras de referência, teses e dissertações, etc.), como viu-se em Araújo (1998), se somados os percentuais, figuram-se aqui como os canais mais utilizados pelos usuários. Já os canais supra-formais (*internet*, bases de dados, etc.) também apresentam resultado significativo, quase semelhante ao dos canais formais.

O questionamento seguinte buscou verificar o nível de satisfação dos usuários quanto a biblioteca do HULW, sendo constatadas as seguintes respostas:

GRÁFICO 11: Nível de satisfação com a biblioteca do HULW

Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

Constata-se que a maioria dos usuários está satisfeita com a Biblioteca do HULW, respondendo como níveis de satisfação mais frequentes: bom, com 61% das respostas; regular, com 21% das afirmações e ótimo com 16% das declarações. Esse elevado nível de satisfação mostra um dos motivos pelos quais a frequência desses usuários na biblioteca é bastante representativa, como viu-se no Gráfico 7.

O questionamento de número 17 fez a seguinte pergunta aos usuários: **Em sua opinião, o que precisa ser melhorado na biblioteca do HULW?** Foram identificadas as seguintes sugestões de melhorias:

Tabela 10: Sugestões de melhorias para a biblioteca do HULW.

Canais de informação utilizados	Ocorrência (%)
Acervo	80%
Maior número de exemplares	70%
Quantidade de computadores	69%
Ambiente reservado para estudos individual e em grupo	48%
Acesso à <i>internet</i>	45%
Quantidade de mesas e cadeiras	29%
Limpeza e higiene da biblioteca e do acervo	23%
Sinalização	19%
Iluminação	19%
Acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais	17%
Disposição das estantes	17%

Atendimento	16%
Outras melhorias.	13%
Conhecimento e cortesia do pessoal da biblioteca	12%

Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.

Na tabela 10, apesar de todos os itens sugeridos apresentarem pontuação, é possível verificar que a maior insatisfação dos usuários com a biblioteca do HULW está em seu acervo, tanto quantitativa, quanto qualitativamente. A quantidade de computadores e o acesso a internet na biblioteca também são consideravelmente criticados, tendo em vista que, a unidade de informação só possui quatro computadores, onde dois são para acesso livre e os outros dois para acesso exclusivo a Biblioteca Virtual em Saúde – BVS, o que não supre as reais necessidades dos usuários.

Dando continuidade a coleta de sugestões e críticas visando melhorar os serviços da biblioteca do HULW, pediu-se aos usuários que apresentassem abertamente, seus comentários para essa unidade de informação. Destacam-se as respostas mais significativas:

- **Elogios:**

Penso que é a melhor biblioteca da universidade (U.26);

- **Críticas:**

O maior problema é a *internet* que nunca está funcionando (U.16);

A um grande número de funcionários na Biblioteca do HULW sendo subutilizados. Há ociosidade naquele ambiente por parte dos funcionários (U.33);

O atendimento pelo pessoal da recepção é péssimo, chegando a desestimular o usuário para retirar alguma dúvida (U.70);

Às vezes os funcionários e usuários perturbam o silêncio necessário aos estudos (U.76);

A biblioteca do HULW encontra-se em estado de abandono, necessita de reforma para melhorar o conforto de seus usuários. Mais livros devem ser adquiridos, mais atualizados (U.83);

- **Sugestões:**

A biblioteca do HULW deveria funcionar até mais tarde, no período noturno, e também, em pelo menos em um turno nos finais de semana [...] (U.28);

Os computadores poderiam ser configurados com Windows. Conter mais exemplares de Medcursos (U.36);

Ter maior controle do acervo, pois um livro de neurologia muito importante e que não é mais vendido “sumiu” da biblioteca, o que trouxe prejuízo para nós, usuários [...] (U.44);

O horário de funcionamento deveria ser mais estendido, pois muitas vezes passamos o dia inteiro no hospital e a Biblioteca acaba sendo subutilizada [...] (U.50);

Alguns sites importantes para os estudantes (como o *Hotmail*, por exemplo) são bloqueados nos computadores da biblioteca. Quem usa *Hotmail* tem que procurar um outro local [...] (U.57);

A Biblioteca do HULW precisa ter maior cuidado com a questão da fiscalização nos empréstimos a livros, podendo ter vínculo com a questão do Nada consta, como na Biblioteca Central (U.65);

Melhorar e diversificar as obras, aumentar o número de computadores e ter funcionários que ajudem nas pesquisas em bases de dados na *internet* (U.71);

Em relação a informação em saúde é necessário que o acervo seja sempre atualizado, pois esses conhecimentos são alterados continuamente (U.87);

A Biblioteca do HULW precisa atualizar quase todo o seu acervo constantemente (U.100).

É possível verificar através das respostas coletadas nos dois últimos questionamentos, que os usuários sugerem para a Biblioteca do HULW melhorias que vão desde o acesso aos computadores e a internet, a qualidade e a quantidade de material disponível no acervo, a qualidade do atendimento e de outros serviços prestados pelos funcionários da Biblioteca e mudanças no horário de atendimento e na forma como são feitos os empréstimos de livros. É importante ressaltar que dos 100 (cem) questionários respondidos, apenas 37 (trinta e sete) usuários apresentaram algum comentário para a Biblioteca do HULW, nesse último questionamento.

Assim, partindo principalmente dos últimos questionamentos, pode-se conferir que os usuários demonstraram-se interessados, através da apresentação de seus comentários, em contribuir para que a Biblioteca do HULW se torne cada vez melhor, pois tem nesse espaço um importante local para estudos, para busca e uso da informação, e que dentre outros aspectos, contribui diretamente para o seu desenvolvimento acadêmico e profissional.

A seguir, apresenta-se um quadro com a síntese dos resultados da pesquisa:

Quadro 1: Síntese dos resultados da pesquisa

PERFIL DOS USUÁRIOS
<p>1 Gênero e faixa etária: Quantidade similar de usuários em ambos os gêneros, com idade entre 18 e 30 anos.</p>
<p>2 Escolaridade e vínculo com a UFPB: Estudantes de graduação, em sua maioria do curso de medicina.</p>

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS**1 Necessitam de informação para:**

Atividades acadêmicas, manter-se informados, enriquecer o conhecimento.

2 Buscam informação nas:

Bibliotecas do HULW, Central e setoriais da UFPB, na *internet*.

3 Utilizam a biblioteca do HULW:

Semanal ou diariamente, solicitando com frequência a ajuda do bibliotecário.

4 Acessam a *internet*:

Diariamente, inclusive na própria biblioteca do HULW.

5 Consultam publicações principalmente nos idiomas:

Inglês, espanhol.

6 Enfrentam barreiras informacionais de:

Tempo, idioma, financeiras.

7 Utilizam como canais de informação:

Livros, periódicos, *internet*.

8 Avaliam a qualidade da biblioteca do HULW como:

Satisfatória, porém sugerem melhorias principalmente no acervo, no acesso a *internet* e na estrutura física.

Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo do comportamento informacional dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley atendeu a um questionamento inicial de quais seriam as necessidades de busca e uso da informação e quais as barreiras enfrentadas por esses usuários.

A concretização desta pesquisa nos possibilitou delinear o panorama situacional o qual se encontra a biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley. Com base no que se foi proposto a investigar e nos dados coletados foi possível demarcar algumas considerações como resultados.

A biblioteca do HULW é de fundamental importância para a comunidade acadêmica da área de saúde da UFPB, principalmente os estudantes de medicina que são maioria absoluta dos usuários desta biblioteca como mostram os resultados da pesquisa, atingindo a casa dos 93% dos usuários pesquisados.

Constatou-se que a biblioteca do HULW enfrenta sérios problemas concernentes ao acervo, pois 66% dos respondentes consideram as informações contidas no acervo, ultrapassadas. Isso acarreta uma série de riscos para esta biblioteca, como por exemplo, a perda de usuários, visto que a informação é o produto que atrai o usuário a este tipo de unidade de informação. Essa é, portanto, uma das principais barreiras a serem enfrentadas pelo usuário desta biblioteca.

Verificou-se que muitas insatisfações estão presentes entre as pessoas que utilizam a biblioteca do HULW. Insatisfações em todas as áreas: em relação ao atendimento por parte dos funcionários, ao horário de funcionamento, às informações do acervo, entre outras, como é perceptível nos resultados da pesquisa.

Verificou-se, também, que apesar dos problemas enfrentados, o nível de frequência de usuários a biblioteca do HULW é bastante considerável. O que nos chama a atenção, quanto agentes da pesquisa, é o fato de que a busca por informação na biblioteca anda lado-a-lado com o uso da *internet*.

Percebeu-se que os usuários da biblioteca do HULW, sujeitos desta pesquisa, pesquisam informações em outros idiomas em sua maioria, mesmo sendo, o idioma, uma das barreiras mais citadas na pesquisa.

Considera-se então, que a realização dos estudos do comportamento informacional na biblioteca do HULW contribuirá demasiadamente para com a ciência, uma vez que, revela o comportamento informacional dos usuários da mesma, permitindo, assim, que gestores e

servidores venham tomar decisões e elaborar planos de ações administrativas que possam sanar os problemas enfrentados e preservar o que está satisfatório. Os estudos de usuários ou de comportamento informacional, enquanto uma área profícua, são de suma importância para a geração da pesquisa como ratifica-nos as informações relatadas por parte dos usuários que se abriram ao responderem o questionário nos permitindo coletar as informações necessárias ao cumprimento dos objetivos desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Ednaldo Maciel. **Necessidades e uso de informação**: um estudo com médicos de Unidades de Saúde da Família. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2004.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação**: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras. Brasília: UnB, 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. Brasília. 1998.
- ASHTOFFEN, Robson. **A Informação e o Ser**: uma visão ontológica-fenomenológica para a Ciência da Informação. São Paulo: USP, 2011. 107 p. Monografia (Curso de Graduação em Biblioteconomia). Universidade de São Paulo. 2011.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação**. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 01 nov. 2012.
- BARRETO, A. A. A condição da informação. *São Paulo em Perspectiva*, Fundação Seade-São Paulo, S.P., v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002.
- BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. *Revista de Biblioteconomia*, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69. Disponível em: <<http://164.41.105.3/portalnsp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/article/view/616/614>>. Acesso em: 10 jul. 2012.
- BRANCO, Maria Alice Fernandes. **Sistemas de informação em saúde no nível local**. *Cad. Saúde Pública* [online]. 1996, vol.12, n.2, pp. 267-270. ISSN 0102-311X.
- BRITTAIN, J. M. Information needs and application of the user studies. In: DEBONS, A. & CAMERON, WJ. *Perspectives in information science*. Leyden, Noordhoff, 1975. p. 425-47.
- BROOKES, B. C. The foundations of Information Science. *Journal of Information Science*. V.2, p.209-221, 1980.
- BUENO, Francisco da Silveira. **Grande Dicionário Etimológico-Prosódico da Língua Portuguesa**. Edição Saraiva, São Paulo, 8 volumes, 1963.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003.

CARVALHO, André Luis Bonifácio de. **A gestão da informação em e o município:** um estudo sobre municípios que implantaram o Programa de Saúde da Família e que estão integrados ao Projeto de Rede Estadual de Informação em Saúde REIS/RNIS-PB. 126 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2004.

CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro. **Metodologia Científica.** São Paulo: Makron Books, 1996.

CHAGAS, Luciana de Deus. **Efetividade do processo de comunicação com base na teoria do comportamento informacional:** o caso de um organismo internacional da área de saúde sediado no Brasil. Brasília, abril, 2006. 135 f. Tese (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. 2006.

CHIAVENATO, I. **Administração de Recursos Humanos:** fundamentos Básicos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. cap. 1 e 2, p. 27-120.

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. *Information Storage and Retrieval*, v. 7, n. 1, p. 21-29, 1971.

COSTA, Luciana Ferreira da. **(In)Formação Profissional:** investigando buscas e usos de informação dos estudantes em processo de conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB. João Pessoa: UFPB, 2002. 101 f. Monografia (Curso de Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal da Paraíba. 2002.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.10, n.2 (número temático sobre estudo e tratamento de usuários da informação), p. 5-20, jul./dez. 1982.

DANTAS, Suzyneide Soares. **(In)formação de leitores:** (re)significando as práticas de leitura na alfabetização de adultos – Projeto Acreditar, Natal/RN. 2000. 95f.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação.** Tradução Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998.

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

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudos de necessidades de informação:** dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. 2002. Disponível em: <www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>. Acesso em 17 abr. 2012.

_____. Novos paradigmas e novos usuários da informação. *Ciência da Informação*, Brasília. v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago., 1996.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96p.

_____. Estudos de usuários. In: _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. cap. 1. p. 7-19 e cap 5. p. 65-85.

_____. **Estudos de usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FLORIDI, L. The information society and Its philosophy: introduction to the special issue on “the philosophy of information, its nature and future developments”, 2009. Disponível em: <<http://www.philosophyofinformation.net/publications/pdf/tisip.pdf>>. Acesso em: 5 maio 2011.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ciência da Informação**, DF, v.20, n.1, p.51-54, jan./jun. 1991.

GASQUE, Kelley C. G. Dias, COSTA, S. M. de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, jan./abr. 2010, p. 21-32. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>> Acesso em: 20 jun. 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. Fundamentos da metodologia científica. São Paulo: Atlas, 2001.

LANCASTER, F. W. **Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluation**. 2. ed. New York, John Wiley, c1979.

LIRA, Waleska Silveira et al. Processo de decisão do uso da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 64-80, maio/ago. 2007.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnica de pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, maio/ago. 2007, p. 118-127.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos-Livros, 1999.

MENZEL, Herbert. Information needs and uses in science and technology. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.1, p. 41-46, 1966.

MINAYO, Maria. C. S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria. C. S (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001. p. 09-29.

_____. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

MORAES, Ilara Hämmerli Sozzi de; GÓMEZ, Maria Nélide González de. **Informação e informática em saúde: caleidoscópio contemporâneo da saúde**. *Ciência & Saúde Coletiva*, 12(3):553-565, 2007.

OPROMOLLA, Paula Araújo. **Informação em saúde: a trajetória da hanseníase no estado de São Paulo, 1800 – 2005**. São Paulo: USPFSP, 2007. Tese (Pós-Graduação em Saúde Pública). Universidade de São Paulo. 2007.

PAISLEY, W. J. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 3:1-30, 1968.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 35, p. 43-78, 2001.

PORTELLA, Cristiano Roque Roland. Informação como conceito interdisciplinar. Mar. 2005

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: método e técnicas**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RICHARDSON, G. H. **Standard Methods for Examination of Dairy Products**. American Publ. Health Assoc, Washington, 1985.

RODRIGUES, Bruno César; CRIPPA, Giulia. A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural? **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.1, p.45-64, jan./mar. 2011.

ROHDE, N. F. **Information needs**. *Advances in Librarianship*, 14:49-73, 1986.

SHANNON, C. A Mathematical theory of communication. *Bell System Technical Journal*, v.27, p.379-423, p.623-656, 1948.

SOUZA, Maria de Fátima Marinho de. Dos dados a política: a importância da informação em saúde. *Epidemiol. Serv. Saúde*, Brasília, 17 (1): jan-mar, 2008.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science** . v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, [S.L.], v. 37, n. 1, 1981.

APÊNDICE

APÊNDICE A: questionário

QUESTIONÁRIO

Prezado usuário (a)

Solicitamos a sua colaboração no que tange o preenchimento deste questionário, que objetiva coletar informações que possibilitem traçar o perfil dos usuários da Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), bem como o seu comportamento informacional.

Tal questionário é referente ao Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, que se propõe a analisar o comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do HULW.

Quaisquer dúvidas no preenchimento do questionário, favor nos consultar.

Suas informações são essenciais para os objetivos desta investigação, por isso agradecemos a sua colaboração.

JERUZALÉM DE LIMA SILVA - Discente do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB – e-mail: jerulima@gmail.com

Profa. **LUCIANA FERREIRA DA COSTA** - Orientadora, Docente do Departamento de Ciência da Informação da UFPB.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

() Declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para a publicação dos resultados.

() Declaro que não quero participar da pesquisa.

PERFIL DO USUÁRIO

Itens	Opções
1. Você é do sexo:	() Masculino () Feminino
2. Você pertence à faixa etária de:	() Menor de 18 anos () 18 a 24 anos () 31 a 35 anos () 25 a 30 anos () 36 a 40 anos () 41 a 45 anos () 46 a 50 anos () Mais de 51 anos
3. Você é:	() Professor () Estudante () Funcionário () Médico () Outro.....
4. Se estudante responda, se não dirija-se para próxima questão. Você é estudante de?	() Graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado
5. Nível de formação mais elevada	() Graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado
6. Formação acadêmica	() Medicina () Fisioterapia () Nutrição () Odontologia () Ed. Física () Enfermagem () Outra.....

COMPORTEAMENTO INFORMACIONAL

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

As necessidades informacionais estão vinculadas à vida particular, profissional, estudantil, dentre outras

Itens	Opções
-------	--------

<p>7. Você necessita de informação para quê? (Pode marcar mais de uma opção)</p>	<p>() Atualizar-se () Informar-se () Pesquisar () Para interagir com a sociedade atual () Para enriquecer meu conhecimento () Para fundamentar argumentos e discussões sobre algum tema () para adquirir conhecimento profissional () Para atividades acadêmico-científicas (aulas, produção de artigos, trabalhos acadêmicos, etc.) () Lazer () Outras finalidades Quais?..... </p>
--	--

BUSCA DA INFORMAÇÃO

Atividade de um indivíduo empenhado em identificar uma informação para satisfação de uma necessidade percebida

<p>8. Onde busca informação para suprir suas necessidades de informação?</p>	<p>() Biblioteca do HULW () Biblioteca Central da UFPB () Biblioteca Setorial da UFPB () Biblioteca Pública () Biblioteca Digital () Outra biblioteca. Qual? () Coleção/acervo particular (livros, periódicos, etc.) () Participação em eventos () Na Internet (Sites específicos, portais, blogs) () Canais informais (colegas, professores, etc.) () Outros canais. Quais?</p>
<p>9. Com que frequência você utiliza a biblioteca do HULW?</p>	<p>() Diariamente () Semanalmente () Mensalmente () Ocasionalmente () Nunca</p>
<p>10. Costuma recorrer ao bibliotecário quando sente dificuldades na busca de informação?</p>	<p>() Sim () Não Se não, por quê? </p>
<p>11. Qual a sua frequência de acesso à Internet?</p>	<p>() Diariamente () Algumas vezes por semana () Algumas vezes por mês () Ocasionalmente</p>
<p>12. Você acessa Internet na Biblioteca do HULW?</p>	<p>() Sim () Não</p>
<p>13. Além do idioma português, você costuma consultar publicações em que idiomas? (Pode marcar mais de uma opção)</p>	<p>() Inglês () Francês () Espanhol () Outro idioma. Qual?</p>

BARREIRAS ENFRENTADAS QUANDO DA BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

As barreiras limitam a utilidade da informação

Itens	Opções
-------	--------

<p>14. Quais as barreiras/obstáculos informacionais você enfrenta quando da busca e uso da informação? (Pode marcar mais de uma opção)</p>	<p><input type="checkbox"/> Barreiras interpessoais (Entre usuário e intermediário do serviço de informação)</p> <p><input type="checkbox"/> Barreiras terminológicas (Causada pelo uso excessivo de termos específicos de uma determinada área)</p> <p><input type="checkbox"/> Barreiras ideológicas (Ocorre entre grupos sociais da mesma sociedade, mas que tem ideologias diferentes)</p> <p><input type="checkbox"/> Barreiras de tempo (Informação antiga, ultrapassada)</p> <p><input type="checkbox"/> Barreiras financeiras (A informação como produto tem um alto preço)</p> <p><input type="checkbox"/> Barreiras idioma (Dificuldade de consultar informação em outro idioma)</p> <p><input type="checkbox"/> Barreiras tecnológicas (Falta de familiaridade com a tecnologia)</p> <p><input type="checkbox"/> Não encontro barreira alguma</p> <p><input type="checkbox"/> Outras barreiras. Quais?.....</p> <p>.....</p>
--	---

USO DA INFORMAÇÃO

Engloba a seleção e o processamento da informação, configurando-se como uma visível mudança no estado de conhecimento e, assim, na capacidade do indivíduo de utilizar a informação

Itens	Opções
<p>15. Quais os canais de informação que você utiliza? (Pode marcar mais de uma opção)</p>	<p><input type="checkbox"/> Livros</p> <p><input type="checkbox"/> Periódicos científicos impressos e eletrônicos</p> <p><input type="checkbox"/> Jornais</p> <p><input type="checkbox"/> Teses e dissertações</p> <p><input type="checkbox"/> Obras de referência</p> <p><input type="checkbox"/> Internet</p> <p><input type="checkbox"/> Bases de dados (on-line, CD-ROM)</p> <p><input type="checkbox"/> Canais informais (professores, colegas)</p> <p><input type="checkbox"/> Outros canais. Quais:</p> <p>.....</p>
<p>16. Qual o seu nível de satisfação com a Biblioteca do HULW?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ótimo <input type="checkbox"/> Bom</p> <p><input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim</p>
<p>17. Em sua opinião, o que precisa ser melhorado na Biblioteca do HULW? (Pode marcar mais de uma opção)</p>	<p><input type="checkbox"/> Acervo</p> <p><input type="checkbox"/> Maior número de exemplares</p> <p><input type="checkbox"/> Sinalização</p> <p><input type="checkbox"/> Acesso à Internet</p> <p><input type="checkbox"/> Atendimento</p> <p><input type="checkbox"/> Conhecimento e cortesia do pessoal da biblioteca</p> <p><input type="checkbox"/> Disposição das estantes</p> <p><input type="checkbox"/> Iluminação</p> <p><input type="checkbox"/> Quantidade de mesas e cadeiras</p> <p><input type="checkbox"/> Quantidade de computadores</p> <p><input type="checkbox"/> Ambiente reservado para estudos individual e em grupo</p> <p><input type="checkbox"/> Acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais</p> <p><input type="checkbox"/> Limpeza e higiene da biblioteca e do acervo</p> <p><input type="checkbox"/> Outras melhorias. Quais?</p> <p>.....</p>
<p>18. Apresente comentários (sugestões, críticas, etc.) para a biblioteca do HULW:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

S586e Silva, Jerusalém de Lima.

Estudo do comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley. – João Pessoa: [s.n.], 2012.

73 f. : il.–

Orientadora: Luciana Ferreira da Costa.

Monografia (Graduação) – UFPB/CCSA.

1. Estudo de usuário. 2. Comportamento informacional. 3. Informação em saúde.

CDU: 024:027.7(043.2)