



# Epistemologia de las Ciencias de la Información y Documentación

## O processo de busca informacional por alunos de graduação e a biblioteca universitária: uma análise da biblioteca da UNESP/FFC

**Rafaela Carolina da Silva**

Universidade Estadual Paulista,  
Faculdade de Filosofia e Ciências  
Brasil · rafacarolina@marilia.unesp.br

**Natany Souza dos Santos**

Universidade Estadual Paulista,  
Faculdade de Filosofia e Ciências  
Brasil · souza.nthy@yahoo.com.br

**Rosângela Formentini Caldas**

Universidade Estadual Paulista,  
Departamento de Ciência da Informação  
Brasil · rcaldas@marilia.unesp.br

**Resumo:** A biblioteca, por ser uma unidade disseminadora de informação, está vinculada aos meios de pesquisa informacional. Logo, tendo em vista a dificuldade de alguns usuários em localizar recursos dentro de um acervo, torna-se necessário buscar formas de amenizar tais ocorrências. Nesse contexto, o problema desta pesquisa buscou abranger os principais obstáculos encontrados pelos alunos no âmbito da graduação e focar experiências existentes na literatura referencial da área da Ciência da Informação. O objetivo geral foi analisar a busca informacional dos alunos da graduação que utilizam a biblioteca universitária, no contexto da Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília. Para tanto, foi feita uma pesquisa de campo, no método de estudo de caso, de caráter exploratório e descritivo. O curso com maior índice de dificuldade foi o de Ciências Sociais, destacando os ingressantes do mesmo. Já os cursos com menor índice foram os da área da saúde, Relações Internacionais e Biblioteconomia. Percebeu-se, portanto, que há não muita diferença nos níveis de dificuldade entre ingressantes e os demais alunos, pois a média foi de três ingressantes para dois alunos matriculados nos anos anteriores. Nesse sentido, mesmo que o número de usuários que não conseguem localizar o item seja baixo, a maior dificuldade existente está na distribuição dos livros no acervo e na desordem do mesmo. Sendo assim, a pesquisa mostrou que o melhor meio de se capacitar os consulentes é por meio da disponibilização estratégica dos manuais explicativos de manuseamento do catálogo e do acervo.

**Palavras-chave:** Mediação da informação; Biblioteca da UNESP de Marília; Capacitação de usuários; Busca informacional; Atuação profissional do bibliotecário.

**Abstract:** The library, as a disseminator of information unit, is subject to the informational search facilities. Therefore, in view of the difficulty of some users in locating resources within a collection, it is necessary to look for ways to minimize such occurrences. In this context, the problem of this research sought to cover the main obstacles encountered by students at undergraduate level and focus on existing experiences in reference literature in the field of Information Science. The general objective was to analyze the informational search of graduate students who use the university library in the context of the Faculty of Philosophy and Marília Sciences. For this purpose, a field research was done in the case study method, exploratory and descriptive. The course with the highest rate of difficulty was that of Social Sciences, highlighting the entering of it. Already courses with lower rates were those of health, International Relations and Library. It was felt, therefore, that there is not much difference in

the levels of difficulty among freshmen and other students, as the average of three freshmen for two students enrolled in previous years. In this sense, even if the number of users who can not find the item is low, most existing difficulty lies in the distribution of books in the collection and disorder of it. Thus, this research has shown that the best way to enable consultants is through the strategic availability of explanatory manuals handling of the catalog and the acquis.

**Keywords:** Information mediation; Marília UNESP library; User's capacitation; Information research; Librarian's work.

## 1 Introdução

**A** biblioteca, por ser uma unidade disseminadora de informação, está vinculada aos meios de pesquisa informacional. Nesse contexto, centralizando a atenção nos sujeitos que interagem com tal meio, é papel dos profissionais que lá trabalham fazer com que a disseminação e aquisição dos recursos informacionais sejam feitas de modo a poupar o tempo do leitor e, principalmente, assegurar a confiabilidade das informações fornecidas.

Desse modo, tendo em vista a dificuldade de alguns usuários em localizar materiais dentro de um acervo e/ou bases de dados, o processo de mediação entre os profissionais de referência, os meios de busca de informação e os usuários de uma biblioteca são primordiais na satisfação das necessidades informacionais de tais indivíduos. As bibliotecas universitárias atuam como fontes de recursos informacionais no meio acadêmico, possibilitando o acesso à informação de uma forma mais variada e podendo ser facilitada aos indivíduos que dela se utilizam, transformando-se em recursos da mediação informacional.

Como destaca Bicheri (2008, p. 11),

Os mediadores devem agir de forma a tornar o aluno capaz de buscar, selecionar, entender, assimilar a informação de que necessita para seu aprendizado, construir e reconstruir o conhecimento, tornando-se assim livre, autônomo, crítico e também mediador sujeito de sua educação.

Partindo do pressuposto de que o indivíduo condiciona-se à sua existência como um conjunto de regras pré estabelecidas, em alguns momentos, torna-se difícil sua mudança de opinião. Nesse sentido, o bibliotecário deve atuar nas pesquisas iniciais do consulente, mediando-o não só por meio de palavras e gestos, mas também pela boa organização e disponibilização dos itens informacionais dentro do ambiente informacional.

"O bibliotecário, então, deve ser consciente de seu direito e responsabilidade de auxiliar as pessoas em suas necessidades informacionais, como provedor e mediador de informação." (SEMEGHINI, 2008, p. 44).

Diante deste cenário, o problema dessa pesquisa visa entender o potencial do ambiente da biblioteca da Unesp de Marília nos processos de busca de informação pelos usuários (aqui o foco são os alunos de graduação da instituição), bem como o processo de codificação e formação de conhecimento pelos usuários. Destarte, a justificativa está na relevância do tema tanto para os profissionais quanto para os usuários das unidades de informação, pois a forma como são instruídos determina suas atitudes dentro de um acervo aberto.

Entretanto, podem existir dificuldades de alguns usuários em localizar recursos dentro de um acervo, torna-se necessário buscar formas de amenizar tais ocorrências. Por esta razão, o objetivo geral desta pesquisa foi analisar a busca informacional dos alunos da graduação que utilizam a biblioteca universitária, no contexto da Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília. Mais especificamente, verificou-se conhecer o curso de cada aluno, seu grau de satisfação com a usabilidade da biblioteca e com os serviços de referência recebidos, bem como entender o ambiente ofertado ao usuário enquanto meio facilitador de busca informacional e formação de conhecimento.

Sendo assim, foi feita uma pesquisa de campo, no método de estudo de caso, de caráter exploratório e descritivo. Aplicou-se uma entrevista aos usuários da biblioteca, verificando que a localidade é estratégica para a efetiva consciência da responsabilidade e o bibliotecário se desponta como mediador da informação a fim de

sanar dificuldades encontradas pelo usuário. O ambiente analisado projeta-se como uma possibilidade de desenvolvimento de meios híbridos para a geração de conhecimentos.

Decorrente do processo de análise dos dados recolhidos da entrevista, a hipótese levantada para a solução do problema desta pesquisa sugere a criação (pelos profissionais de referência da biblioteca) de um manual explicativo sobre como manusear o catálogo e o acervo da biblioteca da FFC / Unesp, que fique exposto em lugares estratégicos. Pensa-se, portanto, que tal hipótese ajudará o bibliotecário a ter consciência da responsabilidade que tem em mãos ao ser mediador da informação e sanará maiores dificuldades na busca dos recursos bibliográficos.

## **2 O ambiente da biblioteca universitária**

O desejo de conhecer e de construir novos saberes sempre foi algo intrínseco ao ser humano. Desse modo, a biblioteca, desde suas primeiras épocas, é designada como sendo um centro de conhecimento, um lugar onde se pode encontrar toda e qualquer informação de que se necessite.

A biblioteca, porém, foi por muito tempo considerada um templo onde somente pessoas que tinham mérito, ou seja, a Igreja, a burguesia e a nobreza estudada poderiam ter acesso. É com o advento da imprensa, da fabricação em massa das informações, que os demais cidadãos puderam ter maior acesso aos recursos de uma unidade de informação.

Com a inovação trazida pela imprensa, as possibilidades de interpretação das informações aumentaram, bem a necessidade de padronização dos sentidos trazidos pelas leituras. O homem, portanto, capaz de entender as situações de maneira heterogênea, necessita de uma nomeação sensata da informação que um conhecimento realmente pretende transmitir.

Se a natureza e os frutos do acaso são passíveis de interpretação, de tradução em palavras comuns, no vocabulário absolutamente artificial que construímos a partir de vários sons e rabiscos, então talvez esses sons e rabiscos permitam, em troca, a construção de um acaso ecoado e de uma natureza espelhada, um mundo paralelo de palavras e imagens mediante o qual podemos reconhecer a experiência do mundo que chamamos de real. (MANGUEL, 2001, p. 22-23).

Da mesma forma, Bethônico (2006) disserta:

As definições, divisões e classificações de signo formuladas por Peirce, sem raciocínio taxonômico ou hierarquizado, sem qualquer relação de prioridades, mas rigorosamente lógicas, podem nos prestar enorme auxílio para o reconhecimento geral do território dos signos, discriminando processos de articulação e aumentando nossa capacidade de apreensão da natureza das relações audiovisuais. (BETHÔNICO, 2006, p. 62).

Nesse sentido, o bibliotecário, antes um mero técnico, guardador e estudioso de livros, passa a interagir com os sujeitos e a trocar informações com os indivíduos que o cercam. Assim, a preocupação de como organizar o acervo para melhor atender seus consulentes começa a ser algo de grande importância na sua carreira, já que

A censura, a reserva de acesso à informação, a codificação exclusiva, etc. são muito fáceis de serem aplicadas, a partir do conhecimento técnico historicamente detido pelos profissionais da informação. É contra as possibilidades daí derivados que os valores humanos e éticos devem ser colocados como a principal diretriz de seu trabalho. (SOUZA, 2002, p. 104 apud SEMEGHINI, 2008, p. 44).

Desse contexto, com o intuito de sanar possíveis dificuldades no manuseamento do acervo e/ou catálogo de um centro documental, destacou-se o processo de mediação dos profissionais de referência para com os usuários, pois "A mediação envolve a ação de alguém que intercede por algo ou por outro; implicando em vários caminhos, opções e escolhas" (BICHERI, 2008, p. 93).

Assim, Bicheri (2008) infere que o bibliotecário e os demais profissionais da informação devem ser mediadores entre as técnicas e tecnologias de organização de um acervo e as pessoas que dele utilizam. Para a autora, “Os mediadores do conhecimento favorecem a interação entre pessoa e objeto do conhecimento, propiciando a construção, divulgação, disponibilização e reconstrução do conhecimento” (BICHERI, 2008, p. 94).

Nessa perspectiva, os “[...] treinamentos de usuários, necessidade de pertinência dos mesmos, bem como o impacto de uso de bases de dados para a recuperação da informação têm merecido atenção” (CUENCA; ALVAREZ; FERRAZ; ABDALA, 1999, p. 340). Para tanto, faz-se primeiro necessário a capacitação dos profissionais da informação, para posterior capacitação dos usuários da biblioteca.

Sendo assim, torna-se necessário a capacitação de profissionais envolvidos no ambiente de bibliotecas universitárias, pois cooperam com a interação das informações advindas de bases de dados, produções acadêmicas, entre outras, com a base de conhecimento necessário para a atuação de grupos de pesquisa, formação de pesquisadores e resultados profissionais efetivos para o mercado de trabalho.

A associação constante do bibliotecário ao seu ambiente de trabalho e aos aspectos físicos do ambiente demonstram que os alunos percebem o profissional em seu contexto, percebendo seu desempenho e formulando seu perfil a partir da apresentação física estrutural da Biblioteca. Portanto se a biblioteca (o ambiente) estiver desorganizada, mal cuidada em seu aspecto físico, com aparência confusa e entulhada, esta será a percepção formulada pelo aluno com respeito ao próprio profissional. (SALGADO; BECKER, 1998, s.n.).

Percebe-se ainda que, neste contexto, os ambientes informacionais híbridos, como argumenta de Garcez e Rados (2002, p. 46), devem extrapolar “[...] os limites da estratégia convencional, procurem visualizar o futuro e criem mecanismos para alcançar o propósito de atender às necessidades e expectativas de seus usuários”. Dessa forma, cabe às bibliotecas híbridas estabelecer uma estrutura de melhoria continuada, a qual a qualidade dos produtos informacionais seja pensada e repensada de acordo com as ações a serem realizadas nas comunidades em que atuam.

Entende-se que a biblioteca universitária é um ambiente informacional estratégico, que deve criar mecanismos que alcancem as necessidades dos alunos. Portanto, tais locais poderiam ser descobertos enquanto espaços híbridos.

### 3 Metodologia

O método de estudo de caso foi executado a partir da aplicação da pesquisa de campo, abordando o problema por meio de variáveis qualitativas- categóricas e quantitativas-discretas. Foram realizadas entrevistas, as quais buscaram observar o comportamento, as necessidades e a satisfação do usuário perante os produtos e serviços oferecidos no âmbito da biblioteca da FFC. A partir disso, tabulou-se os dados provenientes da entrevista, destacando os índices obtidos no processo da entrevista.

A pesquisa destaca-se como sendo exploratória e descritiva e, para sistematizar o estudo, vale destacar cinco aspectos:

- A método estatístico constitui-se na aplicação da teoria estatística da probabilidade aos meios quantitativos de informação (GIL, 2010)."
- A pesquisa por amostragem ocorre quando a pesquisa não é censitária, e abrange uma parte da totalidade dos componentes de uma determinada população (MARCONI; LAKATOS, 2006).
- A amostragem estratificada é utilizada quando se trabalha com subpopulações heterogêneas entre si, mas homogêneas internamente (OLIVEIRA; GRÁCIO).
- Uma entrevista consiste na relação entre um entrevistador e um entrevistado. Nela, o entrevistador indaga ao entrevistado algumas perguntas e ele as responde.

### 3.1 Universo de pesquisa

Atualmente, a Faculdade de Filosofia e Ciências possui nove cursos de graduação, sendo que os cursos de Relações Internacionais, Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Arquivologia foram implantados em 2003 e Biblioteconomia, Ciências Sociais, Pedagogia, Filosofia e Fonoaudiologia existem de datas anteriores. A biblioteca da unidade pertence à Rede de Bibliotecas da Universidade Estadual Paulista, que possui em seu quadro 32 bibliotecas.

É uma unidade multidisciplinar, atendendo, além da população de Marília e funcionários da instituição, os cursos de graduação da unidade. O acervo é constituído de: 99.968 livros, 2.394 títulos de periódicos, 687 mapas, além dos recursos informacionais online (bases de dados e periódicos online) (MARILIA.UNESP, 2014).

No início do ano de 2014, um Serviço de Inclusão e Acessibilidade à Informação (SIAI), cujo objetivo é possibilitar às pessoas com deficiência o atendimento e o acesso à informação para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, foi instalado na unidade. A Biblioteca se subdivide em duas supervisões:

- Supervisão Técnica de Aquisição e Tratamento da Informação (STATI), ou processamento técnico, onde se dá todo o processo de aquisição e disponibilização dos materiais para que sejam utilizados. É o setor responsável pelo Desenvolvimento de Coleções do Acervo local;
- Supervisão Técnica de Referência e Atendimento ao Usuário (STRAUD), onde funciona o coração da Biblioteca, se dá vida aos livros disponibilizados no acervo pelo atendimento ao usuário.

O quadro de funcionários conta com 4 bibliotecários, 5 assistentes de Suporte Acadêmico e 2 supervisores técnicos de seção. Há realização de atividades de comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas, atendimento à base de dados e correções/informações sobre referências bibliográficas. O horário de funcionamento é das 8 horas às 22:45 horas de segunda a sexta, e aos sábados das 8 horas às 11:45 horas.

O ambiente informacional preza por atender bem seus usuários, enfatizando sua missão, de disponibilizar informação em diversas mídias e suportes, apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade acadêmica, colaborando com a geração de conhecimento e para com a qualidade de vida do cidadão. Possui valores de ética, qualidade, comprometimento, responsabilidade, comunicação, valorização das pessoas; e a visão da biblioteca de tornar-se uma biblioteca de excelência, promovendo o acesso e a divulgação de produtos e serviços informacionais, e, conseqüentemente, ser reconhecida como referência pela comunidade acadêmica do campus de Marília e pela Rede de Bibliotecas da Unesp (MARILIA.UNESP, 2014).

Nesse contexto, é importante ressaltar que o curso de Biblioteconomia está instalado no campus de Marília, dando ênfase ao papel da biblioteca em sociedade.

As unidades de informação estão condicionadas às mudanças paradigmáticas que assolam a sociedade e isso se reflete na adoção de novas posturas e atuações. Logo, se, outrora, a função precípua da biblioteca universitária consistia na guarda e preservação da memória, atualmente, o foco está no acesso e na disponibilização das informações.

### 3.2 Sujeitos da pesquisa

Foi reunida uma amostra estratificada de 36 alunos dos diferentes cursos e semestres de Graduação da FFC/Unesp, que se utilizam da biblioteca. O levantamento de dados foi realizado durante um semestre de aulas.

O cálculo baseou-se na análise de porcentagens em relação à amostra e ao total de respostas obtidas. Essa relação resultou em dados numérico hora mostrados em porcentagem, hora em frequência sequencial.

Posteriormente, a análise dos conteúdos designados sistematizou a proposta em questão, dando ênfase aos aspectos relacionados ao acesso à informação.

### 3.3 Procedimentos de coleta e análise dos dados

1. Aplicação de uma entrevista aos alunos de graduação que fazem uso da biblioteca dessa universidade:
  - A pesquisa foi aplicada somente para uma amostra da população, e deu base para se saber qual é o pensamento sobre o assunto dos demais alunos da faculdade;
2. Esquematização dos dados coletados:
  - Análise e sintetização das respostas obtidas da entrevista;
3. Tabulação das variáveis:
  - As variáveis esquematizadas são colocadas em tabelas;
4. Perguntas referentes à entrevista relataram: curso; semestre; serviços utilizados na biblioteca; busca informacional; dificuldades encontradas; resolução de problemas por parte dos profissionais da biblioteca.

### 4 A apresentação da análise de dados

Zeichner (1998, p. 10) defende uma maior interação entre professores e alunos, assim como entre alunos e universidade. Dessa forma, disserta

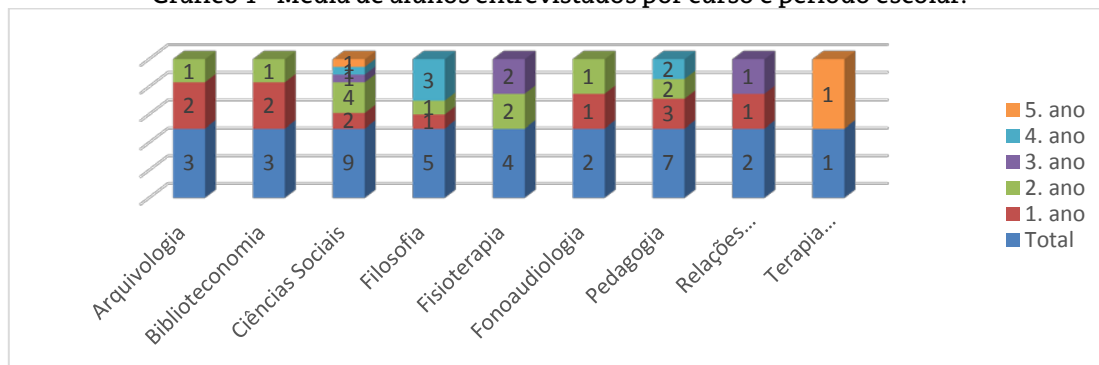
[...] em defesa de uma maior interação entre as vozes dos professores e as dos acadêmicos, de um papel mais decisivo dos professores na tomada de decisões, de um maior respeito com o conhecimento do professor e de um padrão ético mais acentuado pelos acadêmicos nas suas relações de pesquisa com os professores e com as escolas. (ZEICHNER, 1998, p. 10).

É importante, então, que o aluno participe não só das aulas, mas também de atividades extracurriculares, como no caso das atividades de extensão universitária, para além daquelas que concernem à área escolhida no curso matriculado, de modo que o mesmo possa ter um panorama mais abrangente das características tanto do curso escolhido como do ambiente acadêmico. Conseqüentemente, estará ainda contribuindo para aperfeiçoar experiências que poderão ser aproveitadas no mercado de trabalho. Nesse sentido, a biblioteca acadêmica, como instituição provedora de informação aos seus usuários, desempenha um papel fundamental no processo de formação acadêmica do aluno.

Bibliotecas acadêmicas desempenham um papel central no processo educacional. Além de apoiar a pesquisa, o ensino e o aprendizado através da provisão do acesso à informação, elas também devem oferecer serviços voltados para o aprendizado de métodos e técnicas de busca e uso da informação e exploração de recursos informacionais, tanto para atividades relacionadas ao curso imediato de estudo quanto para as necessidades da vida profissional futura. (COREGNATO, 2000, p. 48).

No gráfico 1, é possível verificar a participação dos sujeitos no meio acadêmico. Nota-se que “[...] a participação em atividades acadêmicas [...] pode propiciar [...] (ao aluno) a descoberta de características, habilidades e valores relevantes para o futuro exercício profissional” (BARDAGI; LASSANCE; PARADISO, 2003, nota nossa).

Gráfico 1 - Média de alunos entrevistados por curso e período escolar.



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Em relação ao total de entrevistados por curso nessa pesquisa, observou-se que:

- três participantes pertenciam ao curso de Arquivologia, sendo dois do primeiro ano e um do segundo ano;
- três ao curso de Biblioteconomia, sendo dois do segundo ano e um do terceiro ano;
- nove ao curso de Ciências Sociais, sendo dois do primeiro ano, quatro do segundo ano, um do terceiro ano, um do quarto ano e um do quinto ano; cinco ao curso de Filosofia, sendo um do primeiro ano, um do segundo ano e três do quarto ano;
- quatro ao curso de Fisioterapia, sendo dois do segundo ano e dois do terceiro ano; dois ao curso de Fonoaudiologia, sendo um do primeiro ano e um do segundo ano; sete ao curso de Pedagogia, sendo três do primeiro ano, dois do segundo ano e dois do quarto ano;
- dois ao curso de Relações Internacionais, sendo um do primeiro ano e um do terceiro ano;
- e um participante ao curso de Terapia Ocupacional, do quinto ano.

Dessa forma, têm-se nove estudantes da área de Ciências Sociais Aplicadas (Arquivologia e Biblioteconomia), nove estudantes de Ciências Sociais, catorze estudantes de Humanas (Filosofia, Pedagogia e Relações Internacionais) e sete alunos da área da Saúde (Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional), resultando em um total de 36 alunos entrevistados.

Do total de entrevistados, observou-se que o curso com maior número de alunos com dificuldade na localização do item na biblioteca é o de Ciências Sociais, com 45% do total, seguido dos cursos de Arquivologia (19%), Filosofia (18%) e Pedagogia (18%). Os alunos entrevistados na área da área da Saúde, juntamente com os de Biblioteconomia e os de Relações Internacionais, não relataram nenhuma dificuldade, o que é interessante, já que somente o curso de Biblioteconomia possui, em seu currículo, um estudo específico da disposição do acervo de uma biblioteca, o que, hipoteticamente, influenciaria na facilidade do manuseio do mesmo.

Em relação ao alcance de objetivos pelos usuários da biblioteca, observou-se que 44% dos sujeitos possuíam alguma dificuldade específica, que se traduzia em grau de insatisfação do usuário frente à biblioteca. Porém, 56% não possuíam dificuldades, estando satisfeitos com aquilo que encontravam na biblioteca.

Observou-se que os alunos que entram na universidade procuram mais pelos serviços da biblioteca, uma vez que 66,7%, direcionados aos alunos do primeiro e segundo ano, procuram materiais na biblioteca. Isso talvez aconteça por um desânimo existente quando o aluno entra na biblioteca e não encontra o material de que procura.

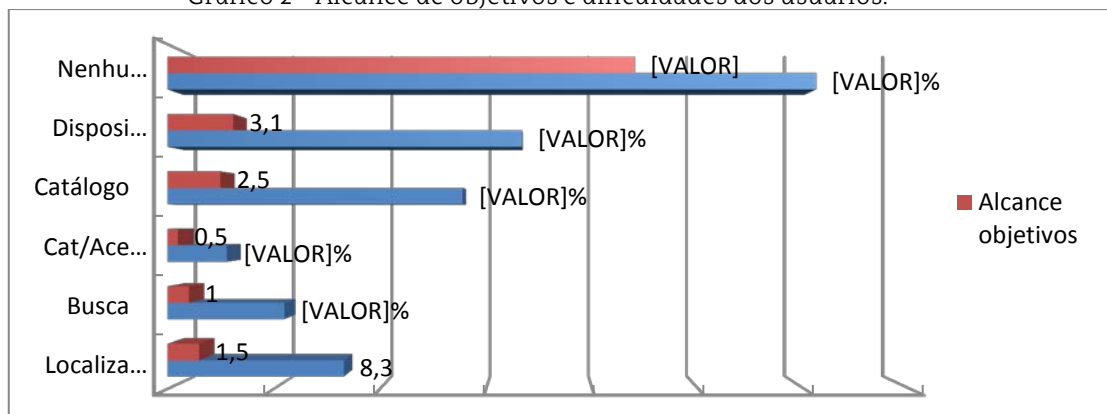
Logo nos primeiros dias de aula, o calouro precisa descobrir onde fica a biblioteca de sua faculdade e como ela funciona. Algumas vezes é necessário fazer ficha para poder tomar materiais emprestados. [...] Além da importância acadêmica da biblioteca, como fonte de informações sobre o conteúdo dado em sala de aula, é nela que os estudantes podem se aprofundar em assuntos de seu interesse e conhecer a bibliografia dos professores. A maioria dos livros pedidos em sala de aula está à disposição na biblioteca. Aqueles que querem acesso a conteúdos complementares àquele dado em classe ou buscar fontes alternativas de informação, tanto para seu programa regular, quanto para matérias complementares, encontram na biblioteca quantidades abundantes de fontes de informação. (VESTIBULAR.UNIVERSIA.COM.BR, 2015).

No entanto, quando as bibliotecas não oferecem meios para que o aluno se aprofunde em seus estudos, nem mesmo meios para que ele encontre os recursos informacionais que procura, o mesmo passa a enxergar o ambiente da biblioteca como um lugar secundário em suas pesquisas. Dessa forma, voltando ao Gráfico 1, alunos do terceiro, quarto e quinto ano de faculdade estão interessados em pesquisas mais aprofundadas, a fim de desenvolverem Trabalhos de Conclusão de Curso,

estudarem para concursos etc. O objetivo é tornar seus estudos “[...] mais produtivos, reflexivos, capazes de explorar eficientemente e de forma autônoma os recursos pedagógicos colocados à sua disposição.” (BOTELHO *et al.*, 2013, p. 275).

O Gráfico 2 mostra a relação entre o alcance de objetivos e as dificuldades dos usuários. Assim, catorze alunos do total de entrevistados possuíam algum tipo de dificuldade.

Gráfico 2 – Alcance de objetivos e dificuldades dos usuários.



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Desse total, foi feita uma amostra referencial, que obteve os seguintes resultados:

- no que se refere aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, 0,5 dos entrevistados relataram possuir dificuldade em achar um livro quando o mesmo mostrava-se disponível no catálogo, mas não no acervo;
- 3,1 disseram se perder na ordem como os livros eram dispostos no acervo;
- 2,5 possuíam dificuldade em localizar um item no catálogo da biblioteca;
- 5,5 tinham dificuldade na busca tanto do catálogo quanto na disposição do acervo;
- 1,5 disseram ter dificuldade na localização do item em geral;
- e 1 possuía dificuldade na busca em geral.

Nota-se que a biblioteca da FFC/Unesp busca atender aos docentes, discentes e funcionários da unidade, bem como a comunidade em geral. Os serviços oferecidos se baseiam no empréstimo entre bibliotecas, incluindo bibliotecas extra-Unesp, comutação bibliográfica, orientação aos usuários sobre o uso da biblioteca e dos seus recursos informacionais, visitas orientadas, capacitação de usuários, orientação em levantamento bibliográfico e normalização de trabalhos acadêmicos (MARILIA.UNESP, 2013).

Percebe-se, porém, que para a biblioteca atingir a qualidade desses serviços, bem como para que os usuários alcancem seus objetivos e metas, torna-se necessário que haja, entre os profissionais da biblioteca, reuniões periódicas que avaliem a qualidade de seus serviços.

A Alfabetização Informacional centra sua atenção em desenvolver habilidades para o uso da informação, seja ela em formato impresso ou digital; ressaltando a definição das necessidades de informação, sua localização, avaliação, organização e que todas em conjunto contribuam para a geração de novos conhecimentos, que comunicados de maneira ética, convertem-se em nova informação. (CASTILLA, 2007; UNIVERSIDAD DE LAS CIENCIAS INFORMÁTICAS, 2012, p. 2, tradução nossa).

Essa avaliação, realizada a partir do sucesso obtido no atendimento ao usuário, mostram quais atitudes profissionais devem continuar sendo exercidas da mesma maneira e quais necessitam de ajustes. Dessas reuniões, meios de aumentar a qualidades dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca são criados, e uma de suas possibilidades, destacada nesse trabalho, é a confecção de manuais explicativos

distribuídos aos usuários da biblioteca, bem como a capacitação dos profissionais da informação.

## 5 Considerações finais

No decorrer dessa pesquisa procurou-se relacionar os meios de busca da informação com a mediação e a pesquisa informacional. Os objetivos foram alcançados uma vez que foram analisados os alunos que frequentavam a biblioteca da FFC a fim de entender suas necessidades para o melhor alcance da informação. Mediante discussões relacionadas ao estudo, constatou-se a importância do mediador no acesso à informação, no que diz respeito à tecnologia de mediação: um manual explicativo disponibilizado em lugares estratégicos.

Em uma biblioteca universitária, o público alvo abrange não só os usuários que se interessam por recursos especializados, distinguindo-se pelos diferentes cursos da unidade, mas também aqueles que têm curiosidade em obter informações não essencialmente especializadas. Desse modo, uma biblioteca universitária deve dar preferência para as áreas de conhecimento abrangidas nos cursos locais.

Nesse cenário, com o intuito de sanar possíveis dificuldades advindas dos usuários em relação ao uso de um equipamento informacional, o processo de mediação da informação deve envolver "A ação de alguém que intercede por algo ou por outro; implicando em vários caminhos, opções e escolhas" (BICHERI, 2008, p. 93).

Concomitantemente às bibliotecas tradicionais percebe-se que em um espaço híbrido é possível definir parâmetros comportamentais/mentais que permitem uma maior interação cognitiva aos usuários e ao proceder dos profissionais da informação. Dessa forma, tal conceito poderia ser adequado à biblioteca universitária, uma vez que os produtos e serviços oferecidos aos usuários devem ser integrados (biblioteca híbrida), proporcionando a flexibilização necessária para abranger a diversidade de usuários reais e potenciais da unidade.

Nesse contexto, funcionários atuam no sistema facilitador da recuperação da informação, envolve vários processos, desde a organização dos itens no catálogo e no acervo até a estratégia de disponibilização deles. Já o estudo de usuários mostra-se importante na definição dos meios de construção de formas ou de ações que podem e devem ser implementadas no âmbito das bibliotecas universitárias.

Para tanto, a pesquisa abordou uma amostra dos alunos graduandos da Faculdade de Filosofia e Ciências da Unesp de Marília, frequentadores da biblioteca local, suas respectivas dificuldades no manuseamento do catálogo e locomoção no acervo, bem como suas opiniões quanto ao serviço de referência da biblioteca. Assim, constatou-se que a maior parte dos alunos, embora encontre o item desejado, ainda possuem dificuldades para o alcance da informação.

Mesmo que o número de usuários que não conseguem localizar o item seja baixo, a maior dificuldade existente está na distribuição dos livros no acervo e na desordem do mesmo. Os entrevistados afirmam que tal disposição é de difícil acesso e confusa, principalmente para quem não é da área da Ciência da Informação. Além disso, mesmo para os alunos que conseguiram localizar no catálogo o recurso de que necessitavam, tais recursos não estavam disponibilizados no acervo.

O curso com maior índice de dificuldade foi o de Ciências Sociais, já os cursos com menor índice de dificuldade foram os da área da Saúde, Relações Internacionais e Biblioteconomia. Percebeu-se, também, que não há muita diferença nos níveis de dificuldade entre ingressantes e os demais alunos, pois a média foi de três ingressantes com dificuldades para cada dois alunos matriculados nos anos anteriores.

No entanto, quando as bibliotecas não oferecem meios para que o aluno se aprofunde em seus estudos ou meios para que ele encontre os materiais que deseja, o mesmo passa a enxergar esse ambiente como um lugar secundário em suas pesquisas. Isso explica porque os alunos que entram na universidade procuram mais pelos serviços da biblioteca do que os alunos matriculados nos anos anteriores.

Nota-se que existe uma preocupação dos bibliotecários em procurar uma melhor maneira de facilitar o acesso da informação aos sujeitos que interagem com as unidades de informação.

Ao tentar responder algumas questões motivadoras desta pesquisa, pode-se afirmar que, após a sintetização dos dados obtidos pela entrevista, a maioria dos entrevistados acharam que o serviço de referência da biblioteca é satisfatório, e que precisa somente de pequenas mudanças. Logo, em um primeiro momento, é necessária a busca pela confiabilidade e estabilidade dos sistemas gerenciadores da organização e do conhecimento, bem como a capacitação dos profissionais atuantes nesses locais.

Em um segundo momento, deve-se procurar meios para capacitar os usuários em suas pesquisas informacionais, a fim de que os mesmos consigam achar os materiais de que necessitam dentro do acervo. Portanto, o bibliotecário, em parceria com o usuário, colabora para que a biblioteca se torne uma instituição promotora da informação.

A pesquisa mostrou que existe a importância do ambiente das bibliotecas universitárias para os alunos não apenas no início de seus cursos, mas durante toda a sua vida acadêmica, uma vez que a mesma fomenta os conteúdos programáticos das aulas, os levantamentos bibliográficos para estudos e Trabalhos de Conclusão de Curso e apoiam o desenvolvimento entre o ensino, a pesquisa e a extensão. Estudos futuros poderiam estar dando continuidade à pesquisa e procurar entender ainda outros grupos de enfoque no âmbito universitário, como os alunos da pós-graduação, os funcionários e pesquisadores externos que procuram assuntos específicos de suas áreas

## Referências

**Bardagi, M. P.; Lassance, M. C. P.; Paradiso, A. C.** (2015). Trajetória acadêmica e satisfação com a escolha profissional de universitários em meio curso. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, Ribeirão Preto, v. 4, n. 1/2, p. 153-166. 2003. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbop/v4n1-2/v4n1-2a13.pdf>>. Acesso em: 26 abr.

**Bethônico, J.** (2011). Signos audiovisuais e ciência da informação: uma avaliação. *Encontros Bibli*, Florianópolis, n. 2, p. 58-78, jun./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp3p58/469>>. Acesso em: 6 nov.

**Bicheri, A. L. A. de O.** (2008). A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação. 2008. 197 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

**Botelho, L. B.; Oliveira, L. B. C.; Morais, P. J. M.; Soares, S. G.** (2013). Biblioteca sem fronteiras: estratégia de marketing para formação de usuários universitários. *Revista ACB*, Florianópolis, v. 18, n. 1, p. 716-735, jan./jun. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/856/pdf>>. Acesso em: 02 maio 2015.

Castilla, L. R.; Universidad de las Ciencias Informáticas. Alfabetización informacional em la Universidad de las Ciencias Informáticas: desarrollo e aplicación de um programa de capacitación. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN, 12., 2012, Cuba. Anais... Cuba: Palacio de Convenciones de La Habana, 2012, p. 1-13.

**Caregnato, S. E.** (2000). O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. *Revista de Biblioteconomia & Comunicação*, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. Disponível em: <<http://core.ac.uk/download/pdf/11883861.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2015.

**Cuenca, A. M. B.** et. al. (1999). Capacitação no uso das bases Medline e Lilacs: avaliação de conteúdo, estrutura e metodologia. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 3, p. 340-346, set./dez. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a12.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2012.

**Garcez, E. M. S; Rados; G. J. V.** (2002). Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2014.

**Gil, A. C.** (2010). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas.

**Manguel, A.** (2001). O espectador comum: a imagem como narrativa. In: *Lendo imagens: uma história de amor e ódio*. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras. p. 15-33.

**Marconi, M. De A.; Lakatos, E. M.** (2006). *Fundamentos da metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas.

MARILIA.UNESP. Sobre a biblioteca: histórico. 2014. Disponível em: <<http://www.marilia.unesp.br/#!/biblioteca/sobre-a-biblioteca/>>. Acesso em: 29 mar. 2015.

**Oliveira, E. F. T. De; Grácio, M. C. C.** *Métodos quantitativos aplicados à ciência da informação*.

**Salgado, D. M.; Becker, P.** (1998). O bibliotecário no olhar do público escolar. *Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Santa Catarina, v. 3, n. 6. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/18/58>>. Acesso em: 28 abr. 2015.

**Semeghini, M. L. C.** (2008). *A questão da informação: uma reflexão sobre a responsabilidade ética do profissional bibliotecário*. 77 f. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Biblioteconomia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília. 2009.

VESTIBULAR.UNIVERSIA.COM.BR. Guia do calouro: saiba como encarar o primeiro ano da universidade. 2015. Disponível em: <<http://vestibular.universia.com.br/acesso-ensino-superior/meu-primeiro-ano/>>. Acesso em: 02 maio 2015.

**Zeichner, K. M.** (1998). Para além da divisão entre professor-pesquisador e pesquisador acadêmico. In: GERALDI, C. M.; FIORENTINI, D.; PEREIRA, E. M. (orgs.) *Cartografia do trabalho docente: professor(a)-pesquisador(a)*. Campinas, Mercado de Letras?ABL, 1998.

**GUIA ENTREVISTA REALIZADA**

**LOCAL:** Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências

**UNIVERSIDADE:** UNESP

**CIDADE:** Marília/SP

**Sujeito participante:**

**Período**

12

1. Qual curso você está fazendo?  
.....

2. Em que ano da Graduação você está?  
.....

3. Quando vai procurar um livro no catálogo ou no acervo, você geralmente o encontra?  
.....

4. Quais foram as dificuldades encontradas?  
.....

5. auxílio que os profissionais da biblioteca lhe deram foi satisfatório?  
.....

6. que você acha que falta para melhorar a atuação do bibliotecário no auxílio às necessidades dos usuários?  
.....