



**ACESSO E USO DO SETOR VIA PESQUISA DA BIBLIOTECA CENTRAL
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS:
sob a perspectiva dos usuários**

Robéria de Lourdes de Vasconcelos Andrade

Universidade Federal de Alagoas, Brasil.

E-mail: roberiabiblio@gmail.com

Ivanise dos Santos Rodrigues

Universidade Federal de Alagoas, Brasil.

E-mail: ivaniserodrigues2012@hotmail.com

Resumo

O setor Via Pesquisa auxilia na atualização científica, dinamizando o processo do ensino, pesquisa e extensão na Universidade Federal de Alagoas. Esta, propicia o desenvolvimento educacional, científico, tecnológico, econômico e social do Estado de Alagoas. Assim, esta pesquisa objetiva identificar através dos usuários externos como se dá o acesso e uso dos serviços oferecidos pelo setor Via Pesquisa. A pesquisa está ancorada numa abordagem qualitativa e quantitativa com natureza exploratória e descritiva, para a coleta dos dados utilizou-se de questionário online. Os resultados evidenciam que os serviços mais utilizados são levantamento bibliográfico e acesso ao Portal de Periódicos da Capes. Assim, a partir da percepção dos usuários, conclui que os usuários externos conhecem e utilizam os serviços oferecidos pelo Via Pesquisa, contudo na busca informacional a barreira idiomática é apontada como a principal dificuldade. Portanto, os serviços oferecidos pelo setor Via Pesquisa auxiliam no desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão, por meio da democratização do acesso à informação.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Acesso e Uso. Biblioteca Universitária. Universidade Federal de Alagoas.

1 INTRODUÇÃO

No percurso histórico das bibliotecas é notória a grandiosidade de sua importância para o desenvolvimento da sociedade. A biblioteca, na atualidade, não é mais um local para guarda, mas um ambiente que busca promover a disseminação e produção de novos conhecimentos.

Tais mudanças se deram exponencial a partir do desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação que provocou e ainda provoca mudanças tanto nos produtos e serviços disponibilizados a sociedade, bem como nas necessidades dos usuários. É diante desse cenário aonde os usuários que antes apresentavam necessidades estáticas, agora possuem e vivem em um universo dinâmico. Logo, as bibliotecas passaram a ter que se adaptarem a esse novo universo e tiveram que criar e/ou adequar os seus produtos e serviços, atendendo assim a um novo universo de demanda que surgem a cada momento. Pois, o usuário não é mais apenas consumidor ele também é produtor de informação.

Destarte, “ao empregar as tecnologias de informação e comunicação, as bibliotecas universitárias criaram novos serviços e aperfeiçoamentos aos já oferecidos”. (Morigi & Pavan, 2004, p. 122). De acordo com Castells (2004) a Internet é utilizada como uma tecnologia de comunicação, para o autor “a Internet transforma o modo como comunicamos, as nossas vidas vêm-se profundamente afetadas por esta nova tecnologia de comunicação” (p. 19), assim, a disseminação da informação acontece em tempo real e é algo fascinante, compreendendo assim a sociedade da informação.

Nesse aspecto, no que tange a biblioteca universitária, está, tem como objetivo fornecer infraestrutura bibliográfica e documental, permitindo o acesso à informação, aos cursos, pesquisas e serviços mantidos pela universidade de maneira que se

atendam os três pilares que compõem a missão da instituição: ensino, pesquisa e extensão.

Assim, quando abordamos esse universo de acesso à informação pelos usuários na Biblioteca Universitária, eis que surge assim a nossa inquietação enquanto a questão problema: **Como se dá o acesso e uso dos serviços oferecidos pelo setor Via Pesquisa?**

Portanto, esta pesquisa tem como objetivo identificar através dos usuários externos como se dá o acesso e uso dos serviços oferecidos pelo setor Via Pesquisa, localizado na Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas. Com isso procurar-se-á entender com base nos estudos de usuários e a partir da avaliação do usuário como ele acessa a informação e a utiliza.

A relevância desta pesquisa, consiste, principalmente, em discutir o papel que o usuário desenvolve na busca, no acesso e no uso da informação. Assim, esta pesquisa visa contribuir com dados que podem auxiliar na identificação dos usuários que utilizam os serviços, bem como na potencialização dos produtos e serviços disponibilizados pelo Via Pesquisa.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

As bibliotecas são instituições que buscam promover o acesso ao conhecimento e para isso disponibilizam informações relevantes, para os seus usuários. Para desenvolver suas atividades utilizam tecnologias e recursos que possibilitam uma disseminação, bem como a recuperação da informação de um modo mais eficaz.

Na atualidade a biblioteca não é mais um ambiente de reclusão, mas um local de aquisição e transformação do conhecimento e também da interação entre as diversas comunidades científicas, isto porque está inserida em um local que abriga as mais diversas áreas do conhecimento.

A biblioteca desenvolve as suas atividades visando atender as necessidades informacionais de seus usuários potenciais, desde aqueles que estão ligados a instituição de ensino superior a que pertence ou os que vivem no seu entorno. Como afirma Milanesi (1983) “uma biblioteca está aberta não apenas para emprestar livros

para aqueles que não dispõem de recursos para adquiri-los, mas para abrir o infinito das possibilidades de acesso à informação” (p. 65).

Nesse íterim, ao tratarmos da biblioteca universitária, sua origem no ocidente está intimamente ligada ao surgimento das primeiras universidades na Europa, aproximadamente no século XII. Para Silveira (2014) “o embrião desse tipo de biblioteca surge ainda antes disso, com as bibliotecas dos mosteiros e ordens religiosas entre os séculos V e X, durante a Alta Idade Média”. Por estar inserida no contexto religioso o acesso era restrito sua “função era de colecionar e preservar o conhecimento produzido” (Carvalho, 2004, p. 78).

Contudo, sabe-se que nos dias atuais a Biblioteca Universitária não se limita a ser um lugar só de armazenamento e guarda de documentos, mas também passa a ser um “local de convívio social” (Leitão, 2005, p. 24), ou seja, está aberta para aqueles que desejam expandir seus conhecimentos em relação ao mundo, “deixando de ser um lugar de guarda para ser um lugar transformador de fácil acesso que estimula, apóia e fomenta o saber por meio do acervo e também das relações que possam ser estabelecidas” (Leitão, 2005, p. 25).

De acordo com Cunha (2010) as bibliotecas universitárias são:

organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas. No entanto, o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: **proporcionar acesso ao conhecimento**. Esse acesso ao conhecimento é que irá permitir que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida. (p. 6, grifo nosso).

O acesso à informação teve uma grande contribuição com o avanço das tecnologias da informação e comunicação. Através das tecnologias digitais se deu o desenvolvimento de produtos de uso informacional como computadores, celulares, etc. Permitindo, assim, que a informação cada vez mais seja recuperada de forma rápida, como havia previsto Cunha (2000) ao abordar sobre a automação das bibliotecas e o avanço do ensino superior com a ajuda da tecnologia:

A velocidade de transmissão de dados agora passa a contar com redes de alta velocidade. Até 2010, com a implantação em todo o Brasil das redes de alta

velocidade, os usuários das bibliotecas terão acesso a grandes arquivos de dados, utilizarão aplicações multimídia e outros tipos de produtos/serviços que demandam alta confiabilidade e velocidade de transmissão. (p. 75).

A partir da visão de Cunha percebe-se que esses avanços trouxeram vários tipos de documentos e o processamento técnico segue um rigoroso padrão para que as informações não fiquem perdidas, assim afirma Cunha (2000):

Com o advento da Internet, surgiram outros tipos de documentos para serem processados pelos serviços técnicos, por exemplo, as páginas iniciais (*home-pages*) e os periódicos eletrônicos. Na prática, essas novas fontes são verdadeiras obras de referência, cuja importância cresce a cada dia. (p. 80).

Autores como Morigi e Pavan (2004) abordam sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nas bibliotecas universitárias e para eles,

A utilização de tais tecnologias cria e recria novas formas de interação, novas identidades, novos hábitos sociais, enfim, novas formas de sociabilidade. As relações sociais já não ocorrem, necessariamente, pelo contato face a face entre os indivíduos. Elas passaram a ser mediadas pelo computador, independentes de espaço e tempo definidos. (p. 117).

Conforme Le Coadic (2004) a utilização das tecnologias na biblioteca tanto no uso dos sistemas, dos serviços e produtos “destinam-se a responder às necessidades de informações de usuários múltiplos e diversificados, que darão à informação que obtiverem usos multiformes” (p. 110). Já para Morigi e Pavan (2004), “as conjecturas sobre o futuro alertam que, cada vez mais, serão utilizadas as tecnologias de informação e comunicação em todas as áreas da vida social. Nas bibliotecas e centros de informação, não será diferente”. (p. 121).

Dessa forma, faz-se necessário que os profissionais bibliotecários estejam capacitados quanto ao uso das tecnologias para que possam desenvolver novos produtos e serviços, bem como tenham habilidades para o desenvolvimento das atividades práticas que antes eram realizadas apenas no modo tradicional/impresso e agora dependem do uso das tecnologias digitais, possibilitando assim que as informações estejam hiperligadas.

Assim, a facilidade de acesso e o número cada vez maior de usuários conectados na Internet, fez com que as bibliotecas se inserissem nesse universo. A disponibilização de serviços online, como acesso aos catálogos em linha e o acesso aos bancos de dados, foram às primeiras atividades. A evolução das Bibliotecas Universitárias as levou para o desenvolvimento do ensino à distância, a comunicação por meio de ferramentas de redes sociais e da inserção da biblioteca no mundo digital, sem barreiras físicas ou de tempo.

Nessa perspectiva de uso da informação por todos que vivem no entorno da biblioteca universitária só demonstra que ao longo dos anos a biblioteca tornou-se um vetor de disponibilidade do conhecimento, democratizando a informação, exercitando a cidadania e a inclusão social, assim sendo, com a disponibilidade da informação e o acesso fácil, a produção do conhecimento cresce e a sociedade só tem a ganhar.

Destarte, a biblioteca universitária desenvolve suas atividades sempre visando alcançar os seus objetivos institucionais, para isso tem como foco atender as necessidades informacionais dos seus usuários e assim facilita o acesso à informação a partir de recursos da mediação informacional.

Segundo Bicheri (2008),

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. (p. 11).

É a partir do processo de mediação através do profissional bibliotecário que a biblioteca pode auxiliar os seus usuários quanto à busca, acesso e uso da informação, rompendo assim as barreiras informacionais e com isso suprindo as necessidades informacionais.

Afinal a “informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo”. (Barreto, 2009, p. 2). Pode-se dizer que o indivíduo de posse da informação desejada usando-a de maneira correta poderá modificar seu entendimento e também o grupo social onde ele está inserido.

Para o uso da informação pressupõe-se que o usuário possui uma necessidade informacional. Segundo Choo (2003) “a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”. (p. 66). Ao uso da informação está interligado o valor que o usuário projeta sobre determinada informação. Para compreender e auxiliar os usuários nesse processo são realizados os estudos de usuários, buscando sempre compreender quais e se as necessidades informacionais estão sendo supridas.

Na literatura acadêmica muitos são os conceitos para os estudos de usuários e a sua importância para o desenvolvimento das bibliotecas. Afinal a missão da biblioteca é atender as necessidades informacionais de seus usuários. Nesse sentido Bueno (2006) destaca que “os estudos de usuários visam saber o quê os indivíduos precisam em matéria de informação, ou saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma unidade de informação estão sendo satisfatórias”. (p. 55).

Existem várias maneiras de se caracterizarem os estudos de usuários, para Figueiredo (1994) é dividi-los em dois tipos: estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual e estudos orientados ao usuário.

Assim, conforme (Figueiredo, 1994) os estudos de usuários, são:

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. (p. 7).

Figueiredo (1994) ainda destaca que:

Através desses estudos verifica-se por que, como, e para quais fins os indivíduos usam a informação, e quais os fatores que afetam tal uso. Os usuários são assim encorajados a tornar as suas necessidades conhecidas e, ao mesmo tempo, a assumir alguma responsabilidade para que estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centros de informação. (p. 7).

Segundo Dias e Pires (2004) os estudos de usuários 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” (p. 11).

Com o avanço das tecnologias pode-se dizer que a informação ficou mais próxima do usuário, sobretudo na facilidade do acesso, pois está disponível em diversas fontes, sob várias linguagens informacionais aos quais os usuários têm acesso (Figueiredo, 1999). As tecnologias facilitam o acesso à informação, contudo, permitiu também uma maior produção da massa documental, fazendo necessário cada vez que o bibliotecário desenvolva o seu papel de gestor, mediador para que todos tenham acesso à informação confiável.

Portanto, destaca-se a importância dos estudos de usuários nas bibliotecas universitárias para que se possa conhecer, compreender, auxiliar os usuários quanto ao uso da informação. Visando sempre contribuir com o crescimento pessoal, profissional e, sobretudo, intelectual dos usuários. Logo, uma biblioteca universitária deve ser dinâmica, de modo que o usuário deve usufruir das tecnologias que a biblioteca oferece, as barreiras informacionais devem ser derrubadas e o acesso à informação deve permitir a construção de novos conhecimentos.

3 AMBIÊNCIA DA PESQUISA: CONHECENDO O VIA PESQUISA

O via pesquisa é um setor da Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas, exclusivo para pesquisa científica. Anteriormente era denominado de Setor de Informação e Documentação (SID), hoje o Via Pesquisa disponibiliza serviços, tais como: levantamento bibliográfico, Comutação Bibliográfica, treinamento em bases de dados, orientação à pesquisa bibliográfica, acesso a base de dados e acesso ao Portal da Capes.

O levantamento bibliográfico consiste em uma pesquisa bibliográfica em diversos tipos de acervos e suportes, resultando numa relação de bibliografias existentes nos acervos de bibliotecas. Para solicitar esse serviço o usuário precisa preencher um formulário e entregar no setor. Por estar voltado a levantamentos bibliográficos em qualquer área do conhecimento, abre também espaço para alunos

de outras instituições acadêmicas propiciando assim o ingresso rápido a Internet e a orientações de pesquisa.

Os serviços ao Programa de Comutação Bibliográfica¹ (COMUT) que permite a obtenção de cópias de documentos técnicos científicos, disponíveis dos acervos principais das bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais tais como: periódicos técnicos científicos; teses e dissertações; anais de congressos; partes de documentos (cópias de livros), desde que sejam autorizados.

O serviço de treinamento as bases de dados também é oferecido pelo setor. A Biblioteca Central, através do Via Pesquisa, disponibiliza o acesso ao Portal da Capes² e a outras bases de dados digitais. Para isso disponibiliza no setor terminais conectados a *Web* para que os usuários possam utilizar e realizar as buscas, esse acesso também pode ocorrer através do IP da universidade que está disponibilizado para todos os usuários da universidade.

O sistema é utilizado principalmente para orientação aos usuários sobre localização e solicitação de artigos, teses e outros documentos no Brasil e no exterior e acesso ao Portal de Periódicos da Capes.

Todos os serviços oferecidos pelo Via Pesquisa estão descritos na página do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alagoas (SIBI) respectivamente na aba serviços³. Nesta página os usuários vão encontrar as orientações necessárias para utilizar os serviços oferecidos pelo setor Via Pesquisa.

Portanto, o setor Via Pesquisa é um serviço de informação, da Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas, que visa atender ao usuário potencial e também educá-lo no que diz respeito ao acesso as mais variadas fontes de informação. Desta forma, busca auxiliar aos usuários na construção de pesquisas das mais variadas áreas do conhecimento, tendo como objetivo facilitar o acesso à informação.

¹ Disponível em: <http://comut.ibict.br/comut/do/index?op=filtroForm>

² Lançado oficialmente em 2000 com 1.419 periódicos, atualmente, disponibiliza mais de 37 mil publicações periódicas internacionais e nacionais. Possuem acesso livre e gratuito ao conteúdo do Portal de Periódicos professores, pesquisadores, alunos e funcionários vinculados às instituições participantes.

³ Disponível em: <http://sibi.ufal.br/servicos.html>

4 PERCURSO METODOLOGICO

A pesquisa caracteriza-se por sua natureza exploratória e descritiva, ancorada numa abordagem qualitativa com contribuições quantitativa. A pesquisa exploratória, para Gil (2011) ter por objetivo “proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (p. 27), já a pesquisa descritiva tem como objetivo “a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...]” (p. 28). Através do método qualitativo buscou-se coletar informações para descrever a pesquisa, visando compreender como se dá o acesso e uso das informações pelos usuários. No que tange a utilização do método quantitativo se fez necessário para medir as informações coletadas, buscando garantir a precisão dos resultados.

O Universo da pesquisa é constituído pelos estudantes, dos diversos cursos da Universidade Federal de Alagoas, que utilizam os serviços da Biblioteca Central.

Utilizou-se, como procedimentos de coleta, o instrumento que se mostrou mais adequado, o questionário online. O questionário foi elaborado e disponibilizado através da ferramenta *Google Docs*⁴. O questionário foi estruturado com 16 questões 14 fechadas e 2 abertas, ficou disponível para resposta no período de 22 de outubro a 22 de novembro de 2015. Para Baptista e Cunha (2007), o questionário é um dos procedimentos de coleta de dados mais utilizado, e “passou a adquirir maior importância em relação aos outros instrumentos. A WWW tornou possível a opção de remessa, preenchimento e devolução do questionário de uma forma mais rápida” (p. 178).

Para organização e análise dos dados utilizou-se da análise por categorias, aonde foram avaliadas as variáveis da pesquisa.

⁴ Aplicativo online do Google composto por processador de texto, editor de apresentações, planilhas e formulários.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Os dados coletados possibilitaram a análise e discussão desta pesquisa com base em quatro variáveis definidas: delinear a caracterização dos usuários; coletar informações sobre o uso das tecnologias; caracterizar o uso da Biblioteca Central; identificar como se dá o acesso e uso do setor Via Pesquisa.

5.1 Caracterização dos usuários

Os usuários externos da Biblioteca Central foram caracterizados segundo as seguintes características: gênero, faixa etária, escolaridade e área de formação.

Acerca do gênero, identificou-se que 76% são do gênero feminino e 24% masculino. No que se refere à faixa etária dos usuários, estes, possuem idades entre 15 a 20 anos (10%), entre 21 a 30 anos (50%), de 31 a 40 anos (21%) e na faixa de 41 a 50 anos (19%).

Ao analisar o grau de escolaridade, constatou-se que 86% possuem curso superior incompleto, 9% superior completo e 5% especialização.

Quanto a sua área de formação, 67% são do curso de Biblioteconomia, 8% Ciências Humanas, 5% Administração e Filosofia respectivamente e outros cursos 3%, são eles: Design, Pedagogia, Engenharia Química, Teologia, Ciências Contábeis. Acredita-se que o percentual mais elevado de respondentes serem do curso de Biblioteconomia devido à pesquisa ser realizada por uma docente com coautoria de uma discente do curso.

Podemos comparar dois dados mais elevados nessa categorização dos usuários, o gênero feminino com o curso de formação. Pois, este dado também evidencia uma realidade bem presente, ainda, na área da biblioteconomia, a predominância das mulheres na profissão. Os cursos de graduação em biblioteconomia do Brasil agregam um grande número de mulheres desde o seu advento no país. No entanto, pesquisas como a de Ferreira (2010) e Pires e Dumont (2014) revelam que os homens têm procurado o curso de biblioteconomia em uma proporção considerável nas últimas décadas.

5.2 Uso das tecnologias

Referente ao uso das tecnologias buscou-se identificar qual o grau de conhecimento dos usuários quanto a informática e qual a média de horas por semana que eles utilizam a Internet.

Para 60% dos usuários o seu grau de conhecimento em informática é ótimo, 26% consideram bom e 14% regular.

No que tange a média de horas de acesso à internet por semana, os dados constataam que os usuários utilizam por mais de 20 horas (36%), entre 5 a 10 horas (33%), entre 2 a 5 horas (19%), entre 10 a 20 horas (10%) e menos de 2 horas (2%), conforme visualiza-se no Gráfico 1.

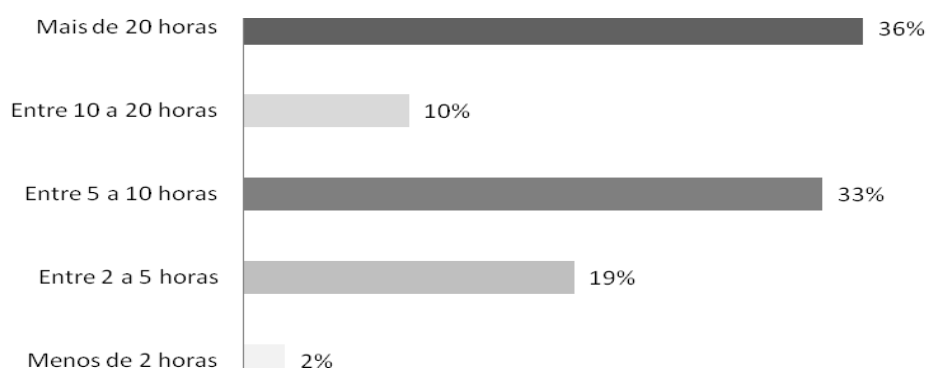


Gráfico 1. Média de horas de acesso à Internet

A partir da variável uso das tecnologias podemos constatar que os usuários respondentes, apresentam um bom conhecimento em informática e utilizam a Internet. Assim, reforça-se a importância das bibliotecas universitárias de estarem cada vez mais inseridas no universo tecnológico.

5.3 Caracterização do uso da Biblioteca Central

No que tange a caracterização do uso da Biblioteca Central, procurou-se identificar qual a frequência de uso e os serviços mais utilizado pelos usuários.

Quanto a frequência os dados revelam que 29% utilizam a biblioteca uma vez por semana, 24% quinzenalmente, 21% mais de uma vez por semana, 14% vão raramente, 10% diariamente e 2% uma vez ao mês.

Ao questionar quais os serviços mais utilizados, a pesquisa obteve como respostas: 34% consulta local aos acervos e empréstimo domiciliar; 27% empréstimo domiciliar; 20% consulta local aos acervos, empréstimo domiciliar e catálogo online; 10% consulta local aos acervos; 3% consulta local aos acervos, empréstimo, catálogo online e serviços do Setor Via Pesquisa; 2% catálogo online; outros 2% compreende os usuários que utilizam os serviços do Via Pesquisa e consultam o acervo; e 2% utilizam o empréstimo domiciliar e os serviços do Via Pesquisa. Ressalta-se que, para esta questão, era possível assinalar mais de uma opção. Os dados dos serviços podem ser visualizados no Gráfico 2, a seguir.

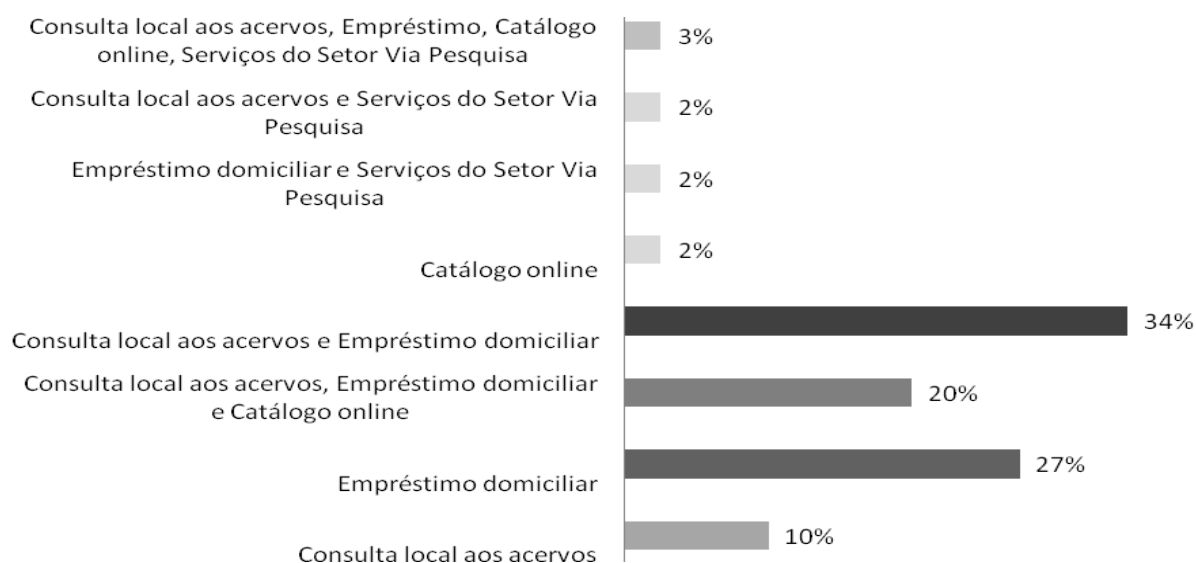


Gráfico 2. Serviços utilizados na Biblioteca Central

Através dos dados da pesquisa, verifica-se que a consulta local aos acervos, o empréstimo domiciliar e o catálogo online são os serviços mais utilizados pelos usuários. Percebe-se que dentro do percentual dos serviços utilizados pelos usuários da Biblioteca Central o uso do Setor Via Pesquisa compreende 7%.

5.4 Acesso e uso do setor Via Pesquisa

O último bloco de questões foi dedicado à coleta de dados que permitissem identificar como se dá o acesso e uso do setor Via Pesquisa.

Desta forma, constatou-se que 83% dos usuários respondentes conhecem o setor Via Pesquisa e 17% não conhecem. No que se refere aos serviços oferecidos pelo setor, 74% conhecem os serviços e 26% não conhecem os serviços disponibilizados para a comunidade.

Quanto aos serviços que utilizam ou já utilizaram, constatou-se que 47% fizeram uso do levantamento bibliográfico, 36% acesso ao Portal da Capes, 12% orientação bibliográfica e 5% participaram de treinamentos em bases de dados.

Sobre o local de acesso ao Portal da Capes 46% responderam que acessam de casa, 25% da universidade, 16% diretamente do Setor Via Pesquisa, 3% no trabalho e 3% não acessam o Portal da Capes. Percebe-se que o maior grau de acesso acontece de casa e da universidade, isso é possível devido à identificação do IP, onde a partir de seu *login* institucional o usuário pode acessar de qualquer lugar.

Ao questionar os usuários para que no contexto de suas atividades eles utilizam os serviços do Via Pesquisa, constatou-se que 65% utilizam como auxílio nas disciplinas como graduando, 16% utilizam para orientação em TCC, 12% para a elaboração de artigos científicos, 3% para orientação de iniciação científica e 2% não utilizam e não conhecem os serviços do Via Pesquisa, respectivamente.

Evidenciou-se, ainda, as vantagens de acesso e uso do Via Pesquisa, os usuários opinaram sobre as seguintes variáveis: obtenção de textos na íntegra; recursos oferecidos; baixo custo; atualidade e oportunidade das informações; e quantidade de informações disponíveis. Sobre a obtenção de textos na íntegra, 42,9% consideram muito importante e 31% extremamente importante. No que se refere aos recursos oferecidos, 38,1% consideram muito importante e 33,3% extremamente importante. Quanto à atualidade e oportunidade das informações, respectivamente, 35,7% consideram muito importante e extremamente importante. Constatou-se que, em relação à quantidade de informações obtidas, 40,5% consideram muito importante e 26,2% extremamente importante. Os dados das vantagens podem ser visualizados no Gráfico 3.

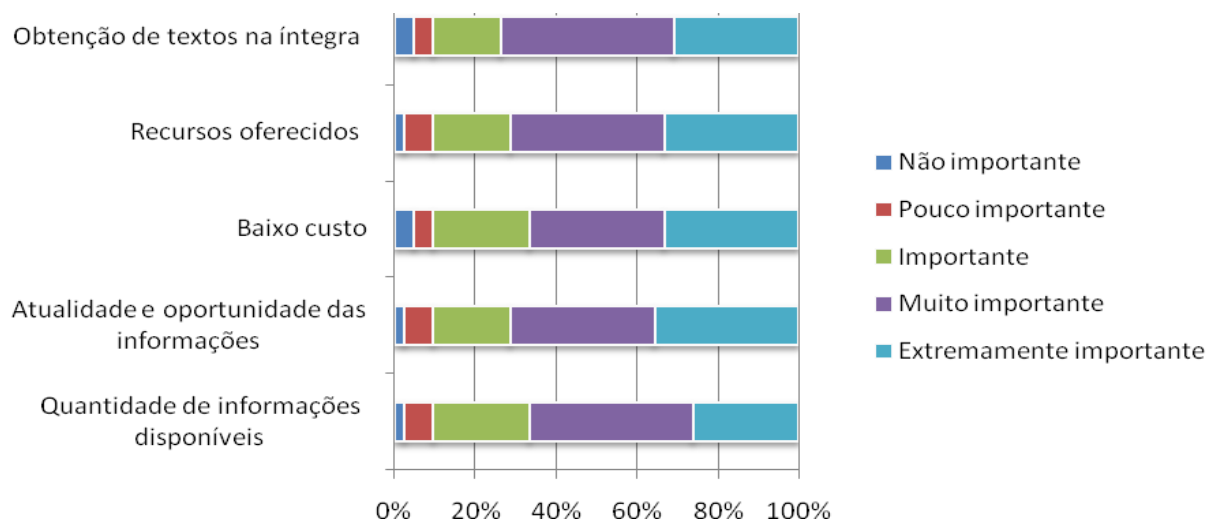


Gráfico 3. Vantagens de acesso e uso do Via Pesquisa

A pesquisa buscou também identificar o grau de dificuldade quanto ao acesso e uso do Portal da Capes e das Bases de dados. Ao analisar os dados de dificuldade, verificou-se que: 42,9% apresentam pouca dificuldade e 40,5% considera difícil a falta de artigos desejados; 45,2% apresentam pouca dificuldade e 42,9% pontua como difícil o excesso de tempo gasto na pesquisa; nas barreiras idiomáticas 38,1% afirmam ter dificuldade, 31% pouco difícil e 19% muito difícil; 47,6% difícil e 35,7% pouca dificuldade para os problemas em localizar determinada informação; a lentidão no acesso é uma considerada pelos usuários como pouco difícil para 35,7% e difícil para 33,3%; a falta de divulgação dos recursos disponíveis foi pontuada pelos usuários como 33,3% muito difícil e 31% difícil; problemas para acessar fora do ambiente da universidade foram pontuados como 33,3% pouco difícil e 42,9% difícil; a falta de instruções no manejo dos recursos disponíveis foi colocada como pouca dificuldade por 42,9% e 38,1% difícil; e o excesso de informações disponíveis é considerado como difícil por 42,9%. Os dados das dificuldades no acesso e uso do Portal da Capes e das Bases de Dados podem ser visualizados conforme o Gráfico 4, a seguir.

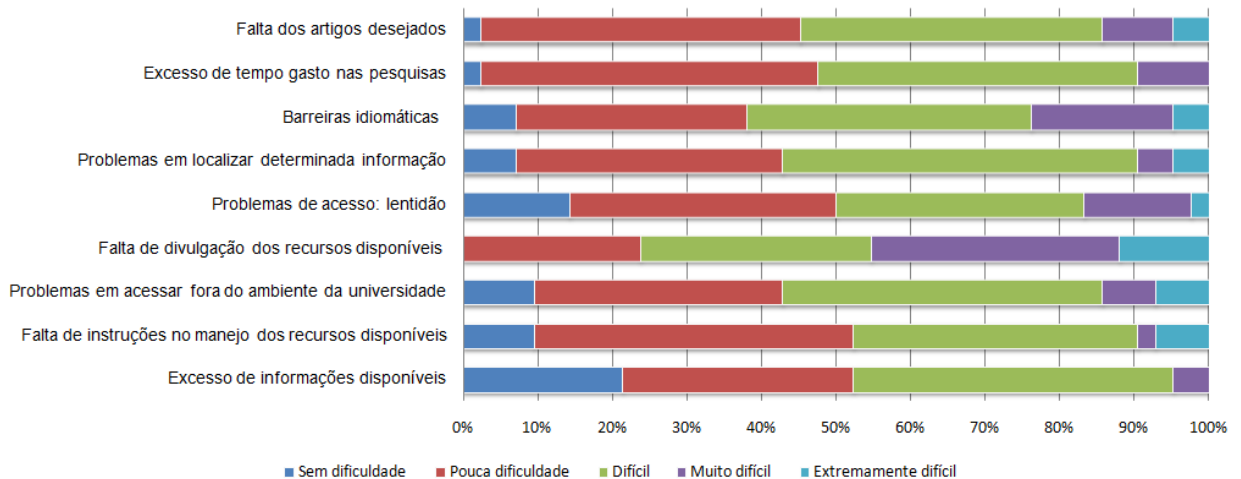


Gráfico 4. Dificuldades no acesso e uso do Portal da Capes e das Bases de Dados

No que tange a dificuldade dos usuários destaca-se alguns dados das variáveis. Quando os usuários, 40,5% pontuam como difícil a falta dos artigos desejados, 42,9% consideram difícil o excesso de informações, 38,1% consideram difícil a falta de instruções no manejo dos recursos disponíveis e 47,6% consideram difícil localizar as informações desejadas, conseqüentemente, pode-se aferir que o usuário mesmo conhecendo o sistema ele tem dificuldades no processo de busca e recuperação das informações desejadas. Ao tratarmos das barreiras idiomáticas não podemos deixar de ressaltar que essa é apenas uma das barreiras informacionais que o usuário apresenta quanto à busca, acesso e uso da informação.

Por fim, o questionário deixou o espaço aberto para que os usuários falassem sobre o setor. Desta forma, resalta-se a fala de alguns usuários:

“A falta de mais base de dados (e-books) e divulgação (marketing) da ferramenta no site da UFAL, e na própria Biblioteca Central. Muitos alunos nem sabem da existência [de] conteúdos digitais no via pesquisa.”

“Os computadores estão defasados e outro quebrados.”

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar o acesso e uso do setor Via Pesquisa a partir dos usuários externos permite inferir que os estudos de usuários devem ser realizados a partir de um processo contínuo que deve ser efetivado em todos os setores da biblioteca. Assim, ratifica-se a importância da realização de pesquisas que se dediquem ao conhecimento de como se dá o acesso e uso da informação, buscando assim conhecer os hábitos de informação dos usuários. Pois, só a partir de estudos com os usuários que as bibliotecas podem aperfeiçoar os produtos e serviços disponibilizados a comunidade acadêmica.

De acordo com Marinho (1993) “a biblioteca, pelo seu caráter social, não pode se manter em contexto isolado, portanto não se concebe desintegrada do processo social, educacional e cultural de uma sociedade” (p. 93).

Nesse aspecto, a Biblioteca Central da Universidade Federal de Alagoas, através do setor Via Pesquisa desempenha um papel fundamental no processo de formação e construção da sociedade, a partir dos serviços disponibilizados a comunidade acadêmica.

Os dados da pesquisa revelam que os usuários estão cada vez mais conectados a Internet e utilizando as tecnologias da informação e comunicação. Para tanto a biblioteca não pode se eximir de suas funções e deve sempre busca aprimorar os seus produtos e serviços. Destaca-se que os serviços do Via Pesquisa utilizam já destas tecnologias, contudo faz-se necessário que sejam estreitadas ainda mais as relações entre bibliotecários e usuários para que assim os 17% dos usuários que não conhecem o setor passem a conhecer e que os 26% que não utilizam os serviços venham a utilizar.

Através dos dados da pesquisa constatou-se que o levantamento bibliográfico, o acesso ao Portal da Capes e a orientação à pesquisa bibliográfica são os serviços mais utilizados. Tais serviços são utilizados em grande percentual para o auxílio nas disciplinas de graduação.

As principais vantagens de acesso e uso do Via Pesquisa, foram pontuadas pelos usuários como a quantidade de informações disponibilizadas, os recursos oferecidos pelo setor e a obtenção de textos na íntegra como algo muito importante.

Acredita-se que as dificuldades pontuadas pelos usuários podem ser solucionadas através de programas treinamento e de educação de usuários. O setor já disponibiliza como serviço o treinamento a bases de dados, contudo, tais atividades devem ser intensificadas visando alcançar um número maior de usuários. Essas ações permitirão que a biblioteca seja mais dinâmica, que seus usuários sejam autônomos para que estes estejam cada vez mais aptos para buscar e acessar as informações desejadas.

Ademais, considera-se importante que outras pesquisas de estudos de usuários sejam realizadas em todos os setores da Biblioteca Central, visando conhecer os usuários, suas necessidades e demandas informacionais.

REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, S. G. & CUNHA, M. B. (2007). Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 12 (2), 168-184.
- BICHERI, A. L. A. 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.
- BUENO, S. B. (2006). Acesso e uso da informação no ambiente educacional: as fontes de informação. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, 11 (1), 53-62.
- BARRETO, A. A. (2009). Sensação e percepção na relação informação e conhecimento. *DatagramaZero: Revista de Ciência da Informação*, 10 (4).
- CARVALHO, I. C. L. (2004). *A Socialização do Conhecimento do espaço das bibliotecas Universitárias*. Rio de Janeiro: Intertexto.
- CASTELLS, M. (2004). *A galáxia da internet: reflexões sobre internet, negócios e sociedade*. Tradução de Rita Espanha. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- CHOO, C. W. (2003). Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões* (Cap. 2, 63–120). São Paulo: Senac.

- CUNHA, M. B. (2000). Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, 29 (1), 71-89, jan./abr.
- CUNHA, M. B. (2010). A biblioteca universitária na encruzilhada. *Datagrama zero: Revista de Ciência da Informação*, 11 (6), 1-21.
- DIAS, M. M. K. & PIRES, D. (2004). *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EdUFSCar. (Série Apontamentos).
- PIRES, H. A. C. & DUMONT, L. M. M. (2014). As relações de gênero e a profissão de bibliotecário: as razões do maior ingresso de homens num curso majoritariamente feminino. In *Além das nuvens: expandindo as fronteiras da Ciência da Informação: anais do 15º Encontro Nacional de pesquisa em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, 27-31 Out. 2014.
- FERREIRA, M. M. (2010). Profissões femininas e profissões masculinas: o que é ser bibliotecário no universo de uma profissão "feminina"? In *Anais do 2º Encuentro Latinoamericano de Bibliotecarios, Archivistas y Museólogos*, Lima, 9-11 Setp. 2010. Recuperado em 10 janeiro, 2015, de <http://ebam.gesbi.com.ar/reservorio10/ponencias2EBAM/2EBAM-E4-P2a.pdf>
- FIGUEIREDO, N. M. (1994). *Estudos de uso e de usuários da informação*. Brasília: IBICT.
- FIGUEIREDO, N. M. (1999). *Paradigmas Modernos da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis.
- GIL, A. C. (2011). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. (6a ed). São Paulo: Atlas.
- LE COADIC, Y.F. (2004). *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos.
- LEITÃO, B. J. M. (2005). *Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária*. Rio de Janeiro: Interciência.
- MARINHO, R. R. (1993). Leitura um caminho para cidadania. *Transinformação*, 5 (1/2/3), 90-94. Recuperado em 18 janeiro, 2015, de <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/viewFile/1650/1621>
- MILANESI, L. A. (1983). *O que é Biblioteca*. São Paulo: Brasiliense.

MORIGI, J. & PAVAN, C. (2004). Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. *Ciência da Informação*, 33 (1), 117-125.

SILVEIRA, N. F. (2014). Evolução Das Bibliotecas Universitárias: *Information Commons*. *Revista ACB: Biblioteconomia*, 19 (1), 69-76.