

Os usuários da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade Federal da Paraíba: caracterizando o comportamento informacional

Jeruzalém de Lima Silva (UFPB) - jerulima@gmail.com

Luciana Ferreira da Costa (UFPB) - lucianna.costa@yahoo.com.br

Resumo:

Caracteriza o comportamento informacional dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley, situada no campus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). A pesquisa é um estudo de usuários, sob abordagem alternativa, que tem como foco o usuário da informação. Tem natureza exploratório-descritivo, com aporte nas abordagens metodológicas quantitativa e qualitativa. Utiliza o questionário como instrumento de coleta dos dados. Como procedimento de análise de dados, pauta-se na técnica de categorização pela determinação de categorias gerais e específicas. Evidencia, como resultados, no tocante ao perfil dos usuários, que o grupo pesquisado, em sua maioria, pertence ao gênero feminino, com idade entre 18 e 24 anos, estudantes de graduação em medicina. Quanto à caracterização do comportamento informacional dos usuários, evidencia que os usuários necessitam de informação para cumprimento das exigências acadêmicas, seguidas da necessidade de se manter informado, absorção de conhecimento, dentre outros. Utilizam como fontes para busca de informação a biblioteca do HULW, a Internet (bases de dados específicas da área de saúde) e outras bibliotecas da universidade como a Central e a Setorial. Alguns usuários costumam buscar a intermediação do profissional bibliotecário, embora uma parte manifeste desconfiança por parte deste profissional. Detecta o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços da biblioteca, além de suas recomendações acerca do que precisa de melhoria por parte desta. Conclui que os usuários apresentam um comportamento informacional ativo para uma série de ações que vão desde o contexto acadêmico-científico, como o profissional e pessoal.

Palavras-chave: *Comportamento informacional. Biblioteca. Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley. Universidade Federal da Paraíba.*

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Os usuários da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade Federal da Paraíba: caracterizando o comportamento informacional

Resumo:

Caracteriza o comportamento informacional dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley, situada no campus I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). A pesquisa é um estudo de usuários, sob abordagem alternativa, que tem como foco o usuário da informação. Tem natureza exploratório-descritivo, com aporte nas abordagens metodológicas quantitativa e qualitativa. Utiliza o questionário como instrumento de coleta dos dados. Como procedimento de análise de dados, pauta-se na técnica de categorização pela determinação de categorias gerais e específicas. Evidencia, como resultados, no tocante ao perfil dos usuários, que o grupo pesquisado, em sua maioria, pertence ao gênero feminino, com idade entre 18 e 24 anos, estudantes de graduação em medicina. Quanto à caracterização do comportamento informacional dos usuários, evidencia que os usuários necessitam de informação para cumprimento das exigências acadêmicas, seguidas da necessidade de se manter informado, absorção de conhecimento, dentre outros. Utilizam como fontes para busca de informação a biblioteca do HULW, a *Internet* (bases de dados específicas da área de saúde) e outras bibliotecas da universidade como a Central e a Setorial. Alguns usuários costumam buscar a intermediação do profissional bibliotecário, embora uma parte manifeste desconfiança por parte deste profissional. Detecta o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços da biblioteca, além de suas recomendações acerca do que precisa de melhoria por parte desta. Conclui que os usuários apresentam um comportamento informacional ativo para uma série de ações que vão desde o contexto acadêmico-científico, como o profissional e pessoal.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Biblioteca. Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley. Universidade Federal da Paraíba.

Área temática: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação

1 CONTEXTUALIZAÇÃO PRELIMINAR

As unidades de informação têm sofrido uma maior exigência na prestação de produtos e serviços com excelência, isto devido à potencialização das tecnologias da informação e comunicação (TIC), promotora também de mudanças no comportamento informacional dos indivíduos tanto em seu contexto particular e, sobretudo, social. A origem e evolução das TIC promoveu a mais significativa das transformações no contexto social em que o indivíduo está inserido demarcando uma nova percepção de sociedade,

denominada Sociedade da Informação, Sociedade em Rede, Sociedade da Aprendizagem (COSTA, 2008).

Atentando às características particulares e sociais de cada indivíduo em suas demandas por informação, é fato que as unidades de informação precisam se adequar às exigências dos que utilizam seus produtos e serviços.

Mas como as unidades de informação podem se adequar às exigências do seu público-alvo? Como conhecer os hábitos e demanda de informação deste público?

Visando promover a excelência na prestação de produtos e serviços, bem como conhecer de fato as demandas dos indivíduos, as bibliotecas, independente de sua tipologia, têm recorrido aos estudos de usuários ou de comportamento informacional. Este tipo de investigação promove o conhecimento dos hábitos de informação dos usuários, pela identificação de suas necessidades e formas de busca e uso de informação, além do conhecimento sobre o grau de satisfação destes ao interagirem com os produtos e serviços da biblioteca.

Por este contexto, no caso da pesquisa em relato, pontua-se que a unidade de informação, local de trabalho do primeiro autor¹, a biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), nunca realizou um estudo de usuário ou de comportamento informacional, algo lamentável, haja vista que a biblioteca já contabiliza mais de 25 anos de existência. Assim, como participe desta biblioteca enquanto funcionário de sua instituição mantenedora, pela vivência e observação cotidianas de usuários atendidos pela biblioteca, bem como por nossa formação no Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB, percebeu-se a necessidade de contribuir com a biblioteca pela realização desta pesquisa considerando, como já se mencionou, a inexistência de estudos desta natureza na referida biblioteca, tornando esta pesquisa pioneira.

Dessa forma, determinou-se como objetivo geral caracterizar o comportamento informacional dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley.

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, haja vista a eminente necessidade de conhecer o usuário, elemento protagonista de qualquer unidade de informação. Assim, a pesquisa visa contribuir como material teórico e empírico dentro do tema dos estudos de usuários

¹ Servidor público da Universidade Federal da Paraíba com atuação na Biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley na função de Auxiliar de biblioteca.

ou comportamento informacional, possibilitando ao meio acadêmico e profissional informações adicionais acerca do tema e o posterior subsídio para o surgimento de novas pesquisas sobre o tema abordado.

2 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O tema comportamento informacional tem sido amplamente explorado no campo da Biblioteconomia e Ciência da Informação. O termo comportamento informacional substitui a nomenclatura, anteriormente, utilizada nos trabalhos 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. No entanto, desde 1916 existem registros de trabalhos versando sobre usuários de bibliotecas e estudos de leitores em geral (WILSON, 1981).

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

As primeiras investigações empreendidas no campo dos estudos de usuários foram elaboradas no fim da década de 1940, alavancadas por dois eventos. Um deles, como já mencionado, foi a Conferência da Informação Científica da Royal Society, 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 pela relevância dos trabalhos apresentados.

O estudo do comportamento, em si, é um dos objetos de estudo da psicologia.

Na Ciência da Informação (CI) a utilização do termo pode ser entendida, prioritariamente, como a reação que o usuário esboça em determinado contexto ou situação a fim de suprir sua necessidade informacional.

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”.

Durante anos os estudos de usuários apontavam seu olhar para os sistemas de informação e não para o usuário destes sistemas, o que segundo Araújo (2010, p. 24) consistia na realização de estudos sob o viés do paradigma físico, ou seja, objetivando mensurar 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.

O paradigma físico, tradicional ou clássico (FIGUEIREDO, 1994, COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009, ARAÚJO, 2010) não enfatiza a capacidade de pensar e interpretar dos usuários que podem trazer significativas contribuições para as unidades de informação.

Gasque e Costa (2010) abordam o que chamam de novo modelo de abordagem, o paradigma emergente, conhecido como abordagem alternativa ou moderna (FIGUEIREDO, 1994; FERREIRA, 1997). As autoras pontuam que estudos sob o viés deste tipo de abordagem “reconhece a subjetividade humana [...]; o construtivismo, em que o conhecimento não é visto como acabado, [...]; a visão dos usuários como seres ativos, direcionados por seus próprios objetivos e capacidade de escolhas próprias”.

Neste contexto, tem-se que não são recentes os estudos que abordam o comportamento de informação dos usuários em bibliotecas.

4 AMBIÊNCIA DA PESQUISA: A BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY

Não há registro documental sobre a data exata da criação da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley. Segundo mensagem eletrônica da bibliotecária Vera Lúcia Nogueira, a biblioteca do HULW começou como sala de leitura sendo idealizada pelo médico Marco Aurélio, juntamente com a bibliotecária Leda Dutra, na época, diretora da Biblioteca Central (BC). Nesta sala de leitura, situada no segundo pavimento do hospital, começaram a reunir livros de medicina, disponibilizando-os aos que frequentavam o local.

Em 1985, a bibliotecária Vera Lúcia Nogueira assumiu a sala de leitura, transformando-a em biblioteca realizando empréstimos especiais junto à BC para dar consistência ao acervo. A bibliotecária, com o aval da direção do HULW, permitia que

livreiros colocassem seus livros à venda nas dependências do hospital, assim, estes pagavam o aluguel dos postos de venda de livros 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 e professores) da área de saúde e áreas afins. Sua proposta é de dar subsídio informacional ao corpo de profissionais e médicos do hospital, assim como atender à comunidade acadêmica de estudantes de Medicina e Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

A biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW) fica localizada no segundo pavimento deste hospital no campus I da UFPB. Atualmente, é subordinada à Coordenação Geral de Ensino Pesquisa e Extensão (CGEPE), conforme descrição da seção VII do regimento do HULW, sendo considerada como biblioteca setorial. A biblioteca ocupa uma área de 565 m², funcionando de segunda à sexta-feira no horário das 7 às 17 horas.

No que se refere à sua infraestrutura, a biblioteca 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; salas de processos técnicos; salão de estudo individual (com doze cabines) e em grupo; laboratório de recuperação de livros; sala da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) com dois pontos de acesso à *internet*; sala de direção; sala de periódicos; copa.

O acervo é composto em sua maioria por livros de doação. 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. Atualmente a biblioteca contabiliza aproximadamente 2.600 exemplares.

Em seu quadro funcional, a biblioteca do HULW conta com seis servidores do quadro efetivo da UFPB, sendo um profissional bibliotecário e cinco assistentes administrativos.

5 ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 Características da pesquisa

A pesquisa é de caráter exploratório-descritiva, com aporte das abordagens metodológicas quantitativa e qualitativa. A pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e busca descobrir as relações que existem entre seus elementos componentes. Já a pesquisa descritiva observa, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los, reconhecendo inúmeras situações e relações que ocorrem na vida social, política e tudo o que envolve o comportamento humano.

5.2 Sujeitos da pesquisa

O universo da pesquisa compreendeu os usuários da biblioteca do HULW. A amostra deu-se de forma aleatória, sendo esta determinada pelos usuários que aceitaram participar da pesquisa respondendo o instrumento de coleta de dados.

5.3 Instrumentalização da coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados da pesquisa, utilizou-se de um questionário composto por questões abertas e fechadas. O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira composta por seis questões fechadas objetivando caracterizar o perfil dos usuários. A segunda parte objetivou coletar informações que possibilitassem caracterizar o comportamento informacional dos usuários pelas seguintes categorias: necessidades de informação; busca de informação; uso da informação; nível de satisfação dos usuários com os produtos e serviços prestados pela biblioteca.

O questionário foi aplicado pessoalmente no período de 01 a 11 de outubro de 2012 durante o horário de funcionamento da biblioteca.

Obteve-se na aplicação do questionário um resultado positivo. Alcançou-se um número de 94 questionários respondidos.

Neste processo, adotou-se para os questionários a codificação U, a qual se refere aos usuários respondentes. Por fim, enumeramos a codificação adotada para diferenciação dos respondentes.

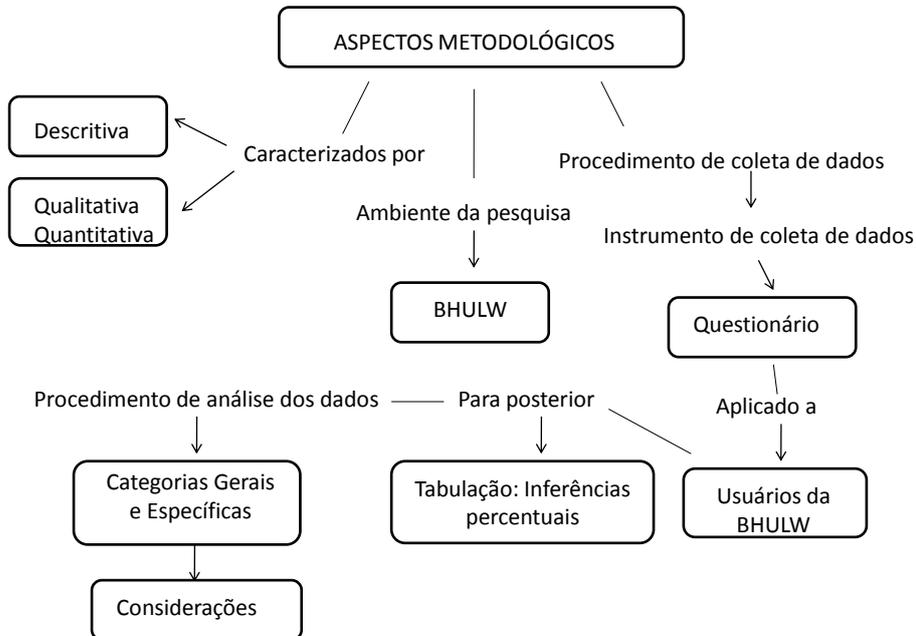
5.4 Instrumentalização da análise de dados

A análise dos dados da pesquisa deu-se por meio da técnica de categorização ou análise por categoria, na perspectiva de Minayo (1998), e que, segundo Richardson (1999, p. 243), esta “se baseia na decodificação de um texto em diversos elementos, os

quais são classificados e formam agrupamentos analógicos”. Assim, determinou-se como categorias gerais: Perfil dos usuários e Comportamento informacional.

Por fim, condensam-se as informações dos aspectos metodológicos da pesquisa na Figura 1:

Figura 1: Mapa conceitual dos aspectos metodológicos adotados na pesquisa



Fonte: Autoria própria, 2012

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

6.1 Caracterização do perfil dos usuários da biblioteca do HULW

Inicia-se a análise da categoria geral Perfil dos usuários pela primeira categoria específica que é o gênero dos usuários pesquisados. Obteve-se que a maioria dos usuários da biblioteca do HULW é do gênero feminino (55%), enquanto que 45% são do gênero masculino.

No que se refere à categoria específica Faixa etária, a maioria dos usuários se encontra entre 18 e 24 anos idade (75%). Este dado corresponde a um grupo formado por indivíduos jovens, coadunando com a idade de ingresso no ensino superior.

A segunda categoria específica versou sobre o vínculo dos usuários com a UFPB. Assim, constatou-se que a totalidade dos usuários pesquisados é estudante da universidade (100%).

No tocante ao nível de escolaridade dos usuários, percebeu-se que são estudantes de cursos de graduação (100%). Deste total, tem-se que maioria dos usuários, (93%), cursa medicina. Houve ocorrência de estudantes de enfermagem (2%). Alguns usuários não responderam a questão (5%). Quanto ao exposto, vale ressaltar que a biblioteca do HULW disponibiliza itens do acervo para todos os cursos da área de saúde. Talvez o motivo da presença maciça de estudantes de medicina se deve ao fato de que, até a realização da pesquisa, o referido curso funcionava inteiramente nas dependências do hospital, aproximando, assim, seus estudantes 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, sob a delimitação das seguintes categorias específicas: necessidades de informação, busca da informação, uso da informação e satisfação com os produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca.

Com relação à categoria específica Necessidade de informação dos usuários, considerando que estas podem estar vinculadas à vida particular, profissional, estudantil, dentre outras, motivando os indivíduos a partir em busca de determinada informação, observou-se que os usuários pesquisados necessitam de informação para a realização de atividades acadêmico-científicas como participação em aulas, produção de artigos, trabalhos acadêmicos, etc. (88%); manter-se informado (78%); subsidiar o próprio conhecimento (75%); desenvolvimento do conhecimento e atividades profissionais (74%); manter-se atualizado (70%). Outras necessidades foram apontadas, como: para pesquisar; interagir com a sociedade; lazer.

Sobre as fontes buscadas pelos usuários para o atendimento de suas necessidades de informação, o grupo pesquisado utiliza, quase que em sua totalidade, a biblioteca do HULW (98%), seguida da *Internet* (bases de dados, sites/portais específicos da área de saúde) (87%). Os usuários mencionaram, ainda, a Biblioteca Central da UFPB (52%); a Biblioteca Setorial (48%); Coleção particular e consulta aos professores e colegas (44%), cada; Participação em eventos (39%); Biblioteca digital (36%). Pelo exposto, percebe-se que os usuários utilizam os meios convencionais e os meios eletrônicos como fonte de informação coadunando com a afirmação de Wilson (2000), de

que na busca pela informação o indivíduo pode interagir com diversos tipos de sistemas informacionais.

Acerca da frequência de uso da biblioteca do HULW, constatou-se que 48% dos usuários a frequentam semanalmente, 33% a frequentam diariamente, 16% ocasionalmente, 3% mensalmente.

No que se refere aos usuários consultarem o profissional bibliotecário no momento de suas dificuldades em encontrar a informação desejada na biblioteca do HULW, observou-se que 77% buscam a ajuda do bibliotecário, enquanto que apenas 23% prefere não consultar este profissional. Pode-se deduzir, talvez, que a maioria dos usuários reconhece o profissional bibliotecário como alguém que pode auxiliá-los nos processos de busca e uso da informação. Questionou-se, ainda, para os que não buscam a ajuda do bibliotecário o porquê de não o fazê-lo. Destacam-se a seguir as respostas, identificadas pelo código U (usuário), seguida da numeração sequencial, tal como figuram no questionário: “Em geral, o atendimento não é “amigável, há 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). Pelas respostas, percebe-se que alguns usuários não consultam o bibliotecário por receio de não ser bem atendido, ou até mesmo, por desconhecerem que o profissional bibliotecário possa auxiliá-los em suas demandas, otimizando um melhor resultado 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, no entanto a organização não segue a Classificação Decimal Universal (CDU), adotada pelo Sistema de Bibliotecas da UFPB (SISTEMOTECA).

Sobre os canais de informação utilizados pelos usuários tem-se: livros (100%), Internet (93%), periódicos científicos impressos e eletrônicos (74%), canais informais (colegas e professores) (63%), Bases de dados (45%), Obras de referência (40%). Foram citados ainda Teses e dissertações e jornais com 27% e 22%, respectivamente.

No tocante ao nível de satisfação dos usuários da biblioteca do HULW, constatou-se que 55% dos usuários se demonstraram satisfeitos, 3% parcialmente satisfeitos e 42% insatisfeitos.

Solicitou-se que os usuários apontassem os itens que necessitam de atenção por parte da biblioteca do HULW. Descrevem-se os itens na Tabela 1:

Tabela 1: Descrição dos itens que precisam de atenção por parte da biblioteca do HULW

Itens	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

De acordo com o exposto na Tabela 1, os itens acervo (80%), maior número de exemplares (70%) e maior quantidade de computadores (69%) figuram com percentual significativo. No entanto, outros itens também requerem atenção por parte da biblioteca. No tocante ao acervo ainda persiste a dificuldade de obras atualizadas, o que reflete no número de exemplares a serem disponibilizados. Sobre o número de computadores disponíveis, a biblioteca possui quatro computadores, sendo que deste total dois são para acesso livre na biblioteca e os outros dois para acesso exclusivo à BVS, o que não supre as necessidades de acesso dos usuários.

Por fim, a última questão do questionário versava sobre comentários dos usuários acerca da biblioteca do HULW. Do total de questionários respondidos, esta questão foi respondida por 37 usuários. Categorizaram-se as respostas pela determinação das

categorias específicas: acervo, atendimento, horário de funcionamento e serviços oferecidos, conforme descrição de algumas respostas no Quadro 1:

Quadro 1 – Comentários dos usuários

Categorias específicas	Respostas dos usuários
Acervo	
	<p>A biblioteca precisa urgentemente melhorar a qualidade e a quantidade do acervo (U. 61).</p> <p>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).</p> <p>Em relação à informação em saúde é necessário que o acervo seja sempre atualizado, pois esses conhecimentos são alterados continuamente (U. 87).</p>
Atendimento	
	<p>O atendimento pelo pessoal da recepção é péssimo, chegando a desestimular o usuário para retirar alguma dúvida (U. 70).</p> <p>Às vezes os funcionários [...] perturbam o silêncio necessário aos estudos (U. 76).</p> <p>Os funcionários devem ser mais atentos aos usuários ajudando nas pesquisas em bases de dados na internet (U. 71);</p>
Horário de funcionamento	
	<p>A biblioteca deveria funcionar até mais tarde, no período noturno, e também, em pelo menos um turno nos finais de semana [...] (U.28).</p> <p>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).</p> <p>Acredito que o horário de funcionamento da biblioteca precisa ocorrer nos três turnos: manhã, tarde e noite.</p>
Serviços oferecidos	
	<p>Os computadores poderiam ser configurados com Windows. Conter mais exemplares de Medcursos (U. 36).</p> <p>Alguns sites importantes para os estudantes (como o <i>Hotmail</i>, por exemplo) são bloqueados nos computadores da biblioteca. Quem usa Hotmail tem que procurar um outro local [...] (U. 57).</p> <p>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).</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2012

De acordo com o exposto no Quadro 1, verifica-se que os usuários manifestam suas opiniões sobre produtos e serviços essenciais da biblioteca do HULW que precisam de qualidade real, pois não basta que a biblioteca possua uma qualidade aparente, isto é, que a coleção esteja classificada e catalogada, mas que todos os produtos e serviços caminhem harmoniosamente. Outro fator essencial é a necessidade de cordialidade e bom atendimento por parte da equipe da biblioteca no trato com os usuários. A equipe

precisa estar preocupada e envolvida na elaboração de ações que visem o aperfeiçoamento da forma como atuam e interagem com a unidade de informação e, sobretudo, com os usuários. Assim, pontua-se que a gestão da biblioteca do HULW desenvolva um programa formal de incentivo ao aperfeiçoamento, ou de motivação e conscientização da equipe, considerando a urgente necessidade da qualidade dos produtos e serviços oferecidos (PINTO, 1993; RAMOS, 1999).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar os resultados obtidos com a pesquisa, no universo estudado, ratifica-se a importância da realização de pesquisas que se dediquem ao conhecimento dos hábitos de informação dos usuários da informação em sua interação com as unidades de informação, unificando os interesses destes com a otimização dos produtos e serviços prestados pelas bibliotecas.

Em harmonia com o objetivo de caracterizar o comportamento informacional dos usuários da biblioteca do Hospital Universitário Lauro Wanderley, trilhou-se o caminho da pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva.

A concretização da pesquisa em relato possibilitou demarcar algumas considerações acerca do comportamento de informação dos usuários, bem como o delineamento do grau de satisfação com os produtos e serviços da biblioteca do HULW.

A biblioteca do HULW é de fundamental importância para a comunidade acadêmica da área de saúde da UFPB, principalmente para os estudantes do curso de graduação em medicina que se constituem maioria absoluta de usuários da referida biblioteca.

Os usuários aqui pesquisados demonstram um comportamento informacional ativo, oriundo de necessidades de informação para o cumprimento das atividades de cunho acadêmico (participação em aulas, produção de artigos, realização de trabalhos, etc.), mas também para manter-se atualizado e para o desenvolvimento das atividades profissionais.

Para o atendimento de suas necessidades de informação, utilizam a biblioteca do HULW, bem como demais bibliotecas da UFPB, a exemplo da Biblioteca Central e Biblioteca Setorial. Utilizam os mais diversos canais de informação, sobretudo, livros, *Internet* e contatos com colegas e professores.

A maioria dos usuários se considera satisfeita com a biblioteca do HULW, contudo, apresentam comentários significativos de melhoria do acervo, atendimento da equipe de recursos humanos da biblioteca, horário de funcionamento da biblioteca e otimização dos serviços prestados.

Considera-se, pelas constatações expostas, que a realização desta pesquisa de comportamento informacional dos usuários da biblioteca do HULW contribui para diagnosticar a visão dos usuários sobre a referida biblioteca possibilitando, assim, que gestores e servidores a tenham como base para a tomada de decisão e elaboração de planos de ações administrativas que possam resolver de fato os problemas apontados pelos usuários.

Assim, baseando-se no que foi exposto pelos usuários, apresentam-se sugestões para a biblioteca do HULW com vistas à melhoria e qualidade dos produtos e serviços ofertados, bem como para promoção de uso eficaz por parte dos usuários: a) realizar estudos de usuários periodicamente; b) elaborar um plano de incentivo e aperfeiçoamento profissional para a equipe da biblioteca, visando melhoria no atendimento aos usuários; c) realizar estudo de avaliação do acervo e da unidade de informação como um todo.

REFERÊNCIAS

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.

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 (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Ciência da Informação. Universidade de Brasília. 2006.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

COSTA, Luciana Ferreira da. **Usabilidade do Portal de Periódicos da CAPES**. João Pessoa: UFPB, 2008. 236f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal da Paraíba. 2008.

_____; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. **DataGramZero**. Rio de Janeiro, v.10, n. 4, p. 1-12, 2009.

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. 1997. Disponível em: <www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>. Acesso em 17 abr. 2009.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

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, p. 21-32, jan./abr. 2010.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 10 ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133/137, maio/ago. 1993.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. Por uma política de qualidade nos serviços de informação em bibliotecas universitárias paraenses. In: _____. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999.

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

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