

Gestão de bibliotecas universitárias: em foco a compreensão dos aspectos afetivos do comportamento informacional

Giordana Nascimento de Freitas e Silva (UFC) - giordana.nascimento@gmail.com

Maria de Fátima Oliveira Costa (UFC) - fatima12oliveiracosta@gmail.com

Resumo:

Trata dos aspectos afetivos do comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do Curso de Física (BCF), vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Física (PPGFIS), da Universidade Federal do Ceará (UFC). Apresenta, portanto, a seguinte questão norteadora: Quais sentimentos caracterizam as ações de busca e uso da informação dos usuários da BCF, vinculados ao PPGFIS, da UFC? Logo, objetiva compreender como a comunidade em questão se sente no decorrer do desenvolvimento de suas pesquisas. Esta proposta foi fundamentada na perspectiva cognitiva de Carol Kuhlthau, em decorrência de entendermos que os pensamentos, sentimentos e ações permeiam intrinsecamente o Processo de Busca da Informação (PBI). Para tanto, realizou-se uma pesquisa qualitativa de cunho exploratório e descritivo, de natureza qualitativa, configurando um estudo de caso, cujo campo de pesquisa foi a BCF tendo, portanto, como unidade de análise os usuários ligados ao programa de pós-graduação em foco. A amostra compreendeu 09 (nove) professores e 25 (vinte e cinco) estudantes. O instrumento de coleta de dados foi o questionário aplicado via e-mail. A partir do exposto, constatou-se a demonstração predominante dos sentimentos de confiança, otimismo e satisfação apontados assiduamente pelos professores e estudantes nos revelando, assim, que ambos estão conscientes das escolhas que favorecem a produtividade e inovação de seus resultados. Compreendemos, portanto, que a segurança do que se deseja pesquisar e de como fazê-lo, interfere significativamente no contentamento dos docentes e discentes que percebem seus avanços ao passarem de posturas generalistas para específicas e especializadas à medida que seu aprendizado progride.

Palavras-chave: *Estudos de Usuários. Comportamento Informacional. Biblioteca universitária. Biblioteca do Curso de Física - Universidade Federal do Ceará. Usuários da*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*



Modelo 1: Resumo expandido de comunicação científica

Gestão de bibliotecas universitárias: em foco a compreensão dos aspectos afetivos do comportamento informacional

Videografia: () Sim (X) Não

Introdução:

A Ciência da informação (CI) possui uma relevante contribuição a oferecer por meio dos Estudos de Usuários, que se apresentam, enquanto caminho sistematizado, na busca pelo conhecimento das relações estabelecidas entre o usuário e a informação. Destarte, consoante Amaral (2014), esta subárea da CI visa compreender os fenômenos que integram os processos informativos. Com efeito, esse entendimento torna-se mais profícuo ao passo que contempla, para além dos aspectos cognitivos, a percepção das nuances afetivas que norteiam a construção do saber e influenciam de forma preponderante no seu desenvolvimento.

Isto vai ao encontro do que Damásio (2004) nos coloca ao afirmar que, a racionalidade emerge do equilíbrio entre as emoções positivas e negativas, pois, fazendo uma analogia com seu enfoque, percebemos que a capacidade de aprendizagem do pesquisador avança em consonância com as compreensões significativas que vão sendo concebidas, interferindo, então, na motivação e interesse deste sujeito em atingir os objetivos definidos na sua proposta ao longo de seus estudos.

Enfatizamos, porquanto, a relevância dos estudos de usuários para as instituições que intentam disponibilizar serviços de informação. Entre estas, salientamos a atuação da biblioteca universitária, uma vez que, consoante Fujita (2005), possui como funções basilares armazenar, organizar e assegurar o acesso ao conhecimento, pois é desse ambiente que deve partir o fundamento teórico e epistemológico necessário ao efetivo funcionamento da instituição de ensino superior a qual está vinculada.

Nessa perspectiva, com base em Calva González (2004), ao compreendermos o comportamento informacional, entre outras abordagens, como os diversos modos pelos quais o indivíduo se comporta na tentativa de satisfazer suas necessidades de informação, propomos um estudo qualitativo de cunho exploratório e descritivo dos sentimentos que perpassam os Processos de Busca da Informação (PBI) realizados pelos usuários da Biblioteca do Curso de Física (BCF) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Em vista disso, delimitamos como questão norteadora a seguinte: Quais sentimentos caracterizam as ações de busca e uso da informação dos usuários da BCF, vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Física (PPGFIS), da UFC?

Fundamentados nesta problemática, objetivamos compreender como os usuários em questão se sentem no decorrer do desenvolvimento de suas pesquisas. Para tanto, nos baseamos no modelo de Kuhlthau (1999; 2007), que considera as particularidades emocionais, cognitivas e físicas no estudo do comportamento informacional dos indivíduos.

Essa proposta advém de dissertação produzida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFC e nos possibilitou refletir sobre a atuação

da biblioteca universitária junto à comunidade acadêmica, haja vista no momento da consecução deste trabalho, atuarmos profissionalmente na BCF, o que resultou na percepção da necessidade de um estudo centrado no comportamento informacional de seus usuários e, particularmente, dos participantes do PPGFIS. Ademais, escolhemos este público em decorrência de integrarem um dos melhores Programas de Pós-Graduação do país nesta área, com conceito 7 (sete) indicado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Método de pesquisa:

No intuito de responder o objetivo delimitado, desenvolvemos uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, de natureza qualitativa, configurando um estudo de caso, cujo campo de pesquisa foi a Biblioteca do Curso de Física da UFC e, o universo investigado, composto pelos participantes do PPGFIS. Logo, enquanto instrumento de coletas de dados, optamos pelo questionário submetido aos docentes e discentes ativos no programa (durante o mês de novembro de 2017).

O questionário nos possibilitou um alcance maior de pessoas e a expressão livre dos sujeitos da pesquisa, visto que não estivemos presentes no momento de seu preenchimento e o anonimato destes foi preservado. (MARCONI E LAKATOS, 2003). Nesse sentido, para mencionar os docentes e discentes durante os resultados e discussão, utilizamos as respectivas abreviaturas: DO e DI. Conforme o critério de adesão voluntária, trabalhamos com 09 retornos dos professores e 25 dos estudantes.

Utilizamos como parâmetro para elaboração do instrumento e exploração dos dados, o Processo de Busca da Informação concebido pela autora Carol Kuhlthau, cujos estágios nos remetem às categorias de análise deste trabalho: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. É importante elucidar que, em conformidade com este modelo, procuramos entender o comportamento de busca e uso da informação dos usuários, integrando aspectos relacionados a seus sentimentos em cada uma das fases mencionadas. Por fim, fundamentados na concepção de Bardin (1977), utilizamos a análise de conteúdo como medida de organização e análise dos dados, já que buscamos perceber os traços emocionais nas respostas analisadas considerando, para além dos sentidos explícitos, os significados implícitos ligados ao contexto em que os discursos e práticas da comunidade estudada são constituídos e desenvolvidos.

Resultados e discussão

No tocante aos sentimentos apontados em relação à categoria **iniciação**, ou seja, na delimitação do tema, problema, objetivos e metodologia, a maioria dos discentes (80%) e os docentes (100%) tiveram opiniões semelhantes ao afirmarem se sentirem otimistas, confiantes e focados na etapa inicial do PBI. No caso dos primeiros, interpretamos que estas posturas emocionais derivam de suas experiências no percurso da pesquisa, o que não significa afirmar que não haja problemas no seu transcorrer, mas a aptidão de predição e resolução dos imprevistos para retorno à sua continuidade é mais efetiva, inclusive, em função da rede de referências apontadas por e Choo (2006). Acreditamos que isto influencia diretamente na conduta confiante de grande parte dos discentes que, em suma, possuem contato com a pesquisa teórica e

experimental nos laboratórios desde os programas de iniciação científica na graduação e, por conseguinte, com o desenvolvimento de produções acadêmicas, cujos assuntos com que trabalham, geralmente têm suas perspectivas aprofundadas ou delimitadas ao longo do desenvolvimento de suas dissertações e teses no PPGFIS.

Além disso, assimilamos que as mediações formais e informais influenciam na confiabilidade, foco e otimismo apontados pelos sujeitos da pesquisa, no concernente às tarefas que envolvem a fase de **seleção**, isto é, a identificação da temática global correspondente às necessidades de informação percebidas, assim como na escolha do modo como o assunto será estudado. Assim, acreditamos que a realização destas ações têm sido satisfatória, dado que sentimentos de caráter mais negativo (dúvida e insegurança), não foram predominantes; o que evidencia o caráter efetivo das predições construídas em decorrência dos seguintes requisitos apontados por Kuhlthau (1999; 2007): atendimento de interesse particular (relação significativa com experiências anteriores); critérios institucionais (relação com as linhas do PPGFIS e atuação nos laboratórios ou grupos de pesquisa); informação acessível e tempo disponível (otimizados pelas parcerias construídas).

As etapas de **exploração, formulação e coleta**, foram relacionadas aos seguintes momentos da pesquisa: elaboração da fundamentação teórica, realização dos experimentos, análise dos dados e resultados. Conforme discussão anterior, ratificamos que a experiência dos docentes com a pesquisa, seus imprevistos e a rede de contatos estabelecida com pares do PPGFIS ou de outras instituições nacionais e internacionais resultam numa predisposição acurada para ampliação do conhecimento acerca de seu problema informacional e a constituição de uma perspectiva pessoal sobre o mesmo. Isto corrobora para explicitação prevalecente dos sentimentos positivos (confiança, foco e satisfação) assinalados pelos professores em relação à consecução dos estágios assinalados anteriormente.

No tocante ao universo dos discentes, asseveramos que o contato com a pesquisa, desde os programas de iniciação científica, e a inserção integrada das propostas dos estudantes nos macroprojetos dos laboratórios e ou grupos de pesquisa dos quais são participantes, tem colaborado sobremaneira para realização exitosa das atividades destacadas. Contudo, o fato dos sujeitos da pesquisa estarem, em suma, otimistas, confiantes, focados e satisfeitos para realização das atividades em questão, não implica que os sentimentos de dúvida e insegurança não sejam experienciados. Indo ao encontro do pensamento de Kuhlthau (1999; 2007), DI15, DI19 e DI24 revelaram se sentir em dúvida e DI19 e DI13 apontaram a insegurança como reação presente durante a constante elaboração da fundamentação teórica de seus estudos. Entendemos que isto ocorra haja vista as múltiplas possibilidades de pesquisa potencializadas por uma grande variedade de fontes de informação e, conseqüentemente, a verificação de conteúdos novos não identificados pelos esquemas individuais destes pesquisadores que podem anunciar, inclusive, a possibilidade de modificação dos procedimentos experimentais adotados.

Outrossim, questionamos os docentes e discentes acerca dos sentimentos vivenciados no momento de elaboração das conclusões e discussões, etapa esta associada à fase de **apresentação**. Os professores (100%) indicaram que se sentem confiantes, otimistas e satisfeitos. Acreditamos que esta posição está relacionada ao seu repertório de conhecimentos e, portanto, a uma maior capacidade perceptiva de perceber que o trabalho construído é suficiente para responder ao problema levantado,

dessa forma, dando mais segurança e tranquilidade para sua finalização e divulgação já que, de acordo com Kuhlthau (1999, p. 16, tradução nossa), “Compreender o que é suficiente é essencial para dar sentido à informação disponível [...]”. Quanto aos estudantes, verificamos que a maioria (60%) também se mostrou otimista, confiante e satisfeita. Em nossa percepção, este cenário advém do contato contínuo direto e ou indireto com temáticas das linhas de pesquisa com que trabalham, tendo em conta compartilharem geralmente experiências comuns nos laboratórios ou grupos de pesquisa em que atuam, desde a graduação. Todavia, é perceptível a menção dos sentimentos de dúvida e insegurança pelos discentes (40%) na etapa de elaboração das conclusões e discussões. Atribuímos esta tensão ao fato destes indivíduos, durante a elaboração de suas dissertações e teses, precisarem constantemente relacionar suas concepções com os apontamentos do programa (orientador e colegas) e da literatura, principalmente, sobre os procedimentos metodológicos e seus modos de execução. É o que nos coloca Choo (2006, p. 172): “[...] criar um conjunto de significados comuns geralmente requer resolver a tensão entre o desejo de seguir as próprias crenças e de incluir outros pontos de vista de modo a construir consenso.” Isto porque, os resultados obtidos precisam ter aceitabilidade perante os pares e disto decorre a credibilidade, aprovação pelas bancas de defesa e a constituição destes estudos como fontes de informação confiáveis.

Considerações finais:

Ainda que tenham sido vivenciados percalços, é notório que os processos de busca e uso de informação estudados, em conformidade com as respostas analisadas, nos demonstram que os sujeitos da pesquisa estão conscientes das escolhas que favorecem a produtividade e inovação de seus resultados. Podemos comprovar isto pelo grande índice de publicações em periódicos de alto fator de impacto e pela visibilidade do PPGFIS perante a comunidade científica do campo da Física. Indo ao encontro do exposto, salientamos a recente concessão do conceito 07 (sete) pela Capes ao programa na avaliação quadrienal 2013-2017, o que comprova o nível de excelência internacional de seu desempenho.

Inferimos que este cenário interfere na demonstração dos sentimentos de confiança, otimismo e satisfação apontados assiduamente pelos professores e estudantes na realização das fases do PBI nos remetendo, assim, à satisfação dos usuários em evidência quanto ao seu cumprimento. No caso dos primeiros, isto se justifica em razão de um maior amadurecimento na percepção e aplicação dos recursos informacionais, materiais e humanos necessários, além da expertise de presumirem e ou resolverem os imprevistos surgidos. Já no caso dos segundos, a orientação dos professores é essencial para o condicionamento de usos significativos de informação, devido ao suporte que oferecem nos laboratórios e/ou grupos de pesquisa, em geral desde a graduação e, por sua vez, pelo trabalho contínuo com temáticas que subsidiam suas concepções para atendimento dos objetivos definidos.

Este cenário também pode ser relacionado com a atuação do docente, visto que os estudos executados no decurso de sua formação, principalmente na pós-graduação, pautam seus interesses e opções por participação nas linhas de pesquisa

do PPGFIS, direcionando, então, seu olhar na orientação dos trabalhos que estão sob sua responsabilidade. Compreendemos, portanto, que a segurança do que se deseja pesquisar e de como fazê-lo, interfere significativamente no contentamento dos professores e estudantes que percebem seus avanços ao passarem de posturas generalistas para especializadas à medida que seu aprendizado progride.

Referências:

AMARAL, Sueli. Mercadotecnia y estudios de usuarios para identificar y satisfacer las necesidades de información. In: SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, 9., 2014, México. **Anais...** México: Universidad Autónoma de Chiapas, 2014. Documento inédito (No prelo).

BARDIN, Laurence. Definição e relação com outras ciências. In: _____. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. p. 27-46.

CALVA GONZÁLEZ, J. J. **Las necesidades de información**: fundamentos teóricos y métodos. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2004. 272 p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo, SP: Senac São Paulo, 2006.

DAMÁSIO, Antônio R. **Em busca de Espinosa**: prazer e dor na ciência dos sentimentos. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Proceedings...** Salvador: UFBA, 2005

KUHLTHAU, Carol. Accommodating the user's information search process: challenges for information retrieval system designers. **Bulletin of the American Society for Information Science**, v. 25, n. 3, p. 12-16, 1999.

KUHLTHAU, Carol. Reflections on the development of the model of the information search process (ISP): excerpts from the lazerow lecture, University of Kentucky, April 2, 2007. **Bulletin of the Association for Information Science and Technology**, v. 33, n. 5, jun./jul. 2007, p. 32–37. Disponível em:
<<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/bult.2007.1720330511/full>> Acesso em: 9 out. 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed. São Paulo, SP: Atlas, 2003. 311 p.