

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Jepherson Santos da Silva

O comportamento informacional dos discentes de pós-graduação do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas e do Instituto de Letras da UFRGS.

Porto Alegre

2018

Jepherson Santos da Silva

O comportamento informacional dos discentes de pós-graduação do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas e do Instituto de Letras da UFRGS.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Porto Alegre

2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

Vice-Reitora: Prof^a. Dr^a. Jane Fraga Tutikian

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof^a. Dr^a. Karla Maria Müller

Vice-Diretora: Prof^a. Dr^a. Ilza Maria Tourinho Girardi

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof^a. Dr^a. Jeniffer Alves Cuty

Chefe-Substituta: Prof^a. Dr^a. Eliane Lourdes da Silva Moro

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof^a. Dr^a. Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Coordenador-Substituto: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Junior

CIP - Catalogação na Publicação

Silva, Jepherson Santos da
O comportamento informacional dos discentes de
pós-graduação do Instituto de Filosofia e Ciências
Humanas e do Instituto de Letras da UFRGS / Jepherson
Santos da Silva. -- 2018.
106 f.
Orientador: Rodrigo Silva Caxias de Sousa.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2018.

1. Comportamento informacional. 2. Busca e uso da
informação. 3. Biblioteca de Ciências Sociais e
Humanidades . 4. Discentes da pós-graduação. 5.
Ciências Sociais e Humanidades. I. Sousa, Rodrigo
Silva Caxias de, orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os
dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Departamento de Ciências da Informação
Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Bairro Santana
CEP: 90035-007 – Porto Alegre – RS
Telefone: (51) 3308-5143
E-mail: dci@ufrgs.br

Jepherson Santos da Silva

O comportamento informacional dos discentes de pós-graduação do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas e do Instituto de Letras da UFRGS.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Aprovado em: Porto Alegre, _____ de _____ de 2018.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
(Orientador)

Prof^a. Dr^a. Ana Maria Mielniczuk de Moura
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
(Examinadora)

Bibliotecário Esp. Vladimir Luciano Pinto CRB-10/1112
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
(Examinador)

Dedico esta monografia a minha esposa
Stephanie pelo carinho, compreensão,
companheirismo e apoio ao longo desses
últimos anos de estudo.

Agradecimentos

Primeiramente quero agradecer a Deus por ter me dado saúde e força para chegar até aqui.

Agradeço a minha esposa Stephanie por ter me apoiado nesses anos de muito estudo e dedicação, só nós sabemos quanto foi difícil a caminhada para chegar até aqui.

Agradeço a minha mãe Margarida (*In Memoriam*) e meu pai Rudimar, por sempre acreditarem em mim e me apoiarem nas horas mais difíceis da minha vida. Minhas irmãs Rafaela e Yorana, e minha sobrinha Sophia, por sempre me dizer palavras amigas e de incentivo quando nos encontrávamos.

Agradeço ao professor Rodrigo Caxias por ter aceitado o meu pedido de orientação, desde o projeto de pesquisa pude contar com a sua sabedoria e também paciência em me orientar.

Agradeço à professora Ana Moura e o bibliotecário Vladimir por aceitarem participar da minha banca examinadora.

Agradeço a toda a equipe da Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades, (bibliotecários(as), assistentes, auxiliar administrativos e os bolsistas) tanto os colegas que estão atuando hoje na biblioteca, quanto os que passaram pela BIBCSH. Muito obrigado por todas as palavras de incentivo, pelas conversas, pela experiência transmitida, todos(as) sabem o quanto foi importante estar trabalhando na BIBCSH nesse período da minha graduação.

Agradeço à colega Simone por ter realizado a revisão do texto e também o resumo em língua estrangeira.

Agradeço aos colegas dos Institutos de Filosofia e Ciências Humanas e de Letras por terem me ajudado no envio por e-mail do instrumento de pesquisa para os estudantes da pós-graduação vinculados aos Institutos.

Agradeço aos colegas de grupo da Fabico que participaram na elaboração de muitos trabalhos em grupo, criamos uma verdadeira parceria ao longo desses quatro anos.

Agradeço a todos(as) os(as) professores(as) da Fabico que tive contato nas aulas, com toda certeza pude aprender muito com todos eles e elas.

Por fim, agradeço à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, a qual tenho muito orgulho de fazer parte do corpo técnico-administrativo, pelo ensino de qualidade que foi disponibilizado nesses anos de graduação.

Suba o primeiro degrau com fé. Não é necessário que você veja toda a escada. Apenas dê o primeiro passo.

Martin Luther King Jr

RESUMO

Estudo que investiga o comportamento informacional dos discentes dos Programas de Pós-Graduação do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas e do Instituto de Letras da UFRGS em relação à busca e ao uso da informação. Apresenta breves informações acerca do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, do Instituto de Letras e da Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades. Faz uma caracterização dos sujeitos da pesquisa em relação à faixa etária, ao curso de pós-graduação, ao tipo de vínculo e à semestralidade no curso. Identifica quais são as fontes de informação que os alunos mais utilizam, observa a frequência do uso da Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades e o comportamento informacional dos pós-graduandos. A pesquisa caracterizou-se como descritiva com abordagem quantitativa e teve como instrumento de coleta de dados um questionário enviado por e-mail aos discentes dos cursos de Mestrado e Doutorado dos seguintes Programas de Pós-Graduação: Antropologia Social (PPGAS), Sociologia (PPGS), Filosofia (PPGF), Ciência Política (PPGCP), História (PPGH), Políticas Públicas (PPGPP), Mestrado Profissional em Ensino de História (ProfH) e também ao Programa de Pós-Graduação em Letras (PPGL). Esse instrumento foi composto por 14 questões fechadas. A amostra foi composta por 158 estudantes. Conclui que os discentes buscam livros, artigos de periódicos e a literatura cinzenta predominantemente, frequentam a biblioteca raramente, o turno que preferem é o da tarde, buscam informações através do catálogo *on-line* SABi-UFRGS e, na maioria das vezes, localizam os materiais desejados. Quando não encontram o material que necessitam na biblioteca, preferem utilizar as ferramentas de busca na Internet. As bases de dados que mais utilizam são: SciELO, Google Acadêmico e o Portal de Periódicos da Capes e o serviço mais procurado é o empréstimo domiciliar. Por fim, sugere a ampliação de estudos em relação a esses públicos e o emprego de outras metodologias sobre comportamento informacional objetivando conhecer os aspectos cognitivos e emocionais desses pós-graduandos.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Busca e uso da informação. Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades. Discentes da pós-graduação. Ciências Sociais e Humanidades.

ABSTRACT

A study that investigates the informational behavior of the students of the Postgraduate Programs of the Institute of Philosophy and Human Sciences and the Institute of Letters of UFRGS in relation to the search and the information use. It presents brief informations about the Institute of Philosophy and Human Sciences, the Institute of Letters and the Library of Social Sciences and Humanities. It makes a characterization of the subjects of the research in relation to the age, the postgraduate program to which it is linked, the category being studied and the semestrality in the course. It identifies the sources of information that students use most, observes the frequency of the use of the Library of Social Sciences and Humanities and the informational behavior of the postgraduate students. The research was characterized as descriptive with a quantitative approach, has as an instrument of data collection a questionnaire sent by email to the students of the master's and doctoral courses of the following Postgraduate Programs: Anthropology Social (PPGAS), Sociology (PPGS), Philosophy (PPGP), History (PPGH), Public Policy (PPGPP), Professional Master's Degree in History Teaching (ProfH) and also to the Postgraduate Program in Letters (PPGL). This instrument was composed of closed 14 questions. The sample consisted of 158 students. It concludes that students are looking for books, periodical articles and gray literature predominantly, they attend the library rarely, the one they prefer is the afternoon, they search for information through the online catalog SABI-UFRGS and, in the majority of the times, they locate the desired materials. When they do not find the material they need in the library, prefer to use the search tools on the Internet. The databases they use most are: SciELO, Google Academic and the Capes Journals Portal and the service most sought is the home loan. Finally, it suggests the expansion of studies in relation to these audiences and use of other methodologies on informational behavior in order to know the cognitive and emotional aspects of these postgraduate students.

Keywords: Informational behavior. Search and use of information. Library of Social Sciences and Humanities. Postgraduate students. Social Sciences and Humanities.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Avaliação da Capes dos cursos de pós-graduação IFCH / IL – UFRGS - Quadriênio 2013 - 2016.....	27
Quadro 2 – Evolução das abordagens sobre o comportamento informacional	37
Quadro 3 – Tipologia das fontes de informação quanto à procedência e a origem.	49
Quadro 4 – Relação entre os objetivos específicos e questões do questionário.....	57
Figura 1 – Imagem da tabela com os dados da pesquisa	58
Quadro 5 – Identificação das respostas da questão número 7 – opção Outro	67
Quadro 6 – Identificação das respostas da questão número 10 – opção Outro	74
Quadro 7 – Identificação das respostas da questão número 11 – opção Outro	76
Quadro 8 – Identificação das respostas da questão número 12 – opção Outro	80
Quadro 9 – Identificação das respostas da questão número 13 – opção Outro	85

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária	60
Gráfico 2 – Programas de Pós-Graduação dos Discentes	61
Gráfico 3 – Categorias da pós-graduação que os discentes estão vinculados	62
Gráfico 4 – Semestre da pós-graduação que os discentes estão cursando	63
Gráfico 5 – Frequência que os discentes buscam informação na BIBCSH	64
Gráfico 6 – Turno que preferencialmente os discentes mais buscam informação na biblioteca	65
Gráfico 7 – Principais áreas do conhecimento que os discentes buscam na biblioteca	66
Gráfico 8 – Busca por informações pelos discentes (livros, artigos, dissertações, teses, etc.) na BIBCSH	69
Gráfico 9 – Frequência que os discentes localizam os itens na biblioteca	70
Gráfico 10 – Fontes de informação mais buscadas pelos discentes na biblioteca ..	72
Gráfico 11 – Alternativas que os discentes buscam quando suas necessidades informacionais não são atendidas pela BIBCSH	75
Gráfico 12 – Distribuição das fontes informacionais que os discentes buscam, além dos materiais disponibilizados pela BIBCSH	78
Gráfico 13 – Principais bases de dados que os discentes utilizam para a busca e uso da informação.....	83
Gráfico 14 – Utilização dos recursos, serviços e produtos da BIBCSH pelos discentes	87

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BIBCSH – Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades

BU - Biblioteca Universitária

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CI – Ciência da Informação

IFCH – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas

IL – Instituto de Letras

PPGAS - Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social

PPGCP - Programa de Pós-Graduação em Ciência Política

PPGF - Programa de Pós-Graduação em Filosofia

PPGH - Programa de Pós-Graduação em História

PPGL - Programa de Pós-Graduação em Letras

PPGPP - Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas

PPGS - Programa de Pós-Graduação em Sociologia

ProfH - Mestrado Profissional em Ensino de História

SBUFRGS - Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	16
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 Objetivo Geral	17
1.2.2 Objetivos Específicos	17
1.3 JUSTIFICATIVA	18
1.4 CONTEXTO DO ESTUDO	20
1.4.1 Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.....	20
1.4.2 Instituto de Letras.....	21
1.4.3 Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades: recursos, produtos e serviços	22
1.4.4 Apresentação das Principais Características dos Programas de Pós Graduação do IFCH e do IL	26
2 REFERENCIAL TEÓRICO	30
2.1 A PESQUISA NA PÓS-GRADUAÇÃO NA ÁREA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES	30
2.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	33
2.3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	36
2.4 FONTES DE INFORMAÇÃO	48
3 METODOLOGIA	53
3.1 NATUREZA DA PESQUISA	53
3.2 ABORDAGEM	54
3.3 OBJETIVO DA PESQUISA	54
3.4 PARTICIPANTES DA PESQUISA	54
3.5 PROCEDIMENTOS DA PESQUISA	55
3.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS - (APÊNDICE A).....	55
3.7 ESTUDO PILOTO	56
3.8 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	57
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS	59
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	60
4.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS DISCENTES DA ÁREA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES	63

4.3 RECURSOS, SERVIÇOS E PRODUTOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES QUE OS DISCENTES DA PÓS-GRADUAÇÃO UTILIZAM PARA O AUXÍLIO À PESQUISA	86
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	89
REFERÊNCIAS	92
APÊNDICE A – Questionário	101

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa é uma investigação do comportamento informacional de uma amostra de discentes dos sete programas de pós-graduação do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas (IFCH) e de um programa de pós-graduação do Instituto de Letras(IL) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) sediados no bairro Agronomia, Campus do Vale, cidade de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. O objetivo da pesquisa está pautado em conhecer como esses estudantes se comportam no momento da busca e do uso da informação, verificando tanto os recursos digitais, como periódicos científicos e bases de dados, quanto os recursos e serviços que a Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades (BIBCSH) disponibiliza para eles. De acordo com Crespo:

A partir da análise da teoria sobre o comportamento de busca e uso de informação, nas obras de diversos autores, como Ellis, Wilson, Khulthau e Krikelas, pôde-se conceituar busca e uso de informações como o processo formado pelas atividades que um indivíduo realiza para satisfazer suas necessidades informacionais. (CRESPO, 2005, p. 11).

O indivíduo busca na leitura e posteriormente na pesquisa, no caso dos estudantes, a satisfação de uma necessidade de caráter informativo ou recreativo que é condicionada por uma série de fatores. De modo geral, os indivíduos diferem entre si, possuem características próprias de saber, pensar, agir e são motivados por fatos que determinam interesses os mais variados possíveis para obter informação e, conseqüentemente, conhecimento. Ao buscar informação, a pessoa procura satisfazer uma carência individual e corrigir essa necessidade para que consiga desenvolver determinada atividade satisfatoriamente, mas também pode buscar informações para o cumprimento do seu trabalho. Para Bartalo *et al.*, (2013 p. 1): “Cada um tem sua motivação pessoal, seu contexto situacional, estados cognitivos e afetivos que formam sua base de conhecimento, os quais influenciam na realização de novas ações e/ou adoção de novos comportamentos”. Nesse sentido, a pesquisa se torna importante porque trouxe resultados que contribuirão para o conhecimento desse público pouco estudado na área da Ciência da Informação, principalmente aqui no Brasil, e também poderá auxiliar a biblioteca nas questões de gestão das demandas informacionais desses usuários.

A busca por informação realizada pelo usuário e o cumprimento de suprir essa necessidade informacional é o objetivo primeiro de um centro de informação ou biblioteca, pois é a satisfação dele que vai determinar a eficiência dos serviços prestados pela instituição. Em função dos fatos acima descritos e baseando-se nos pressupostos teóricos relatados, pretende-se, através do estudo do comportamento informacional dos discentes de pós-graduação do IFCH e do IL, caracterizar os sujeitos que participarão da pesquisa em relação: à idade, ao curso de pós-graduação, ao tipo de vínculo e à semestralidade no curso. Pretende também descrever o comportamento de busca e uso da informação pelos discentes de pós-graduação quanto às fontes de informação que utilizam na biblioteca, bem como fora dela; investigar quais os recursos, serviços e produtos da biblioteca que os alunos utilizam para a pesquisa.

Para o alcance dos objetivos do trabalho, foi realizado um estudo com a abordagem quantitativa, resultando em dados estatísticos que buscaram traçar o comportamento informacional dos discentes dos programas de pós-graduação do IFCH e do IL. Para a coleta dos dados, foi utilizado um questionário com 14 perguntas fechadas com o intuito de obter conteúdo para a análise do comportamento informacional dos participantes da pesquisa.

É importante ressaltar, também, que este estudo está pautado na abordagem tradicional dos estudos de usuários, ou seja, “[...] estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação [...]” (FIGUEIREDO, 1994, p. 8). A seguir será apresentado o problema de pesquisa que o estudo pretende responder.

1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA:

O presente estudo tem como problema de pesquisa a seguinte questão:
Como se manifesta o comportamento informacional dos discentes de pós-graduação dos Institutos de Filosofia e Ciências Humanas e de Letras da UFRGS em relação à busca e ao uso da informação?

1.2 OBJETIVOS

O alcance deste estudo está traçado em alguns objetivos, que estão descritos a seguir.

1.2.1 Objetivo Geral:

Investigar o comportamento informacional dos discentes dos programas de pós-graduação dos Institutos de Filosofia e Ciências Humanas e de Letras da UFRGS em relação à busca e ao uso informacional.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- a) caracterizar os participantes da pesquisa, quanto a/ao:
 - faixa etária,
 - programa de pós-graduação,
 - área do programa de pós-graduação (Mestrado *Stricto Sensu* / Doutorado),
 - semestralidade no curso;

- b) Verificar o comportamento de busca e uso da informação dos estudantes de pós-graduação na BIBCSH;

- c) Identificar as fontes de informação utilizadas pelos estudantes de pós-graduação do IFCH e do IL;

- d) Descrever quais os recursos, serviços e produtos da BIBCSH que os estudantes utilizam para a pesquisa.

1.3 JUSTIFICATIVA

Segundo Hubner e Kuhn:

Hoje, vive-se em uma sociedade da informação, na qual, como em nenhum outro período histórico, a facilidade de acesso ao conhecimento construído pela humanidade foi tão grande. O segredo está em saber usar com sabedoria as informações. (HUBNER; KUHN, 2017. p. 64).

Nesse sentido, trazendo para o foco da presente pesquisa, destaca-se a importância de verificar como os discentes da pós-graduação do IFCH e do IL estão buscando a informação que necessitam, haja vista que nos tempos atuais o desafio de se encontrar informação científica de qualidade está cada vez maior. Ao considerar o motor de pesquisa do Google, pelo qual uma simples busca retorna milhões de resultados instantaneamente, muitas pessoas podem considerar que não precisam mais dos serviços especializados, como as bibliotecas, os arquivos, os centros de informação e etc.

Entretanto, esse modo de enxergar essa atual realidade apresentada à sociedade, muitas vezes pode levar o indivíduo (pesquisador) ao erro informacional, ocasionando frustração e perda de tempo no momento da busca. Por essa razão, pretende-se, com este estudo, verificar como esse público da pós-graduação na área das Ciências Sociais e Humanidades lida com a explosão informacional nos dias de hoje e como utiliza os serviços que a BIBCSH oferece para eles.

Em relação ao contexto de estudo da presente pesquisa, pode-se destacar que são dois Institutos com grande relevância dentro da UFRGS. De acordo com o *site* do IFCH, o instituto é constituído por quatro cursos de graduação: História, Filosofia, Ciências Sociais e Políticas Públicas e sete programas de pós-graduação *stricto sensu*, Antropologia Social (PPGAS), Sociologia (PPGS), Filosofia (PPGF), Ciência Política (PPGCP), História (PPGH) e Políticas Públicas (PPGPP) e o Mestrado Profissional em Ensino de História (ProfH). Atende cerca de 2.823 estudantes distribuídos entre graduação e pós-graduação. Já em relação ao IL, segundo o seu *site*, o curso de Bacharelado em Letras oferece sete ênfases para o futuro profissional trabalhar com tradução; já a Licenciatura em Letras oferece 13 ênfases para capacitar o futuro professor para ensinar a língua a qual se especializou. O IL possui também seu Programa de Pós- Graduação em Letras

(PPGL), com as seguintes áreas de concentração: Estudos de Linguagem e Estudos de Literatura. E, ainda, temos a BIBCSH que está vinculada administrativamente aos dois Institutos citados acima e que se constitui como uma das maiores bibliotecas da UFRGS, atendendo em grande parte a comunidade discente, técnico-administrativa e docente de ambos os Institutos. Dessa forma, entende-se que a realização deste estudo será muito importante, tanto para as Instituições envolvidas quanto para os discentes participantes na pesquisa, uma vez que eles terão a oportunidade de descrever seu comportamento informacional e também os serviços e produtos que utilizam da BIBCSH; ou seja, este estudo trará embasamento teórico e prático para possíveis melhorias no atendimento das necessidades informacionais dos discentes de pós-graduação do IFCH e do IL.

Atualmente, existem pesquisas que versam sobre o tema comportamento informacional, por exemplo, as seguintes: Quadros (2012), Rodrigues (2013), Cunha (2016), Pomatti (2016), Oliveira (2017), entre outras; todos esses trabalhos têm como temática o comportamento informacional de determinado público, entretanto, pesquisas relacionadas aos participantes deste trabalho não são comuns na área da Ciência da Informação, especialmente no nosso país. Desta forma, a pesquisa visa contribuir com o debate e a compreensão sobre a busca e o uso da informação por parte dos alunos de pós-graduação da área das Ciências Sociais e Humanidades da UFRGS e, por conseguinte, colaborar para uma investigação mais aprofundada a respeito do conceito de comportamento informacional, ajudando com as reflexões que proporcionem possíveis avanços na área da Ciência da Informação.

Empiricamente, através da atuação do pesquisador no setor de Atendimento ao Usuário da BIBCSH, pode-se observar que os estudantes da pós-graduação demandam fundamentalmente livros no balcão de atendimento. Por essa razão, surgiu o interesse de pesquisar os motivos da ocorrência desse comportamento característico das áreas das Ciências Humanas, tendo em vista que, por meio da literatura da Ciência da Informação, observa-se que na área das Ciências Exatas o meio mais utilizado para a busca informacional se dá por meio dos periódicos científicos (MEADOWS, 1999). Desse modo, será possível analisar as principais fontes de informação que os discentes buscam e usam na área das Ciências Sociais e Humanidades.

É importante salientar que a presente pesquisa limitou-se a estudar os discentes da pós-graduação dos cursos de Mestrado Acadêmico e Doutorado, deixando de fora os discentes que cursam Especialização nesses Institutos, essa escolha deve-se ao fato do pouco tempo que foi disponibilizado para a realização da pesquisa, nesse sentido, evidencia-se que novos estudos na área das Ciências da Informação poderão investigar o comportamento informacional dos discentes da pós-graduação em Especialização do IFCH e do IL.

Por fim, é importante pontuar que esta pesquisa, que tem como objetivo estudar o comportamento informacional da comunidade discente da pós-graduação do IFCH e do IL, entende o estudante como usuário da informação em sua área específica do conhecimento, o qual necessita, busca e usa a informação para as suas pesquisas científicas.

1.4 CONTEXTO DO ESTUDO

O presente estudo será desenvolvido com o corpo discente de pós-graduação do IFCH e do IL da UFRGS. A seguir serão descritas as principais informações a respeito dos Institutos e da biblioteca que esses estudantes estão vinculados institucionalmente.

1.4.1 Instituto de Filosofia e Ciências Humanas

Consoante o *site* do IFCH¹ (histórico), em 1970, o Instituto recebeu o seu nome, em virtude da ditadura civil-militar que desmembrou a UFRGS em algumas unidades acadêmicas. Atualmente, o nome deriva-se da antiga Faculdade de Filosofia, fundada em 1942-43. É reconhecidamente um Instituto que tem o mérito de ter formado inúmeros pesquisadores nas áreas das Ciências Sociais e Humanidades e tem uma representação social e política definitivamente muito satisfatória, em virtude de trazer a luz do conhecimento, debates que perpassam o pensar crítico da atual sociedade em que vivemos.

Hoje, o IFCH é constituído por quatro cursos de graduação: História, Filosofia, Ciências Sociais e Políticas Públicas sendo que os três primeiros cursos já têm

¹ Documento eletrônico, não paginado

décadas de funcionamento e o último com atuação desde 2010, todos disponibilizando cursos nos turnos diurno e noturno. O IFCH também possui sete programas de pós-graduação *stricto sensu*: Antropologia Social, Sociologia, Filosofia, Ciência Política, História, Políticas Públicas e o Mestrado Profissional em Ensino de História.

A pós-graduação do IFCH pode ser considerada de excelência no Brasil, em virtude de ter boas notas obtidas nas avaliações da CAPES, nesse sentido, destaca-se os cursos de Antropologia Social e Sociologia atingindo nota máxima na avaliação da CAPES, no quadriênio 2013-2016. Ainda vale registrar que a extensão acadêmica do Instituto tem um bom resultado, no que diz respeito ao envolvimento da sociedade em geral, nas áreas do conhecimento que o IFCH é responsável.

A equipe de professores e técnico-administrativos é formada por: 118 professores permanentes e 14 convidados e colaboradores, predominantemente doutores e 46 técnico-administrativos. Já o corpo discente é formado por: 2.223 estudantes de graduação e 600 de pós-graduação. (HISTÓRICO, *SITE DO IFCH*, 2018).

1.4.2 Instituto de Letras

Segundo o *site* do IL² (histórico), sua fundação foi em 01/09/1970 e recebeu na época o seguinte nome: Instituto Central de Letras. Já a criação dos Departamentos aconteceu no ano de 1971, quando foram instalados os três Departamentos, com a seguinte denominação: Departamento de Letras Clássicas e Vernáculas, Departamento de Línguas Modernas e Departamento de Linguística e Filologia.

O curso de Letras-Licenciatura foi inaugurado em 1942, com seu funcionamento em 1943, com três ênfases diferentes: Curso de Letras Clássicas, Curso de Letras Neolatinas e Curso de Letras Anglo-Germânicas. Inicialmente seu currículo tinha as seguintes habilitações: Português e Literatura de Língua Portuguesa, Português e Língua Moderna, Português e Latim, Português e Grego. Na primeira fase, o profissional de Letras era diplomado em Latim e Português em todos os três cursos e mais Grego no Curso de Letras Clássicas; Espanhol, Francês

² Documento eletrônico, não paginado

e Italiano no Curso de Letras Neolatinas; Inglês e Alemão no Curso de Letras Anglo-Germânicas. Depois do Parecer 283/62, os profissionais de Letras eram conhecidos como Professores de Língua Portuguesa, Inglesa e Francesa.

Ao longo dessas últimas décadas os estudos linguísticos obtiveram muitos avanços, onde professores e pesquisadores investigaram a linguagem como mecanismo essencial de comunicação e informação, trazendo assim para UFRGS e o IL reconhecimento acadêmico de excelência no tocante ao ensino e as pesquisas que são desenvolvidas nessa área do conhecimento.

Em relação ao curso de Letras-Bacharelado, sua criação foi em 1973 e teve seu reconhecimento no ano 1977, por meio do decreto nº 80798, com habilitações Tradutor e Intérprete. A partir de 1991, a habilitação Intérprete deixou de ser oferecida, como consta na resolução 04/91 da IV Câmara. (HISTÓRICO, *SITE DO IL*, 2018).

Ainda de acordo com o *site* do IL, o curso de graduação Bacharelado em Letras oferece sete ênfases para o futuro profissional trabalhar com tradução; já a Licenciatura em Letras oferece 13 ênfases para capacitar o futuro professor para ensinar a língua a qual se especializou. O IL possui também seu Programa de Pós-Graduação em Letras (PPGL), este está voltado para a qualificação de pesquisadores e de professores que já atuam ou visam atuar em Instituições de Ensino Superior. O PPGL oferece as seguintes qualificações: Especialização, Mestrado Acadêmico e Doutorado e oferta as seguintes áreas de concentração para a pesquisa: Estudos de Linguagem e Estudos de Literatura. Vale destacar que o PPGL recebeu a nota sete na avaliação quadrienal 2013-2016 da CAPES e se consolida como programa de excelência no cenário nacional.

1.4.3 Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades: recursos, produtos e serviços

Conforme o histórico do *site* da BIBCSH³, em 1942, foi criada a Biblioteca da Faculdade de Filosofia. O acervo da biblioteca era composto por obras nas mais diversas áreas do conhecimento. Quando os departamentos da Faculdade de Filosofia foram se transformando em Institutos, o acervo foi sendo fragmentado, continuando juntos apenas os acervos do IFCH e do IL.

³ Documento eletrônico, não paginado

Com a mudança do Instituto de Letras, em 1977, para o Campus do Vale, aconteceu a separação dos acervos do IFCH e do IL, entretanto essa separação não durou muito tempo, em virtude de o IFCH também se mudar para o Campus do Vale, ocorrendo novamente à união dos acervos dos Institutos. Nesse momento a biblioteca passou a se chamar Biblioteca Setorial de Ciências Sociais e Humanidades (BSCSH).

Hoje, o acervo da biblioteca inclui as coleções do IFCH e do IL e as coleções dos cursos de pós-graduação desses dois Institutos, importante mencionar que a coleção de documentos do Departamento de Psicologia não foi transferida para a BSCSH, tendo em vista que o curso de Psicologia continuou no Campus da Saúde.

A partir de 1989, a BSCSH integrou-se ao Programa de Comutação Bibliográfica, como sendo biblioteca cooperante, no mesmo ano, passou a prestar apoio técnico ao Centro de Documentação Social (CDS). No ano de 1992, foram incorporados ao acervo da BSCSH/CDS os documentos que se encontravam nos cursos de pós-graduação e no INFOSOCIO – Núcleo de Informação em Sociologia.

Na virada do ano de 2013 para 2014, ocorreu um problema grave nas dependências da BSCSH, um alagamento, causado por rompimento de um cano de água no andar de cima da biblioteca, devido a esse problema, houve a necessidade de fechar a biblioteca por alguns dias para verificar o dano provocado ao acervo. A biblioteca reabriu sob o regime de plantão de atendimento no período de duas horas semanais, com atendimentos emergenciais a respeito dos empréstimos, devoluções e pagamentos de multa majoritariamente, as outras horas de trabalho da equipe estavam pautadas na recuperação e reparo das obras danificadas. A BSCSH contou, nesse período, com a ajuda do Instituto Latino-Americano de Estudos Avançados (ILEA), o qual disponibilizou uma sala ampla onde foi transferida a nova sede da BSCSH.

Devido ao problema do alagamento, os gestores dos Institutos e da BSCSH aproveitaram para fazer uma reforma no espaço da biblioteca, essa obra aconteceu a partir do começo do ano de 2014 até o final de 2015, a reinauguração oficial da biblioteca aconteceu em 12/11/2015. No mesmo ano, a equipe de servidores da BSCSH resolveu alterar o nome da biblioteca para Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades e adotou a sigla BIBCSH.

A BIBCSH está vinculada tecnicamente ao Sistema de Bibliotecas da Universidade (SBUFRGS) e, administrativamente, ao Instituto de Filosofia e Ciências

Humanas e ao Instituto de Letras, conduzindo suas atividades técnicas e a do atendimento em prol da satisfação das necessidades informacionais dos seus usuários.

A BIBCSH pode ser considerada como uma das maiores bibliotecas da UFRGS, em quantitativo de servidores e bolsistas na equipe para atender as demandas informacionais dos usuários, também no que se refere ao tamanho do acervo (itens para consulta), inclui em seu acervo obras nas áreas das Ciências Sociais e Humanas, como também ao espaço físico, ocupando uma área de 1.050 m². (HISTÓRICO, *SITE DA BIBCSH*, 2018).

Atualmente, seu quadro de servidores é composto por: oito bibliotecários, cinco assistentes administrativos, dois auxiliares em administração e catorze bolsistas, todos trabalhando em prol da satisfação do usuário. O horário de atendimento é das 8h às 20h30min, de segunda a sexta-feira, e está localizada no bairro Agronomia, Campus do Vale, na cidade de Porto Alegre-RS.

Seu espaço interno está dividido em: uma sala de estudos ampla com 42 mesas e cadeiras para 42 pessoas sentadas; três salas de leitura em grupo com uma mesa e seis cadeiras cada sala; oito poltronas espalhadas pelo saguão; sala de leitura e acervo da biblioteca; oito terminais de consulta ao catálogo SABi-UFRGS, salas da chefia, do processamento técnico e da reserva técnica e mais o balcão de atendimento, a sala para o atendimento de referência personalizado e a área do acervo. Seu ambiente interno é climatizado, gerando um conforto térmico para as pessoas que ali circulam.

Os usuários da biblioteca, em sua grande maioria, são os discentes, os docentes e os técnico-administrativos da UFRGS; contudo, essa também atende ao público externo, mediante apresentação de documento de identificação original com foto, possibilitando a retirada de dois itens bibliográficos pelo período máximo de três horas. A sala de estudos é livre para todos os usuários.

Consoante as informações do Menu de Serviços - SABi⁴ (informação obtida no mês de novembro 2018), o acervo é composto de 183.819 mil exemplares, entre eles: as coleções de livros, periódicos, CDs e DVDs, teses, dissertações e monografias (providas de seus cursos de graduação e pós-graduação), folhetos, dicionários, enciclopédias, mapas, equipamentos de *notebooks*, e disponibiliza

⁴ Documento eletrônico, não paginado

também acesso às bases de dados do Portal de periódicos da CAPES. Os serviços oferecidos pela BIBCSH são:

a) Consulta local: disponível a todos os usuários. O usuário pode realizar sua consulta de forma autônoma (através dos terminais de consulta – SABi - Catálogo *on-line*) ou requisitar o serviço de consulta bibliográfica orientado pelos técnicos e bolsistas;

b) Empréstimos: este serviço é restrito aos alunos, técnicos e professores da universidade, que podem retirar até 25 materiais, entre livros, periódicos, CDs, DVDs e etc. O período de empréstimos dos materiais depende do vínculo com a universidade: aos alunos de graduação e técnico-administrativos, é por sete dias; e aos professores e alunos de pós-graduação, é por 14 dias; com exceção dos materiais com consulta local, dicionários e periódicos. Não havendo impedimento no cadastro dos usuários, eles poderão renovar os itens emprestados através do SABi – Catálogo *on-line* da universidade;

c) Empréstimo local de notebooks: esse serviço é restrito aos alunos, servidores e professores da universidade. Esses usuários podem utilizá-los diariamente das 8h às 20h15min e o uso é exclusivo nas salas de estudo;

d) COMUT: o COMUT é um serviço oferecido pela BIBCSH que visa dar acesso à informação existente nas principais bibliotecas brasileiras e também do mundo. Com o COMUT, é possível obter cópia de documentos não encontrados no catálogo do Sistema de Bibliotecas da UFRGS e no Portal de Periódicos da CAPES;

e) Normalização de documentos: a biblioteca presta orientação na normalização de trabalhos científicos ou de publicações. O atendimento é feito por ordem de chegada (quando houver disponibilidade) ou por agendamento de horários. O serviço é destinado exclusivamente às comunidades acadêmicas vinculadas à biblioteca: alunos, funcionários e professores do IFCH e do IL;

f) Elaboração de ficha catalográfica: a biblioteca oferece para seus usuários a elaboração da ficha catalográfica digital. Para isso, o usuário clica no *link* que é disponibilizado no *site* da biblioteca e preenche o formulário padrão e, após o seu preenchimento, gerará automaticamente a ficha;

g) Registro de produção intelectual: esse serviço a biblioteca presta para os professores do IFCH e do IL. Toda a produção intelectual dos professores é registrada na biblioteca;

h) Sugestões para aquisição de itens: é a possibilidade que a biblioteca oferece para seus usuários de sugerirem aquisições para o acervo. As sugestões serão avaliadas e, conforme a pertinência, encaminhadas para futura aquisição;

i) Visita guiada: aos usuários que desejam conhecer a BIBCSH e seus serviços, a biblioteca oferece periodicamente visitas guiadas com acompanhamento de um bibliotecário da equipe. A visita guiada é um *tour* realizado nos espaços disponíveis na biblioteca, com explicação sobre os serviços e produtos oferecidos, organização do acervo e recursos disponíveis, além de um breve relato da história da biblioteca. Duração da visita: 30 minutos. Quantidade máxima de pessoas por grupos: dez pessoas;

j) Doações: a BIBCSH aceita doações de aproximadamente 20 itens. Para doações maiores, o usuário deverá entrar em contato com a equipe da biblioteca ou enviar e-mail com lista de itens para ptcsh@ufrgs.br ou atendimentoctsh@ufrgs.br. A biblioteca avaliará os itens doados e se o material for considerado adequado, esse será aceito e incluído no acervo. Itens não selecionados serão devolvidos ao doador ou colocados no Pegue e Leve, com autorização prévia. O doador receberá um aviso por e-mail informando os itens não selecionados e terá prazo de 15 dias para retirá-los. Caso não retire o material no tempo estipulado, os itens serão colocados no Pegue e Leve;

k) Acesso à Internet através de sinal Wi-Fi gratuito: a biblioteca disponibiliza para todos os seus usuários e visitantes sinal Wi-Fi gratuito.

Ademais, a BIBCSH oferece os seguintes produtos: as normas de uso de notebooks, o regulamento da biblioteca e do sistema de bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS), folders e marca-páginas explicativos sobre os seus serviços, o *site* com as principais informações da BIBCSH, um canal no YouTube, no qual são apresentados os serviços da biblioteca e uma página na rede social Facebook, pela qual os usuários têm acesso a mais esse canal de interação com a BIBCSH.

1.4.4 Apresentação das Principais Características dos Programas de Pós-Graduação do IFCH e do IL

Especificando o escopo da linha de pesquisa do presente trabalho, são apresentadas as principais características dos programas de pós-graduação, tendo

em vista a análise do comportamento informacional dos discentes da pós-graduação das áreas das Ciências Sociais e Humanidades da UFRGS descritos abaixo:

Quadro 1 – Avaliação da CAPES dos cursos de pós-graduação IFCH/IL – UFRGS – Quadriênio 2013 - 2016

CURSOS / IFCH- IL UFRGS	NOTAS		
	MESTRADO ACADÊMICO	DOCTORADO	MESTRADO PROFISSIONAL
ANTROPOLOGIA SOCIAL	7	7	
CIÊNCIA POLÍTICA	5	5	
FILOSOFIA	5	5	
HISTÓRIA	6	6	
HISTÓRIA/PROFISSIONAL			4
LETRAS	7	7	
POLÍTICAS PÚBLICAS	5	5	
SOCIOLOGIA	7	7	

Fonte: Adaptado de Plataforma Sucupira (2018)

O quadro acima expressa a qualidade da pós-graduação, tanto do IFCH quanto do IL, uma vez que são programas que, de maneira geral, foram muito bem avaliados pela CAPES, destacando-se os programas de Antropologia Social, Letras e Sociologia, os quais obtiveram nota máxima, ratificando a imagem de excelência acadêmica da UFRGS. Com base nas informações obtidas através dos *sites*⁵ dos Programas de pós-graduação do IFCH e do IL, pode-se destacar alguns pontos fundamentais a respeito dos respectivos programas:

O curso de pós-graduação em Antropologia Social está dividido em: Mestrado Acadêmico e Doutorado. A sua excelência acadêmica é reconhecida pela CAPES que, em 2013, concedeu-lhe a nota sete, a maior nota atribuída aos programas de pós-graduação no país. Está dividido nas seguintes linhas de pesquisa: Antropologia da Ciência; Antropologia da Economia e da Política; Antropologia da Religião; Antropologia Visual e da Imagem; Direitos Humanos, Cidadania e Política; Etnicidade e Identidade; Etnomusicologia, Arte e Performance; Gênero, Corpo e Saúde; Patrimônio Cultural, Alimentação e Turismo; Relações Humano-animal; Sociedades Indígenas e Tradicionais; e por fim, Urbanização, Sociedade e Cultura. Com todas essas linhas de pesquisa e com uma boa avaliação do curso pela CAPES, a pós-graduação em Antropologia Social consolida-se como sendo uma das melhores pós-graduações nas áreas das Ciências Humanas do país.

⁵ Documento eletrônico, não paginado

O curso de pós-graduação em Ciência Política está dividido em: Mestrado Acadêmico e Doutorado. O curso tem destaque na área de Ciência Política alcançando nota cinco atribuída pela CAPES. O programa possui quatro linhas de pesquisa, são elas: Cultura Política; Instituições Políticas e Estudos sobre Elites; Política Internacional e Defesa e Teoria Política; e Democracia e Participação, entre as quais se vinculam professores, seus projetos de pesquisa e seus orientados. Nesse sentido, pode-se dizer que também é um curso de pós-graduação atuante e respeitado no Brasil e também fora dele, tendo em vista os convênios que mantêm com países vizinhos do continente e também participando de cooperação internacional com universidades da França, Alemanha, Espanha, Bélgica, Estados Unidos da América, México, entre outras, evidenciando esse prestígio no meio acadêmico, com pesquisas e projetos de grande importância para o Brasil e o mundo.

O curso de pós-graduação em Filosofia divide-se em: Mestrado Acadêmico e Doutorado, sendo um dos primeiros no país. Sua nota atual concedida pela CAPES é cinco, consolidando-se no Brasil como sendo uma pós-graduação de destaque no cenário nacional na área da Filosofia. Sua linha de pesquisa está dividida em: Epistemologia e Metafísica; Filosofia e Crítica Social e História da Filosofia.

O curso de pós-graduação em História está dividido em: Mestrado Acadêmico e Doutorado. É reconhecido pelo Ministério da Educação e recomendado pela CAPES, tendo obtido nota seis na avaliação, o que o posiciona entre os programas de excelência do país. As linhas de pesquisa do programa são as seguintes: Relações Sociais de Dominação e Resistência; Relações de Poder Político-institucionais; Cultura e Representações e Teoria da História e Historiografia.

Já o curso de pós-graduação PROFHISTÓRIA é um Mestrado Profissional em Ensino de História que é oferecido em rede nacional. Reconhecido pela CAPES, esse é liderado pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e na avaliação feita pela CAPES conseguiu atingir nota quatro. Faz parte desse projeto o IFCH-UFRGS disponibilizando mais essa modalidade de especialização para seus discentes formados em História. Pode ser considerado um curso recente, tendo em vista que seu funcionamento iniciou em 2014. As linhas de pesquisa do programa estão divididas em: Saberes Históricos no Espaço Escolar; Linguagens e Narrativas Históricas e Produção e Difusão e Saberes Históricos em Diferentes Espaços de Memória.

O curso de pós-graduação em Políticas Públicas divide-se em: Mestrado Acadêmico e Doutorado. Sua nota atual concedida pela CAPES é cinco, desse modo, pode-se afirmar que é um dos programas com boa nota na área de Políticas Públicas. Compõem suas linhas de pesquisa: Instituições Políticas, Capacidade Estatal e Gestão Pública; Políticas Públicas, Cultura e Dinâmicas Sociais e Políticas Sociais, Atores e Participação.

O curso de pós-graduação em Sociologia está dividido em: Mestrado Acadêmico e Doutorado. É um curso considerado de excelência no meio acadêmico em virtude de sua ótima avaliação por parte da CAPES, atingindo o conceito sete. O Programa mantém acordos com diversas instituições acadêmicas nacionais e estrangeiras e seus docentes integram redes internacionais de pesquisadores. O PPGS está entre os três melhores programas de pós-graduação em Sociologia do país. Suas linhas de pesquisa estão divididas da seguinte maneira: Sociedade e Conhecimento; Sociedade, Participação Social e Políticas Públicas; Sociedade, Ruralidade e Ambiente; Trabalho e Sociedade; Violência, Conflitualidade, Direito e Cidadania; Sociedade e Economia e, por fim, Minorias Sociais: estigmatização, discriminação, desigualdade e resistência.

O curso de pós-graduação em Letras divide-se em: Especializações, Mestrado Acadêmico e Doutorado. Para o alcance do objetivo deste trabalho, o foco do estudo estará pautado nos discentes do Mestrado Acadêmico e do Doutorado, dessa forma, não serão investigados os discentes da Especialização em Letras, em virtude da limitação do tempo que o pesquisador teve para a conclusão deste estudo, porém, é importante ressaltar que futuras pesquisas sobre o comportamento informacional dos discentes da pós-graduação nas áreas das Ciências Sociais e Humanidades poderão considerar como foco os citados discentes do IL.

O curso da pós-graduação em Letras da UFRGS é mais um programa considerado de excelência em virtude da sua nota sete obtida pela CAPES. O programa destaca-se também por causa dos importantes prêmios recebidos por alguns de seus docentes, discentes e suas produções intelectuais ao longo dos anos. Suas linhas de pesquisa estão divididas em duas grandes áreas de concentração que são: Estudos da Linguagem e Estudos de Literatura.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste espaço, discutiremos os conceitos de: pesquisa na pós-graduação na área das Ciências Sociais e Humanidades, bibliotecas universitárias, comportamento informacional e de fontes de informação. Tais conceitos, além de se constituírem o referencial teórico do estudo aqui realizado, são correlacionados com os dados resultantes da pesquisa.

2.1 A PESQUISA NA PÓS-GRADUAÇÃO NA ÁREA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES

A pós-graduação *stricto sensu* é caracterizada pelo mestrado acadêmico e profissional e pelo doutorado acadêmico. Segundo a CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), a pós-graduação:

[...] é um sistema de cursos constituído para favorecer a pesquisa científica e o treinamento avançado. Seu objetivo imediato é proporcionar ao estudante aprofundamento do saber que lhe permita alcançar elevado padrão de competência científica ou técnico profissional, impossível de se adquirir no âmbito da graduação. Para além destes interesses práticos imediatos, a pós-graduação tem por fim oferecer, dentro da universidade, o ambiente e os recursos necessários para que se realize a livre investigação científica na qual possa afirmar-se a criação nas mais altas formas da cultura universitária. (CAPES, 2018, DOCUMENTO ELETRÔNICO, NÃO PAGINADO).

Aderindo-se a essas concepções da CAPES, verifica-se que a pós-graduação no Brasil tem um grande valor social, econômico, cultural e científico, tendo em vista que o avanço da Ciência passa pelas pesquisas desenvolvidas nas universidades e grandes centros de tecnologia e inovação. Por conseguinte, destaca-se o que é discorrido por Neves na apresentação do livro *A pós-graduação no Brasil: formação e trabalho de mestres e doutores no país*:

A pós-graduação nacional adquiriu uma dimensão significativa no conjunto do sistema de ensino superior do país e não seria incorreto afirmar que ela constitui atualmente o melhor capítulo da política do ensino superior nas últimas décadas. A CAPES tem desempenhado um papel central na elaboração e condução dos rumos da pós-graduação nacional. Entre as várias atividades desenvolvidas pela CAPES, as quais têm permitido imprimir uma direção exitosa à pós-graduação – como a sua política de fomento aos programas de mestrado e doutorado, as concessões de bolsas no país e no exterior, o seu sistema de avaliação sistemática dos programas

de pós-graduação existentes, a sua política de cooperação internacional, entre outras, deve-se destacar também a sua constante preocupação em rever de forma contínua os resultados de suas ações. (NEVES, 2002, NÃO PAGINADO).

Em relação ao seu contexto histórico e social e a evolução da pós-graduação nas últimas décadas no Brasil e no mundo, Moreira e Velho argumentam que:

Após os anos 50, esforços empreendidos por diversos países para sistematizar as atividades de pesquisa científica e tecnológica incluíram as atividades de formação de recursos humanos. No Brasil, a qualificação formal de pesquisadores foi impulsionada principalmente a partir da década de 60. Ações coordenadas pelo governo, com o apoio da comunidade científica, iniciaram naquele período uma nova fase da educação superior brasileira. O modelo da PG brasileiro foi organizado em torno do paradigma do modelo linear de inovação, ou seja, baseado na ideia da ciência como uma “fronteira sem fim”, com a responsabilidade de impulsionar o desenvolvimento do país. (MOREIRA; VELHO, 2008, p. 630).

Nessa perspectiva apresentada pelas autoras, entende-se que após a Segunda Guerra Mundial houve uma grande expansão científica e tecnológica em prol do desenvolvimento da ciência, especialmente nos países vistos como potências mundiais. Muito se investiu nessa área do conhecimento, já no Brasil essa ideia em investir nos pesquisadores e na evolução da ciência só chegaria na década de 60. Ainda segundo Moreira e Velho (2008, p. 632): “A pós-graduação brasileira foi criada com a função social de qualificar recursos humanos e produzir conhecimento científico e tecnológico que permitissem a expansão industrial do país”. Nesse sentido, percebe-se a preocupação do governo da época em qualificar os pesquisadores para que a ciência nacional obtivesse maior independência científico-tecnológica dos países desenvolvidos.

Analisando o contexto da pós-graduação na área das Ciências Sociais e Humanidades, a qual será o foco desta pesquisa, é possível citar um estudo realizado no ano de 2002, a respeito das principais similaridades e diferenças encontradas entre estudantes da pós-graduação da UFRGS nas três áreas (Ciências Exatas, Humanas e Biológicas). Nesse trabalho constatou-se que:

Os alunos das Ciências Humanas são os mais velhos e, em grande número, egressos do ensino médio e superior privados. Antes de iniciarem seus cursos, eram docentes do curso superior, médio e fundamental; são os que mais desenvolvem atividades remuneradas e menos dispõem de bolsas. Entre eles, o critério da qualidade do ensino foi o mais importante e, à

diferença das outras áreas, eles reconhecem que a Pós-Graduação deve, além de formar pesquisadores e produzir novos conhecimentos, formar professores de qualidade para todo o sistema educacional brasileiro. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, 2003, p. 49).

Nesse sentido, verifica-se que na pós-graduação das Ciências Sociais e Humanidades os sujeitos da pesquisa estão preocupados com a formação de qualidade dos novos professores que irão atuar na educação. Por essa linha de raciocínio, entende-se perfeitamente a preocupação dos professores e futuros professores com a pós-graduação em virtude da qualidade na formação dessa área do conhecimento, já que quanto mais preparado o professor estiver, melhor será a sua aula. Conseqüentemente, os alunos aprenderão o conteúdo com uma maior satisfação; bem como, sobretudo, serão instruídos a pensar criticamente em relação ao mundo a sua volta.

Tal importância é destacada pelos estudiosos da área, conforme Santos e Baumgarten (2005, p. 232): “O fazer científico é uma prática humana. Assim, pode-se afirmar que os temas relacionados à pesquisa social e à produção de conhecimento científico situam-se no quadro de desenvolvimento histórico e da relação homem-mundo”. Também a esse respeito, Barros e Lehfeld argumentam que:

No caso específico das Ciências Sociais, a Pesquisa Científica aparece como ferramenta fundamental para a obtenção de conhecimentos, para a elaboração de diagnósticos, para se medirem necessidades, expectativas e motivações da população. (BARROS; LEHFELD, 1996, p. 7).

Ainda refletindo sobre a área de Ciências Sociais e Humanidades a respeito do desenvolvimento das pesquisas, ressalta-se o que declara Sampaio:

[...] a pós-graduação no país passou por notável expansão e consolidação, particularmente na década de 90, além de ampliar sua abrangência quanto a áreas do conhecimento. As áreas das Humanidades e das Artes correspondiam aproximadamente 40% do alunado, nas quais se formavam cerca de 1/3 dos alunos, sugerindo um índice de titulação algo mais elevado nas chamadas ciências duras. (SAMPAIO, 2001⁶ *apud* VELLOSO, 2003, NÃO PAGINADO).

Por esses motivos, entende-se que seja de extrema importância estudar parte desse grupo de alunos das áreas de Ciências Sociais e Humanidades no que se

⁶ SAMPAIO, H. Ensino Superior: pós-graduação *stricto sensu*. In: **Fundação de Amparo à Pesquisa do estado de São Paulo** (Org.), Indicadores de Ciência e Tecnologia. São Paulo: Fapesp, 2001.

refere a entender como ele faz suas buscas informacionais e como usam a informação para o aproveitamento em suas pesquisas; evidenciando a necessidade de se compreender cada vez mais esse público.

Já em relação a como os discentes e pesquisadores da pós-graduação nas áreas das Ciências Sociais e Humanas pesquisam, segundo Green *apud* Casarin as principais particularidades do fazer científico da área de Humanidades são:

- os pesquisadores das humanidades parecem ter uma grande familiaridade com toda ou com a maior parte da literatura de sua especialidade.
- os pesquisadores tendem fazer um intenso uso de fontes primárias, que em geral são pouco abrangidas por fontes terciárias e secundárias.
- a pesquisa na área das humanidades geralmente inclui a tentativa de adentrar no pensamento de outra pessoa através de seus textos. Quando o texto é de natureza acadêmica, seguir as citações é uma ferramenta útil para discernir as ideias do autor e seu raciocínio.
- os conceitos e a terminologia são menos padronizados que em outras áreas do conhecimento; a área de humanidades é menos susceptível a um controle efetivo a partir de um vocabulário controlado. (GREEN, 2000⁷, p. 208, *apud*,CASARIN, 2011, p. 30).

Devido às particularidades evidenciadas acima, ressalta-se a importância de entender e estudar periodicamente esse grupo, com o intuito de se verificar se há mudanças em seu comportamento informacional. De acordo com Crespo e Caregnato (2003, p. 249): “Para os pesquisadores, as questões referentes à busca e ao uso de informações se tornam fundamentais, em consequência da relevância da informação para a atividade científica”. Dessa maneira, o ato de pesquisar e buscar informações torna-se uma das etapas fundamentais para o êxito do trabalho científico.

2.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Nesta seção, pretende-se discutir o conceito de Biblioteca Universitária (BU) apresentando autores que falam do tema e algumas reflexões acerca do que se tem de novo nessa área.

As BUs têm um papel muito importante para a sociedade num todo, tendo em vista que ela fornece suporte informacional para as pesquisas que são realizadas

⁷ GREEN, R. Locating sources in humanities scholarship: the efficacy of following bibliographic references. **Library quarterly**, v. 70, n. 3, p. 201-229, 2000.

nas universidades, acarretando muitas vezes em descobertas essenciais para o avanço do conhecimento. Segundo Caetano e Fernandes (2015, p. 52): “A biblioteca universitária é aquela mantida por uma instituição de ensino superior com a missão de atender toda a comunidade acadêmica: corpo docente, discente e administrativo nas esferas do ensino, da pesquisa e da extensão”. Nesse sentido, destaca-se o papel social das bibliotecas universitárias na vida dos seus usuários.

Carvalho também enfatiza que:

As bibliotecas universitárias são conceituadas tradicionalmente como bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), destinadas a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. (CARVALHO, 1981, p. 1).

Nessa perspectiva, inúmeras pesquisas relacionadas a essas Instituições são produzidas no Brasil e no mundo, com o propósito de saber como é a organização administrativa e funcional desses ambientes informacionais, em especial nas áreas da Ciência da Informação e da Biblioteconomia.

Contextualizando historicamente, destaca-se o que relatam Girard e Girard:

A partir do século XV as bibliotecas universitárias começam a ganhar grande desenvolvimento social, devido à riqueza dos seus materiais, que antes eram arrumados com o objetivo de armazenar, em vista a “preservá-los para o futuro”. Porém ao longo dos séculos estas começam a sofrer grandes modificações, graças aos avanços científicos e tecnológicos, e conseqüentemente a proliferação das universidades. Devido à modernização os conceitos começam a mudar e o que antes era um espaço restrito e morto, agora tem o conceito de organismo vivo, onde o livro existe para ser usado. (GIRARD; GIRARD, 2014, p. 3).

Com base nas declarações das autoras acima, nos dias atuais, a visão de bibliotecas como depósitos de livros está cada vez mais em desuso; especialmente as ligadas à Acadêmia que, por receberem recursos financeiros, têm boas instalações e, principalmente, em razão de existir uma equipe de bibliotecários que trabalham para manter uma imagem positiva delas perante a sociedade. Conforme afirmam Caetano e Fernandes (2015, p.55): “As bibliotecas universitárias vêm sendo alvo de reflexões e, a fim de problematizá-las, é importante verificar o que dela está em questão nos âmbitos acadêmico e profissional”. Dessa forma, são inúmeras investigações que podem ser feitas com o propósito de conhecer mais a fundo esse

espaço de aprendizado que ajudam a melhorar a Educação na sociedade atual. Essas afirmações são ratificadas por Oliveira e Cranchi:

As bibliotecas universitárias devem estar voltadas para sua instituição de ensino (ou coordenação dos cursos aos quais estão mais próximas ou das instâncias universitárias às quais estão subordinadas) contribuindo positivamente para sua principal razão de existência que é o desenvolvimento nas áreas de ensino-pesquisa-extensão. Essa tríade é indissociável, nela todas as políticas, ações e prospectivas do sistema de bibliotecas devem estar focadas. O papel da biblioteca dentro do *campo universitário* é crucial, pois dela também depende a reputação da instituição, sendo peça central reconhecida pelo Ministério da Educação (ME) para validação e avaliação dos cursos universitários. Contudo, seu papel vai além de ser repositório de material bibliográfico/de referência ou ponto para permitir o acesso às redes de informação. Ela deve ser um lugar de disponibilização, divulgação, produção e compartilhamento de conhecimento. (OLIVEIRA; CRANCHI, 2017, p. 41).

Nessa perspectiva, acredita-se que o papel da BU está cada vez mais pautado positivamente na ideia do comportamento informacional dos seus usuários, de modo que a investigação do que eles buscam e usam torna-se ferramenta essencial para uma gestão eficiente, visto que esse modo de agir das bibliotecas está associado aos objetivos fundamentais das universidades, que é a excelência na prestação dos serviços para os cidadãos; o que é uma preocupação também partilhada tanto pelas bibliotecas públicas quanto pelas bibliotecas privadas. Conforme Silva *et al.* (2004, p. 135): “A biblioteca universitária está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem”. Compartilham também dessa ideia Hubner e Kuhn que asseveram que:

[...] universidades e bibliotecas têm a missão de servir à sociedade enquanto instituições criadoras, estimuladoras e transformadoras do conhecimento, constituindo-se em espaços de inovação. A partir de todo o conhecimento acumulado nas bibliotecas, em forma de livros, periódicos e tantos outros documentos, é possível avançar na aquisição de novos conhecimentos, sempre alicerçados naquilo que já foi pesquisado e construído pelas gerações anteriores. Bibliotecas constituem-se, simultaneamente, em espaços de transmissão, porque fazem a guarda e difusão do conhecimento e da cultura universal já constituída, e em espaços de criação e inovação, por oferecerem o subsídio para a construção de novos saberes. (HUBNER; KUHN, 2017, p. 60).

Aderindo-se a essas concepções, para cumprir sua missão e atingir suas metas institucionais, as atividades internas das bibliotecas universitárias estão divididas em sua maioria em: atividades de atendimento ao público, processamento

técnico e de aquisição dos materiais bibliográficos e digitais. Portanto, essa acaba atuando em prol de resultados satisfatórios da instituição mantenedora à qual está subordinada e tendo a preocupação primordial que é a qualidade do atendimento ao seu público. Por conseguinte, todos os seus serviços e produtos são desenvolvidos no sentido de tratar e organizar as informações e torná-las acessíveis para que sejam utilizadas da melhor forma possível pelos usuários.

Compartilha essa mesma ideia Rostirolla quando explica que:

A biblioteca universitária é entendida como organização do conhecimento, por reunir, organizar e disponibilizar as principais fontes de informação existentes, fundamentais na geração de novos conhecimentos; por contar com profissionais especialistas em promover o acesso e uso da informação; e por agregar valor à informação, facilitando a conversão de informações em conhecimentos. (ROSTIROLLA, 2006, p. 28).

A partir das afirmações acima, compreende-se que a BU é uma parte importante na gestão informacional dentro de uma universidade; ou seja, além de ajudar a suprir as necessidades informacionais dos usuários, desempenha outras funções de grande valia no meio acadêmico, tais quais: organização e tratamento da informação nos mais variados tipos de suportes, facilita para o usuário a recuperação da informação através do seus catálogos *on-line*, detêm a incumbência de preservar e conservar os materiais físicos e digitais, entre outras. Na próxima seção, serão debatidos os conceitos em torno do assunto comportamento informacional, dando continuidade a esse referencial teórico.

2.3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A informação de qualidade é muito valiosa nos dias de hoje e encontrá-la está ficando cada vez mais difícil; por isso em uma unidade de informação os profissionais que ali trabalham precisam estar preocupados com os seus usuários, como eles se comportam em relação à busca e ao uso da informação. A respeito desse aspecto, entende-se que o comportamento informacional está inserido nos estudos de usuários e esse processo de busca e uso da informação são temas importantes para se pesquisar nas áreas das Ciências da Informação. Segundo Figueiredo:

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

Logo, os estudos de usuários servem como um suporte importantíssimo para a tomada de decisão em prol da melhoria da qualidade dos serviços e produtos das bibliotecas, de modo que venham a conhecer o perfil dos usuários e, conseqüentemente, atendam as suas necessidades informacionais.

Araújo explica que:

No campo da CI, o marco normalmente apontado como originário de estudos de usuários é a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society de Londres, realizada em 1948. Daí em diante, foram desenvolvidos diversos estudos voltados, sobretudo, para hábitos informacionais de cientistas correlacionados com variáveis de perfil. (ARAÚJO, 2014, p. 41).

A partir desse marco histórico, muitos estudos foram realizados com essa temática. Para visualizarmos essa evolução nas abordagens dos estudos de usuário ao longo das décadas, partir-se-á do estudo de Furnival e Abe (2008), pelo qual é possível delinear as diferentes etapas, as quais estão distribuídas no quadro dois.

Quadro 2 – Evolução das abordagens sobre o comportamento informacional

Década	Descrição
1940	Os estudos restringiam-se à área de Exatas e objetivavam agilizar e aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas;
1950	Intensificaram-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, englobando as Ciências Aplicadas;
1960	Nessa época, os estudos passam a contemplar questões relativas ao comportamento de usuários, como tecnólogos e educadores, surgindo estudo de fluxo da informação, canais formais e informais. Data desse período o crescimento de estudos que analisam os diferentes aspectos de busca e uso da informação, designando os estudos sobre “Necessidades e Usos da Informação”;
1970	Neste período, emergem estudos relativos aos usuários e à satisfação de suas necessidades de informação, caracterizando-se como estudos de necessidades que, por sua vez, passariam a divergir em duas direções: abordagem tradicional (<i>system-oriented approach</i> ou <i>traditional approach</i>), dirigida sob a ótica do sistema de informação; e a abordagem alternativa, dirigida sob a ótica do usuário (<i>user-oriented approach</i> ou <i>alternative approach</i>). São dessa época estudos sobre usuários das áreas de humanas, ciências sociais e administrativas;
1980	Os estudos passaram a focar a avaliação de satisfação e desempenho.

Fonte: Furnival e Abe (2008, p. 159-160⁸) *apud* (COSTA; PIRES, 2014, p. 156)

⁸ FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary; ABE, Veridiana. Comportamento de busca na internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Encontros Bibli: Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 13, n. 25, p. 153-173, jan./jun., 2008.

A partir desse contexto histórico, englobando as principais características desses estudos, pode-se afirmar que, para as bibliotecas, os estudos de usuário estão sendo cada vez mais essenciais para sua existência, tendo em vista que a procura por informação não está mais associada ao espaço físico da biblioteca. Por isso, conhecer o usuário de fato se torna crucial para sua sobrevivência e para o bibliotecário gestor entender esse processo de mudança no comportamento informacional dos usuários nessas últimas décadas.

De acordo com Sanz Casado, estudo de usuário é:

[...] o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de métodos distintos, entre eles os matemáticos – principalmente os estatísticos. (SANZ CASADO, 1994, p. 31).

Nessa linha de raciocínio, verifica-se como fundamental para os gestores da informação dominarem essas técnicas de levantamento de dados perante a sua comunidade de usuários para que, de fato, possam produzir estratégias informacionais direcionadas para cada tipo de usuário que a biblioteca atenda, contribuindo para o aumento de serviços prestados para a comunidade.

Em relação ao que foi mencionado, Pinheiro afirma que:

Os estudos de usuários da informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação. (PINHEIRO, 1982, p. 1).

Caetano e Fernandes (2015, p. 60) dizem que: “o estudo de usuários é um importante meio para conceber, com um mínimo de detalhes, o escopo da biblioteca, não devendo ser encarado como supérfluo ou secundário”; ou seja, esse tipo de estudo é de fundamental importância para as atividades da biblioteca, uma vez que prioriza identificar quais são as necessidades informacionais relacionadas a um grupo específico que a biblioteca atende ou a toda sua comunidade.

Sobre a tipologia de estudos de usuários, Figueiredo comenta que:

De início há necessidade de se estabelecer dois tipos dos chamados estudos de usuários: Estudos orientados ao uso de um sistema (estudo de uso).

Estudos orientados aos usuários propriamente ditos, i.e., investigação sobre um grupo particular (população-alvo). (FIGUEIREDO, 1991, p. 23).

Os estudos de usuários necessariamente tornaram-se, ao longo dos anos, uma forma da instituição saber a opinião de seus usuários sobre os serviços prestados pelas bibliotecas. Esse *feedback* é peça-chave para a melhora significativa do atendimento que é prestado, tanto presencialmente quanto remotamente através dos meios de comunicação. Ainda segundo Figueiredo (1994, p. 17): “Estes estudos são difíceis, pois devem levantar respostas lógicas, as quais possam ser interpretadas, quantitativamente, e resultar em aplicações práticas de interesse dos usuários”. Nesse sentido, sua importância é essencial para a contínua prestação dos serviços e mantendo a biblioteca como um centro proativo e que consiga satisfazer as necessidades informacionais dos usuários.

Na opinião de Amaral, o estudo de usuários é:

[...] um campo interdisciplinar do conhecimento que, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a partir da aplicação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise dos fenômenos sociais e humanos relacionados com os diversos aspectos e características da relação do usuário com a informação em suas ações, comportamentos e práticas informativas. (AMARAL, 2014⁹ *apud* AMARAL; BRITO, 2017, NÃO PAGINADO).

Diante do que foi exposto acima, entende-se que os profissionais que atuam em bibliotecas e centros de informação devem estar sempre preocupados em investigar as demandas informacionais dos seus usuários, observando toda a complexidade informacional que caracteriza as atividades de busca e uso da informação nos dias atuais.

Os usuários da informação são considerados essenciais para a atuação das bibliotecas e unidades de informação, tendo em vista que todas as atividades administrativas, técnicas, e principalmente do atendimento, estão voltadas para a satisfação dos usuários. Nesse sentido, quanto mais informação a biblioteca tiver sobre as demandas e necessidades dos seus usuários, melhor será o serviço oferecido. De acordo com Sanz Casado (1994, p. 19) o usuário da informação é

⁹ AMARAL, S. A. *Mercadotecnia y estudios de usuarios para identificar y satisfacer las necesidades de información*. Conferência proferida no IX Seminario de Investigación sobre usuarios de la información, Tuxtla Gutiérrez, Universidad Autónoma de Chiapas, México, 10 a 14 de março 2014. Documento inédito (No prelo)

definido como: “[...] um indivíduo que necessita da informação para realizar suas tarefas”. Para Chowdhury:

O conceito de usuário não é de modo algum claro. O tipo de usuário da informação depende na verdade da natureza da informação; usuários podem estar limitados à organização na qual trabalham; natureza do tipo de ocupação ou profissão, sua idade, sexo, ou outros grupos sociais, e assim por diante. Vários critérios podem ser utilizados para identificar e categorizar usuários. (CHOWDHURY, 2014, p. 4 - 5).

Figueiredo (1999, p. 16) conceitua que os usuários são: “[...] indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas”.

Monfasani e Curzel (tradução do autor), distinguem que:

A literatura atual definiu dois grupos de usuários de informação: os potenciais, que são aqueles que necessitam de informação, porém não têm consciência disso; e os reais, que também necessitam dela, não têm tanto nível de incerteza e são os que a utilizam frequentemente. (MONFASANI; CURZEL, 2008, p. 49).

Relacionando esses conceitos aos estudos sobre usuários, usuários da informação e comportamento informacional, Crespo (2005, p. 27) defende que: “Os estudos de comportamento informacional são de interesse de diversas áreas, como a Psicologia e a Comunicação Científica, e são aplicados a diferentes grupos”. Nessa perspectiva, o comportamento informacional dos usuários das bibliotecas e unidades de informação também se caracteriza como sendo uma área de grande relevância para a Ciência da Informação.

A propósito do comportamento informacional do usuário, Pereira comenta que:

O comportamento informacional do indivíduo é também influenciado pelas dimensões situacionais, que incluem os requisitos, normas e expectativas inerentes ao trabalho do usuário e aos contextos organizacionais nos quais transita. (PEREIRA, 2010, p. 184).

Aliado a isso, entende-se que o comportamento informacional está associado às características pessoais, tanto internas quanto externas, próprias de cada indivíduo e também do grupo ao qual este faz parte. Crespo (2005, p. 27) também esclarece que: “[...] o comportamento de busca é direcionado para as ações realizadas pelos indivíduos visando localizar o que procuram”.

O comportamento informacional abrange a necessidade, a busca e o uso da informação. Nesse sentido, variam de acordo com diversos fatores, conforme Lekie, Pettigrew e Sylvain *apud* Martínez-Silveira e Oddone argumentam:

As necessidades informacionais geralmente se originam de situações relacionadas às atividades profissionais de cada indivíduo. Mas estas necessidades não são constantes, podem ser influenciadas por vários fatores. Algumas das variáveis que determinam ou dimensionam a necessidade de informação são, por exemplo, (a) as relacionadas com fatores demográficos – idade, profissão, especialização, estágio na carreira, localização geográfica; (b) as relacionadas com o contexto – situação de necessidade específica, premência interna ou externa; (c) as relacionadas com a frequência – necessidade recorrente ou nova; (d) as relacionadas com a capacidade de prevê-la – necessidade antecipada ou inesperada; (e) as relacionadas com a importância – grau de urgência; (f) as relacionadas com a complexidade – de fácil ou difícil. (LEKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996¹⁰ *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007 p. 120).

De acordo com os autores citados acima, entende-se que são muitas as variáveis para se determinar as necessidades informacionais dos usuários; por isso a importância de periodicamente a biblioteca fazer estudos onde possa extrair informações para o conhecimento efetivo do seu usuário. Não é suficiente apenas fazer o acompanhamento superficial, mas sim, identificar as fontes de informação que eles precisam e utilizam no seu dia a dia. De acordo com Dias e Pires (2004, p. 5): “O conhecimento do comportamento dos usuários da informação é imprescindível para planejar e prestar serviços que de fato atendam as necessidades dos usuários, consumidores e produtores de informação”.

Para Miranda (2006, p. 102): “O comportamento informacional pode ser definido como a totalidade do comportamento em relação a fontes e canais de informação, incluindo a busca passiva e ativa e o uso de informação”. Com base na afirmação desse autor, pode-se concluir que conhecer esse comportamento é extremamente relevante, por focar nos indivíduos e grupos que a biblioteca atende e, posteriormente, com base nesse comportamento, a unidade de informação poderá conhecer melhor o contexto informacional no qual seus usuários estão inseridos.

De acordo com Pereira *et. al.*:

¹⁰ LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly*, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996.

O comportamento humano deriva de uma multiplicidade de fatores e do contexto em que uma pessoa se encontra inserida, e é também indiscutível que há influência direta de um contexto informacional. Nem sempre esse usuário se dá conta, mas ele desenvolve um comportamento que pode ser conhecido e aperfeiçoado. No que diz respeito ao comportamento informacional, podemos afirmar que os indivíduos procuram por informações com o intuito de resolver problemas que envolvem seu cotidiano. (PEREIRA ET AL., 2014, p. 10).

Refletindo sobre a afirmação de Pereira *et. al.*, a presente pesquisa busca justamente entender como os discentes se comportam para resolver esses problemas informacionais, porque se considera que são diferentes formas de busca que o estudante pode incorrer no momento de usar a informação. Assim, fundamenta-se que seja essencial descobrir os procedimentos que eles tomam para a busca da informação. Nesse sentido, encontrar fontes confiáveis e de qualidade que proporcione para os profissionais e alunos informações úteis para serem usadas no seu dia a dia, deve estar na essência das bibliotecas e dos profissionais que ali trabalham para a prestação de um serviço de excelência ao atendimento da demanda solicitada.

Na visão de Wilson existem “quatro definições relacionadas ao comportamento informacional”:

- **comportamento informacional:** a totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa;
- **comportamento de busca da informação:** a atividade ou ação de buscar informação em consequência da necessidade de atingir um objetivo;
- **comportamento de pesquisa de informação:** o nível micro do comportamento, em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos;
- **comportamento do uso da informação:** constitui o conjunto dos atos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo. (WILSON, 2000¹¹, *apud* GASQUE; COSTA, 2010, p. 22)

Diante do que definem os autores, fica evidente que os estudos de usuários, com enfoque no comportamento informacional, não são simples de se fazer, tendo em vista que as pessoas têm diferentes percepções do que realmente necessitam para o preenchimento da lacuna informacional no seu conhecimento. É possível, por conseguinte, afirmar que estudos assim são cada vez mais fundamentais na área

¹¹ WILSON, T.D. Human information behavior. *Informing Science Research*, v.3, n.2, p. 49-55, 2000.

das Ciências da Informação e da Biblioteconomia, pois possibilitam conhecer como os usuários(as) estão se comportando em relação às demandas informacionais no meio acadêmico, que é o foco deste trabalho. Casarin e Oliveira reforçam essa ideia quando argumentam que:

O estudo do comportamento informacional é uma das áreas de investigação da Ciência da Informação que visa, de forma geral, identificar os fatores que geram a necessidade de informação; as etapas do processo de busca; os elementos que influenciam este comportamento e para que fim o usuário utiliza a informação obtida. (CASARN; OLIVEIRA, 2012, p. 170).

Por essa concepção, o comportamento informacional dependerá de vários fatores como, por exemplo: a facilidade do acesso à informação, se terá algum custo para o usuário ou não para acessá-la; a forma que esse usuário pretende pesquisar o assunto a ser investigado e a área de atuação desse pesquisador, o que poderá contar muito no sucesso da busca por informações úteis.

Para Berti e Araújo (2017, p. 392-393): “O conceito de Comportamento Informacional, portanto, está relacionado com a identificação da necessidade de informação, percebida pelos sujeitos que estão em busca de resolver seus problemas informacionais”. Por essa perspectiva, verifica-se que o comportamento informacional pode ser visto como sendo uma atividade complexa e de difícil mensuração; porém, muitos estudiosos já desenvolveram alguns modelos de comportamento informacional de diferentes segmentos da sociedade acarretando em muitas descobertas e avanços no conhecimento da área da Ciência da Informação.

Um conceito muito importante estudado no comportamento informacional dos indivíduos é a necessidade informacional. No tocante às necessidades informacionais, pode-se verificar que se diferenciam muito de usuário(a) para usuário(a), porque as pessoas carregam experiências pessoais, profissionais diversas dos outros. Conhecer essas particularidades presentes na necessidade informacional de cada um, auxiliam o profissional da informação a orientar de forma qualificada as suas buscas e assim melhorar a eficiência no momento de prestar um serviço. Segundo Dias e Pires:

Muitos fatores influenciam o comportamento do usuário em relação à informação. [...] treinamento que possui na utilização das fontes, produtos e serviços de informação; acesso a esses serviços; condições de trabalho e

tempo que dispõem para busca da informação. Outros fatores são: o grau de instrução; conhecimento de línguas; posição socioprofissional; sociabilidade; grau de competição dentro do grupo de atuação; imagem que cada um tem da informação e das experiências anteriores. (DIAS; PIRES, 2004, p. 7).

A informação é algo que todas as pessoas necessitam diariamente. Essa é a característica da sociedade contemporânea, que vive um período no qual buscar e usar informação é muito comum, tanto para questões pessoais quanto para profissionais; isto é, as buscas e os usos são constantes e, muitas vezes, esse processo é dinamizado por causa das tecnologias da informação. No meio acadêmico, se busca muito nos acervos das bibliotecas universitárias, mas também essas ferramentas digitais estão ganhando mais destaque ao longo das últimas décadas, ocasionando uma preocupação em descobrir como os usuários estão buscando a informação nesses meios. Segundo Amaral e Brito:

A manifestação das necessidades de informação que uma pessoa tem será observada no comportamento que apresentar, seja nos seus hábitos, costumes, atitudes, procedimentos, habilidades, ou seus diferentes modos de agir para se informar. Portanto, o comportamento informativo, ou seja, a ação do indivíduo para se informar, está relacionado com o contexto em que a pessoa se situa, sendo esta a razão pela qual os indivíduos familiarizados com a utilização de fontes bibliográficas se comportam de modo diferente daqueles não familiarizados com esses recursos. (AMARAL; BRITO, 2017, p. 7).

Deste modo, a informação está sendo propulsora para que a tecnologia se torne cada vez mais avançada e, por conseguinte, a necessidade informacional é o que continuará movendo as buscas por informações novas e atualizadas para as mais diferentes áreas do conhecimento. Segundo Bettiol:

[...] a conclusão mais plausível para uma definição sobre necessidade de informação é a de que variam de grau de intensidade de uma para outra pessoa. Elas são independentes na sua essência, nas diversas situações que se apresentam a uma pessoa. Podemos então considerar uma necessidade de informação como uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência esta surgida de uma motivação, com o objetivo de obter uma visão mais clara e mais eficiente de uma realidade surgida no ambiente sócio-político-cultural que afeta o usuário. (BETTIOL, 1990, p. 67).

Barros e Neves (2011, p. 231) comentam sobre a teoria de Sanz Casado (1994) e resumem as suas palavras concluindo que todos os indivíduos são usuários

de informação, pois: “[...] todos nós necessitamos de informação e/ou desejamos informação para desenvolver atividades cotidianas e/ou para saber de algo”. Desta forma, é possível perceber o elo que existe entre uma necessidade e uma busca de informação e, no que se refere à pesquisa, como explica Barros e Neves (2011, p. 231): “Essa necessidade, por sua vez, quando reconhecida pelo usuário, gera a busca pela informação para mudança do seu estado de conhecimento, consistindo, no todo, fazer para satisfazer essa necessidade”. Para Choo (2006, p. 118): “A necessidade da informação surge quando indivíduo reconhece vazios em seu conhecimento e em sua capacidade de dar significado a uma experiência”.

Outro ponto importante a ser destacado nos estudos sobre o comportamento informacional dos indivíduos é o conceito de busca informacional que está ligado ao desejo e à necessidade de informação. Assim, buscar significa se empenhar ao máximo com a finalidade de encontrar o conteúdo informacional que seja proveitoso para sanar o vazio no conhecimento. De acordo com Miranda:

Os processos de busca e uso da informação são construídos cognitivamente e emocionalmente, como também de forma situacional e dinâmica (o contexto define normas, convenções e práticas que moldam comportamento). A busca e o uso da informação dependem de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a certa situação problemática. Diferentes pessoas ou grupos têm diferentes ideias sobre o que constitui a solução de um problema. Atributos físicos e sociais influenciam no uso da informação porque especificam o seu ambiente de uso: familiaridade da situação; o tempo disponível; o quanto a informação pode ser útil; a qualidade do processo e dos resultados da busca. (MIRANDA, 2006, p. 103 – 104).

Conforme Choo (2006, p.66): “[...] 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”.

Casarin e Oliveira afirmam que:

Buscar informações para as várias atividades que desenvolvemos diariamente é um comportamento habitual. A maneira como lidamos com a informação, incluindo o modo como a buscamos (ou a evitamos) e a utilizamos, é denominada comportamento informacional. (CASARIN; OLIVEIRA, 2012, p. 171).

Desses fundamentos, depreende-se que, por mais que seja um processo natural do nosso dia a dia, a busca e o uso de informações, principalmente no meio

acadêmico, demandam um esforço cognitivo muito grande. Como já foi mencionado no presente trabalho por diversos autores, muito desse esforço depende dos usuários, mas também do profissional da informação para auxiliar esse indivíduo a suprir suas necessidades informacionais.

Crespo reflete que o comportamento de busca e uso da informação:

[...] envolve vários aspectos, podendo ser analisada sob muitas formas, as quais podem apresentar alterações devido a fatores, como o direcionamento que cada área do conhecimento dá para suas pesquisas, a atividade que a pessoa exerce, em que etapa da vida profissional se encontra, entre outros. Esses fatores podem fazer com que o indivíduo utilize fontes de informação específicas e adote etapas e procedimentos diferenciados de outros indivíduos. (CRESPO, 2005, p. 31).

Para Kuhlthau (1991¹² *apud* CRESPO; CAREGNATO, 2003, p. 250): “[...] o processo de busca de informação é centrado no indivíduo, formando-se através da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para criar novos conhecimentos”. De acordo com Choo (2006, p. 118): “A busca da informação é o processo pelo qual o indivíduo busca intencionalmente informações que possam mudar seu estado de conhecimento”. Nessa mesma visão dos autores citados acima, Bartalo defende que:

O processo de criação de conhecimento requer um indivíduo autônomo na busca da informação e consciente de que também deve agir com independência para identificar o que sabe, as lacunas de conhecimento que enfrenta e, principalmente, onde e como encontrar a informação que lhe seja mais contributiva. (BARTALO, 2013, p. 212).

Assim, entende-se que nesse processo da busca por informação o usuário é protagonista; porém, muitas vezes, ele precisará da ajuda do profissional da informação. Por isso que quanto mais esse usuário for estudado e compreendido, melhores serão os produtos e serviços das bibliotecas e unidades informacionais, tendo em vista que sabendo o que ele precisa, mais fácil ficará a busca por informação qualificada para fornecê-lo. Por mais que sejam processos mentais muito subjetivos de cada um, com um bom estudo sobre o comportamento de busca e uso

¹²KUHLTHAU, Carol C. Inside de Search Process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, DC, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

da informação pelo usuário, a unidade de informação poderá colher muitos frutos positivos desses estudos.

Prosseguindo a luz da teoria dos estudos de usuários e o comportamento informacional, a literatura da área apresenta mais um conceito de fundamental importância para a compreensão do assunto, o uso informacional. Os indivíduos usam a informação para resolver problemas ou desenvolver atividades, que podem ser do cotidiano, profissional e/ou educacionais. O ambiente social na qual a informação é encontrada determina o seu valor para o uso. Segundo Garcia e Fadel:

É sabido que a informação é o elemento mais importante tratado pela CI que procura estudar os aspectos relacionados à sua geração, armazenamento, disponibilização e uso entre outros fatores que culminam no relacionamento com o usuário.

Ao se preocupar com os aspectos de uso, necessariamente se defronta com a necessidade de compreensão do comportamento desse usuário e aí se dá o ponto de intersecção entre a área da CI e as demais que estudam o comportamento humano. O que se percebe é a abertura das fronteiras da CI às outras áreas do conhecimento humano possibilitando aportes teóricos fundamentais para a compreensão mais ampla do uso da informação no processo decisório do indivíduo e suas repercussões nas organizações. (GARCIA; FADEL, 2009, p. 3).

Segundo Figueiredo (1994, p. 35): “[...] o uso é o que o indivíduo realmente utiliza”. Choo (2006, p. 118) acrescenta que: “Uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa informações ou mensagens que produzem uma mudança em sua capacidade de vivenciar e agir ou reagir à luz desses novos conhecimentos”. Para Bartalo *et al*:

Para alcançar determinado propósito, o indivíduo deve estruturar sua necessidade informacional por meio de uma atitude reflexiva quanto ao que deseja saber, e avaliar o que é útil na informação que encontra, tendo em conta o que necessita. (BARTALO *et al*, 2013, p. 3).

Logo, o profissional da informação tem que estar atento ao uso do acervo, tanto o físico quanto o digital, disponibilizado para os usuários da biblioteca.

Identificar como está acontecendo esse uso e quais os fatores e motivos que o levaram a esse uso torna-se uma ferramenta de gestão poderosa para melhorar a qualidade do atendimento aos usuários. Segundo Choo (2006, p. 119): “A informação é usada para responder a uma questão, solucionar um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação”. Dessa maneira,

verifica-se que o uso da informação está associado diretamente em obter conhecimento a respeito de algo para resolver determinada situação do dia a dia das pessoas, empresas, instituições e etc. Compreende-se, assim, que o uso informacional está atrelado ao modo como os indivíduos utilizam o conteúdo encontrado em suas fontes de informação. Para a próxima seção, será trazido à discussão o conceito de fontes de informação.

2.4 FONTES DE INFORMAÇÃO

Para satisfazer suas necessidades informacionais as pessoas devem buscar fontes que tenham alguma credibilidade referente ao assunto que estão procurando. Quando é tratado no âmbito científico, essas fontes ganham um papel de destaque maior, porquanto, segundo Muller (2000, p. 21): “A confiabilidade é, portanto, uma das características mais importantes da ciência, pois a distingue do conhecimento popular, não científico”. Nesse sentido, entende-se que as fontes de informação confiáveis colaboram para o avanço da ciência.

Segundo Lekie, Pettigrew e Sylvain *apud* Martínez-Silveira e Oddone, as fontes de informação são entendidas como:

[...] locais onde são procuradas as informações. A depender do profissional e das características da informação que se busca, essas fontes variam, variando também a ordem em que as fontes são consultadas. As fontes mais comumente referidas são colegas, bibliotecas, livros, artigos e a própria experiência. Essas fontes assumem diversos formatos e podem ser acessadas por diferentes canais, tanto os formais quanto os informais. Há fontes externas e internas, orais e escritas, pessoais e coletivas. (LEKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996¹³ *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007 p. 120).

Por essa linha de raciocínio apresentada, compreende-se que as fontes de informação têm um papel fundamental na aprendizagem e na apropriação de dados, informação e conhecimento por parte dos discentes de todos os níveis de ensino; em especial, os de ensino superior, haja vista que é um nível de educação que exige muita leitura, compreensão e argumentação do estudante. Dessa forma, dominar os

¹³ LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professional: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly*, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996.

mais variados suportes no qual a informação de qualidade se encontra, torna-se parte essencial desse processo de localizar o que realmente é relevante para a pesquisa.

Já em relação à classificação dos documentos, Grogan *apud* Cunha explicita que “os documentos podem ser divididos em três categorias”:

- a) documentos primários: contêm, principalmente, novas informações ou novas interpretações de ideias e/ou fatos acontecidos; [...].
- b) documentos secundários: contêm informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles;
- c) documentos terciários: têm como função principal ajudar o leitor a pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, a maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto como um todo, [...]. (GROGAN; 1970¹⁴ *apud* CUNHA, 2001, IX).

Para uma melhor compreensão do que está sendo exposto, de acordo com Villaseñor Rodríguez (1998, p. 31) *apud* Moura (2000, p. 46-47), abaixo é apresentado um quadro com os principais tipos de fontes e sua descrição.

Quadro 3 – Tipologia das fontes de informação quanto à procedência e à origem

Tipos de Fontes de Informação	Descrição
Fontes Pessoais	Referem-se a pessoas ou grupos de pessoas entre as quais existe uma relação geralmente profissional. Oferecem informação sobre elas mesmas e o fazem, originalmente, de forma oral, ainda que em um estado posterior possam transformar-se em documento.
Fontes Institucionais	São aquelas que proporcionam informação sobre uma instituição. O acesso às informações se realiza através de outras fontes, geralmente documentais, tais como guias da instituição, diretórios que agrupam instituições com algo em comum ou publicações geradas pela própria instituição (memórias, informes etc.).
Fontes Documentais	São as que proporcionam informação a partir de ou sobre um documento; a origem da informação e o meio pelo qual se transmite é o documento e, às vezes, a informação que proporcionam é também sobre um documento.

Fonte: Villaseñor Rodríguez (1998, p. 31¹⁵) *apud* (MOURA, 2000, p. 46–47)

¹⁴ GROGAN, Denis. **Science and technology**: an introduction to the literature. London: Clive Bingley, 1970, p. 14-15.

¹⁵ VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes. In: Torrez Ramírez, Isabel de (Coord.). **Las fuentes de información: estudios teórico-prácticos**. Madrid, Síntesis, 1998. Cap. 2, p. 29-42.

Através dessa perspectiva apresentada acima, pode-se afirmar que as fontes de informação são recursos utilizados pelos indivíduos para suprir alguma necessidade informacional. Essas se distinguem em tipologias consagradas na área da Ciência da Informação e sua utilização pelos usuários irá depender da necessidade e da busca informacional de cada um; ou seja, em cada área do conhecimento haverá tipos de fontes de informação mais específicas para aquela área. Ainda seguindo com esse raciocínio, Bueno explica que:

Consideram-se, então, dois tipos de fontes: as formais e as informais. Na escola, assim como em outra organização, percebem-se as duas formas de se obter informação. A literatura confirma que as fontes informais (os chamados *colégios invisíveis*) são mais rápidas e exigem menos esforço; em contrapartida, as fontes formais demandam uma maior atenção, tempo e desgaste intelectual. Porém, uma não anula a outra, ambas são importantes na construção do conhecimento. (BUENO, 2006, p. 56).

Para Choo (2006, p. 79): “[...] as fontes informais, inclusive colegas e contatos pessoais, são quase sempre tão ou mais importantes que as fontes formais [...]”. Ainda segundo o mesmo autor, “As pesquisas descobriram que muitos grupos preferem fontes locais e acessíveis que não são, necessariamente, as melhores”. Aderindo-se a essas concepções, entende-se que os usuários atualmente estão muito voltados para a comodidade e a facilidade de obter informação sem tanto esforço, mesmo não sendo as melhores fontes encontradas.

Especificando para o objetivo geral deste trabalho, bem como considerando os participantes deste estudo, compreende-se o que afirma Moura:

Para o investigador, o conhecimento das fontes existentes na sua área de trabalho é fundamental para o desenvolvimento de suas pesquisas, pois em todo o processo de investigação, qualquer que seja seu nível, se faz imprescindível o uso de determinados instrumentos de trabalho para conseguir a informação necessária. As fontes de informação são úteis ao investigador por três razões fundamentais: servem para conhecer em que estado se encontra o tema que se propõe estudar; ajudam a mantê-lo em dia com as novas pesquisas e constituem seu objeto de estudo. (MOURA, 2000, p. 48).

Dessa forma, verifica-se que para o pesquisador e o estudante da pós-graduação esse domínio das fontes de informação é de extrema importância para sua área de estudo, na medida em que quanto mais conhecimento ele tiver das fontes, mais rápido ele irá encontrar o material desejado para o avanço de suas pesquisas.

Outro ponto fundamental em relação às fontes de informação nos dias de hoje é a Internet. Com o avanço das tecnologias da informação, muito conteúdo está disponibilizado nesse meio; porém, o difícil é encontrar a informação de qualidade para as demandas informacionais do dia a dia. Em relação à qualidade da informação buscada na Web, Tomaél, Alcará e Silva asseveram que:

Indubitavelmente, avaliar a qualidade de fontes de informação sempre foi importante, e com a proliferação de fontes pela Internet, torna-se cada vez mais necessário. Argumentos que imputam ao profissional da informação a responsabilidade para com as fontes que indicam e disponibilizam, invocam tanto esse profissional quanto o usuário final a estarem atentos ao consumo de informação sem qualificação. (TOMAÉL; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 26).

Logo, entende-se que o estudante de pós-graduação tem que estar atento também a este tipo de fonte informacional e com sua qualidade. De acordo com Costa e Pires:

Ao se pensar na Grande Rede Mundial de Computadores, verifica-se que a mesma oferece uma diversidade de fontes de informação nas mais variadas áreas do conhecimento humano, propiciando o contato de alunos e de professores com uma produção teórica que alimenta a produção de outras informações, quer na forma de textos escritos, orais ou audiovisuais. (COSTA; PIRES, 2014, p. 151).

Concernente a essa temática, muitos outros estudos foram realizados nos últimos anos, por isso abordar esses tipos de fonte em um trabalho sobre comportamento informacional é de suma importância, já que o acesso ao meio digital tem cada vez mais adeptos em todo o mundo.

Como foram mencionadas ao longo do trabalho, as ferramentas de busca na Internet vêm modificando gradualmente a forma como os estudantes e pesquisadores buscam a informação. Por conseguinte, entender como as diferentes áreas do conhecimento recuperam a informação continua sendo um dos grandes desafios da área da Ciência da Informação. Nesse sentido, Brum e Barbosa ressaltam que:

A *Internet*, como fonte de informação, pode ser dividida em vários setores, ou seja, há muitas formas de se ter acesso à informação pela grande rede, sendo elas: listas de discussão, correio eletrônico (*newsletter*), informativos comerciais via correio eletrônico (*e-mail marketing*), salas de bate-papo virtual (*chat*), mensageiros instantâneos (*instant messengers*), sítios de busca ou ferramentas de busca, *intranets*, *extranets* e os próprios sítios (*sites*) disponível na *web*.

Não se pode negar que a Internet ocupa um espaço importante nos processos informacionais e, atualmente, é um fator determinante no comportamento informacional do indivíduo em termos de necessidade, busca e uso da informação. (BRUM; BARBOSA, 2009, p. 60 – 61)

Portanto, a compreensão desse comportamento informacional dos discentes passa, necessariamente, por entender como esses processos digitais sobre a busca e o uso da informação estão se consolidando e quais os instrumentos e recursos que estes estão usando para sanar suas lacunas no conhecimento. A seguir será apresentada a metodologia empregada nesta pesquisa.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, serão abordados os procedimentos metodológicos utilizados para a realização e o desenvolvimento desse estudo, bem como a distinção dos passos seguidos ao longo do trabalho. A metodologia constitui-se em uma ferramenta de grande importância na construção de pesquisas científicas, pois os métodos utilizados legitimam os resultados obtidos. Com essa finalidade, compreende-se que: “Para que a pesquisa seja considerada científica, deve-se efetivar por meio de técnicas adequadas de metodologia científica, com o objetivo de levantar dados relevantes ao conhecimento e a compreensão de um dado assunto”. (BARROS; LEHFELD, 2000).

Alexandre considera que a metodologia científica:

[...] denota a forma de conhecer que é a própria ciência. [...] diferencia-se enquanto concepção educacional de ciência de dois modos. O modo interno é concernente ao debate em torno de concepções metodológicas, e o modo externo, que está relacionado com a distinção entre ciência e não ciência. (ALEXANDRE, 2009, p. 18)

Seguindo com ideias defendidas pelo mesmo autor: “Método é sinônimo de regra, entendimento, formato, caminho, maneira de proceder e agir” (ALEXANDRE, 2009, p. 18). Desse modo, no decorrer do capítulo, foram especificados os métodos utilizados na realização desse estudo, como: a natureza da pesquisa, a abordagem, o objetivo da pesquisa, os sujeitos da pesquisa, o procedimento da pesquisa, o instrumento de coleta de dados, o estudo piloto e o tratamento e a análise dos dados, demonstrados abaixo nas seções deste capítulo.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Quanto à natureza da pesquisa, essa foi considerada básica, pois segundo Gil (1989, p. 43): “O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”. Nessa perspectiva, tem-se a preocupação de gerar conhecimentos novos e úteis para as áreas de conhecimento da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

3.2 ABORDAGEM

A pesquisa realizada foi de abordagem quantitativa, com amostragem não probabilística que, de acordo com Barros e Lehfeld (1996, p. 41): “Com o uso desta tipologia, não é possível generalizar os resultados das pesquisas realizadas em termos de população”. Também contou com análises estatísticas referentes aos indicadores que foram apurados através do instrumento de pesquisa, com perguntas fechadas, aplicado aos discentes dos programas de pós-graduação dos Institutos de Filosofia e Ciências Humanas e de Letras da UFRGS.

3.3 OBJETIVO DA PESQUISA

O objetivo da pesquisa pautou-se na realização de um levantamento de informações a respeito dos participantes da pesquisa, a mesma foi considerada uma investigação do tipo descritiva. Segundo Gil (1989, p. 45): “[...] pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Esse método de pesquisa foi escolhido por se adequar à forma como foram conduzidos os levantamentos dos dados. Ressalta-se que os dados coletados através deste estudo foram apresentados por meio de gráficos e quadros para uma melhor compreensão.

3.4 PARTICIPANTES DA PESQUISA

A população que fez parte do estudo foram os discentes da pós-graduação dos Institutos de Filosofia e Ciências Humanas e de Letras da UFRGS, divididos em sete Programas de Pós-Graduação *stricto sensu*: Antropologia Social, Sociologia, Filosofia, Ciência Política, História, Políticas Públicas e Mestrado Profissional em Ensino de História. Foram também os participantes da pesquisa os (as) estudantes do Programa de Pós-Graduação em Letras.

No mês de setembro de 2018, segundo informações das secretarias dos PPGs e também da Plataforma Sucupira, encontravam-se matriculados nos

Programas de Pós-graduação o total de 1.159¹⁶ alunos(as) de Mestrado e Doutorado de ambos Institutos.

A amostra investigada contabilizou um total de 158 participantes, referente ao período em que foram coletados os dados no mês de setembro de 2018. A amostra foi obtida através do envio por e-mail dos questionários, pelo qual todos os participantes da população tiveram a mesma oportunidade de serem investigados.

3.5 PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

Para a coleta de dados, o pesquisador foi conversar pessoalmente com as secretarias dos Programas de Pós-Graduação para verificar a possibilidade da realização do estudo, tendo em vista que as secretarias têm acesso a todos os e-mails dos discentes que eram o foco da pesquisa. Com a colaboração de todas as secretarias dos PPGs, o passo seguinte foi solicitar o envio dos questionários, já devidamente corrigido pelo orientador, para todos os discentes regularmente matriculados nos cursos da pós-graduação dos Institutos estudados. Desse modo, a pesquisa almejou conseguir o maior número de respondentes para que se chegasse ao mais próximo da realidade informacional dos discentes estudados.

A coleta dos dados ocorreu no período de 03 a 30 de setembro de 2018, obedecendo ao cronograma da pesquisa. No dia 16 de setembro de 2018, foi solicitado aos Programas de Pós-Graduação do IFCH e do IL que reenviassem o questionário para os discentes com o intuito de se obter um maior número de respostas. Até aquela data, tínhamos coletado 126 respostas. Após o reenvio, coletou-se mais 32 respostas, obtendo um número mais significativo para a análise dos dados, totalizando 158 respostas.

3.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS (APÊNDICE A)

A coleta de dados foi realizada através de um questionário semiestruturado com perguntas fechadas, de múltipla escolha (APÊNDICE A), desenvolvido a partir do Google Docs. Esse foi enviado a toda população do estudo; no entanto, tivemos apenas uma parcela da população que respondeu o instrumento da pesquisa. Segundo Barros e Lehfeld (1996, p. 37): “A utilização de questionários se torna mais

¹⁶ Dado obtido no mês de setembro de 2018

valiosa na realização de pesquisas com enfoques mais descritivos e/ou quantitativos”. Nesse sentido, para a presente pesquisa a escolha desse tipo de instrumento se tornou viável para a realidade do estudo em questão.

O instrumento de pesquisa objetivou coletar dados sobre: características dos sujeitos do estudo, fontes de informação utilizadas, comportamento informacional durante o processo de realização das buscas informacionais na BIBCSH e fora dela, bem como averiguou por meio das respostas quais os recursos, serviços e produtos da biblioteca que os discentes mais utilizam.

3.7 ESTUDO PILOTO

O presente estudo contou com um pré-teste verificador da validade do instrumento de pesquisa com o intuito de averiguar se a forma de sua elaboração permitiria que o respondente tivesse total segurança no que estava lendo e, posteriormente, respondendo para a coleta de dados. De acordo com Barros e Lehfeld:

Antes da aplicação definitiva do questionário deve-se realizar um pré-teste ou pré-inquérito. Toma-se uma subamostra e os questionários são testados com relação: a compreensão das questões, a verificação de dúvidas e das dificuldades no preenchimento, a necessidade de introdução ou supressão de perguntas. (BARROS; LEHFELD, 1996, p. 53).

Diante da aplicação desse pré-teste ficou evidenciada a preocupação de se ter o maior número de respostas que fossem aproveitadas na íntegra durante a fase do questionamento. Para esse pré-teste, foram convidados aleatoriamente seis acadêmicos(as) dos Programas de Pós-Graduação dos Institutos de Filosofia e Ciências Humanas e de Letras para responderem pessoalmente o questionário na biblioteca.

No momento da entrega dos questionários respondidos pelos discentes, observou-se a necessidade de alterar a questão número 13 sobre a utilização, ou não, de bases de dados para suas pesquisas. Alguns respondentes não compreenderam a expressão “bases de dados” e dúvidas a respeito dessa questão surgiram. Por esse motivo, houve a necessidade de se acrescentar na questão algumas alternativas de bases de dados da área do conhecimento investigada.

Nessa etapa da pesquisa, contou-se com a ajuda do bibliotecário do processamento técnico da BIBCSH para o levantamento das principais bases de dados que são disponibilizadas para os usuário da biblioteca.

A aplicação desse pré-teste ocorreu entre os dias 23 a 27 de julho de 2018. Esses seis questionários respondidos no estudo piloto não entraram na amostra final da pesquisa. Com esse pré-teste, foi possível compreender melhor o instrumento de pesquisa e averiguar se de fato esse estava sendo compreendido na íntegra pelos(as) pós-graduandos(as). Nessa etapa, com a ajuda do orientador, pôde-se fazer algumas correções no questionário. Abaixo é apresentado o quadro que relaciona os objetivos específicos com as questões do questionário:

Quadro 4 – Relação entre objetivos específicos e questões do questionário

Objetivos Específicos	Questões
Caracterizar os participantes da pesquisa	1-4
Verificar o comportamento de busca e uso da informação na BIBCSH	5-9
Identificar as fontes de informação utilizadas pelos alunos de pós-graduação do IFCH e do IL	10-13
Descrever quais os recursos, serviços e produtos da BIBCSH que os alunos utilizam para a pesquisa	14

Fonte: Elaborado pelo autor

3.8 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Marconi, Lakatos e Medeiros (2017, p. 252) afirmam que: “Os dados serão apresentados de acordo com sua análise estatística, incorporando no texto apenas tabelas, quadros, gráficos e outras ilustrações estritamente necessárias à compreensão do desenrolar do raciocínio”. Aderindo-se a essa orientação, a presente pesquisa objetivou tratar e analisar os dados que foram fornecidos pelos estudantes através da utilização de planilhas eletrônicas, utilizando as ferramentas de estatísticas para o entendimento do que foi respondido pelos usuários. Para Gil (1989, p. 102): “O processo de análise de dados envolve diversos procedimentos, codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos”. Todos esses procedimentos são importantes, pois visam dar sentido aos dados coletados e, com isso, o estudo possa produzir resultados fidedignos para a amostra estudada.

Os questionários foram aplicados por meio da ferramenta do Google Docs e os dados coletados foram tabulados e compilados no Programa da Microsoft Excel. Abaixo segue a imagem da tabela com parte dos dados coletados:

Figura 1 – Imagem da tabela com os dados da pesquisa

	B	C	D	E	F	G
1	Caso concorde em colaborar com a 1 - Por favor,	2 - Por favor, marque o P 3 - Das categorias de pó 4 - Qual seme	5 - Das fontes de informação abaixo, em quais você busca informação? (Por favor, indique mais de 1 opção se preferi			
2	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG História	Mestrado stricto sensu	4º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, e	
3	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG História Profissional	Mestrado stricto sensu	2º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, e	
4	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG História Profissional	Mestrado stricto sensu	2º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses	
5	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Sociologia	Doutorado	8º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, etc.)	
6	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Políticas Públicas	Mestrado stricto sensu	2º semestre	Livros, Dissertações, Artigos de periódicos	
7	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Sociologia	Doutorado	6º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, etc.)	
8	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Letras	Mestrado lato sensu	4º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, e	
9	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Letras	Mestrado stricto sensu	1º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos	
10	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Sociologia	Doutorado	4º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos	
11	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Sociologia	Mestrado stricto sensu	2º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos	
12	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Letras	Doutorado	5º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos	
13	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Sociologia	Mestrado stricto sensu	4º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, e	
14	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Letras	Doutorado	1º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, etc.), Acervos de originais não public	
15	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Políticas Públicas	Doutorado	2º semestre	Livros, Teses, Artigos de periódicos	
16	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Letras	Mestrado stricto sensu	1º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos	
17	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Letras	Doutorado	5º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos	
18	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Letras	Mestrado stricto sensu	3º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, e	
19	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Letras	Doutorado	5º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, e	
20	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Letras	Mestrado stricto sensu	1º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos	
21	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Letras	Doutorado	1º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Folhetos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, etc.)	
22	Concordo em participar da pesquisa 31 a 40 anos	PG Sociologia	Doutorado	5º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, etc.)	
23	Concordo em participar da pesquisa 41 a 50 anos	PG Letras	Doutorado	8º semestre	Livros, Artigos de periódicos	
24	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Letras	Doutorado	5º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos	
25	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Sociologia	Doutorado	4º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, etc.)	
26	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Letras	Mestrado stricto sensu	4º semestre	Livros, Monografias, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, e	
27	Concordo em participar da pesquisa 21 a 30 anos	PG Sociologia	Mestrado stricto sensu	2º semestre	Livros, Dissertações, Teses, Artigos de periódicos, Folhetos, Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas, etc.)	

Fonte: Elaborado pelo autor

4 APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

A seguir, apresentam-se as análises decorrentes dos dados coletados, organizados de acordo com os objetivos do trabalho: caracterização dos participantes da pesquisa; descrição do comportamento informacional dos discentes de pós-graduação do IFCH e do IL em relação à busca e ao uso informacional, utilizando tanto as fontes informacionais da BIBCSH quanto as de fora dela; e a verificação dos recursos, serviços e produtos da BIBCSH que os discentes utilizam para a pesquisa.

As questões de um até quatro referem-se à caracterização dos sujeitos que participaram da presente pesquisa. Essa caracterização está ligada à faixa etária, ao programa de pós-graduação ao qual está vinculado, ao que está cursando na UFRGS e ao semestre/etapa do curso.

As questões cinco a treze estão relacionadas ao comportamento informacional dos discentes de pós-graduação das áreas de Ciências Sociais e Humanidades e descrevem a frequência e o horário que os discentes da pós-graduação utilizam a BIBCSH; os tipos de materiais informativos e de pesquisa que buscam na BIBCSH; quais são as principais áreas do conhecimento buscadas pelos discentes nas Ciências Sociais e Humanas; como é realizada sua busca por informação no acervo da biblioteca; a frequência de sucesso ao encontrar o material que procura; o que fazem quando suas buscas por informação na BIBCSH não são atendidas; verifica quais são as principais bases de dados que os discentes utilizam para a busca e o uso da informação. Por fim, a questão número catorze identifica quais são os recursos, serviços e produtos oferecidos pela BIBCSH que eles mais utilizam.

Para um melhor entendimento da apresentação e interpretação dos dados, vale ressaltar que nos gráficos números sete, dez, doze, treze e catorze, o respondente tinha a opção de assinalar múltiplas escolhas. Em razão disso, a quantidade absoluta de respostas ultrapassa a 99; conseqüentemente, a soma das porcentagens do total das respostas excedem os 100%. Nesse sentido, o intuito de analisar dessa forma as respostas dos discentes possibilitou ao pesquisador verificar com uma maior exatidão o comportamento informacional dos discentes em relação à busca por informações e serviços na biblioteca e, também, fora dela.

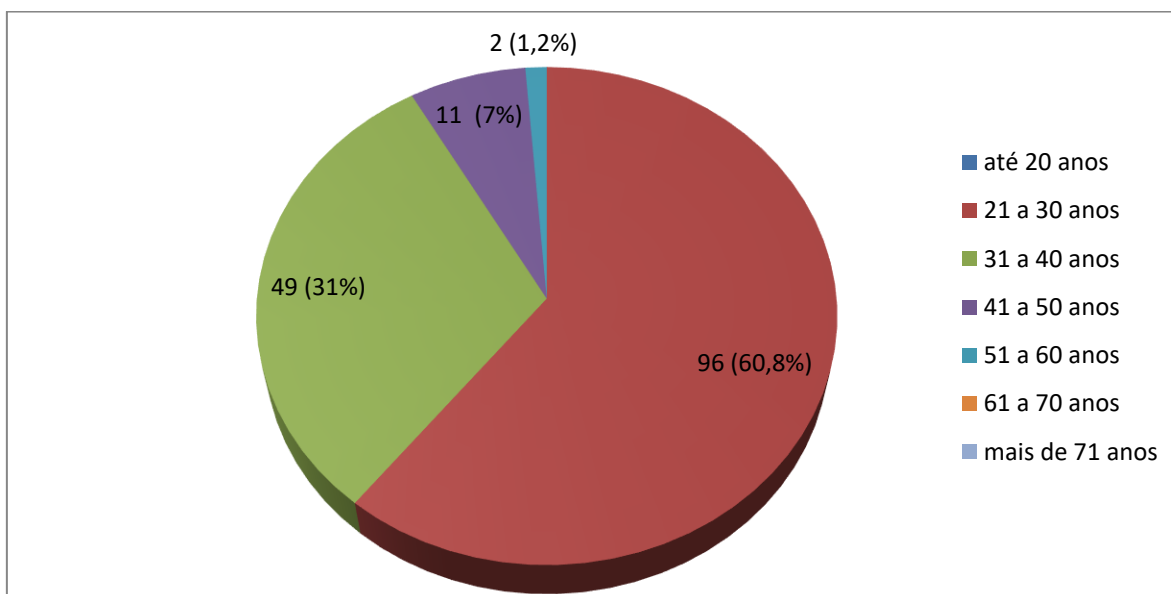
A escolha da apresentação dos resultados em forma de gráficos e quadros deve-se ao fato que esse tipo de visualização facilita a interpretação dos dados por parte do leitor.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Relativo à caracterização dos discentes de pós-graduação que responderam o instrumento de pesquisa disponibilizado no Google Docs, os dados obtidos permitem caracterizá-los como se explicita a seguir.

A **questão de número um** que pretendeu identificar a faixa etária dos discentes do estudo, verificou que do total de 158 respondentes, a faixa etária que predominou foi a dos 21 a 30 anos, observados 96 (60,8%) respondentes, como consta no gráfico abaixo:

Gráfico 1 – Faixa etária

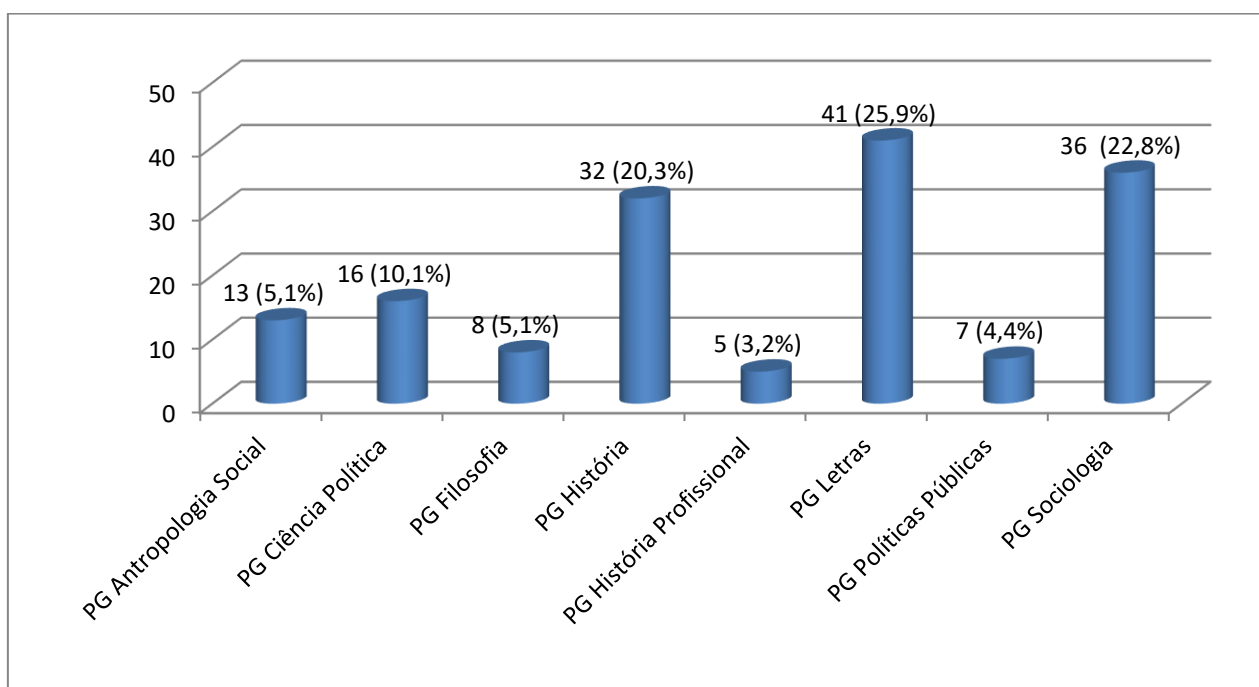


Fonte: Elaborado pelo autor

Os respondentes de 31 a 40 anos correspondem a 49 (31%), já os respondentes de 41 a 50 anos representaram um total de 11 (7%) e, com apenas dois (1,2%), estão os que responderam de 51 a 60 anos. Majoritariamente, verifica-se que mais de 90% dos discentes que fizeram parte da pesquisa estão nas faixas etárias que correspondem a dos 21 a 30 anos e a dos 31 a 40 anos.

Prosseguindo com a caracterização dos sujeitos da pesquisa, de acordo com os dados da **questão número dois** cujo objetivo era identificar o programa de pós-graduação que o participante está vinculado, pode-se distinguir que dos oito programas da pesquisa, destaca-se que 41 (25,9%) respondentes são do PPG Letras, como é evidenciado no gráfico abaixo:

Gráfico 2 – Programas de Pós-Graduação dos Discentes

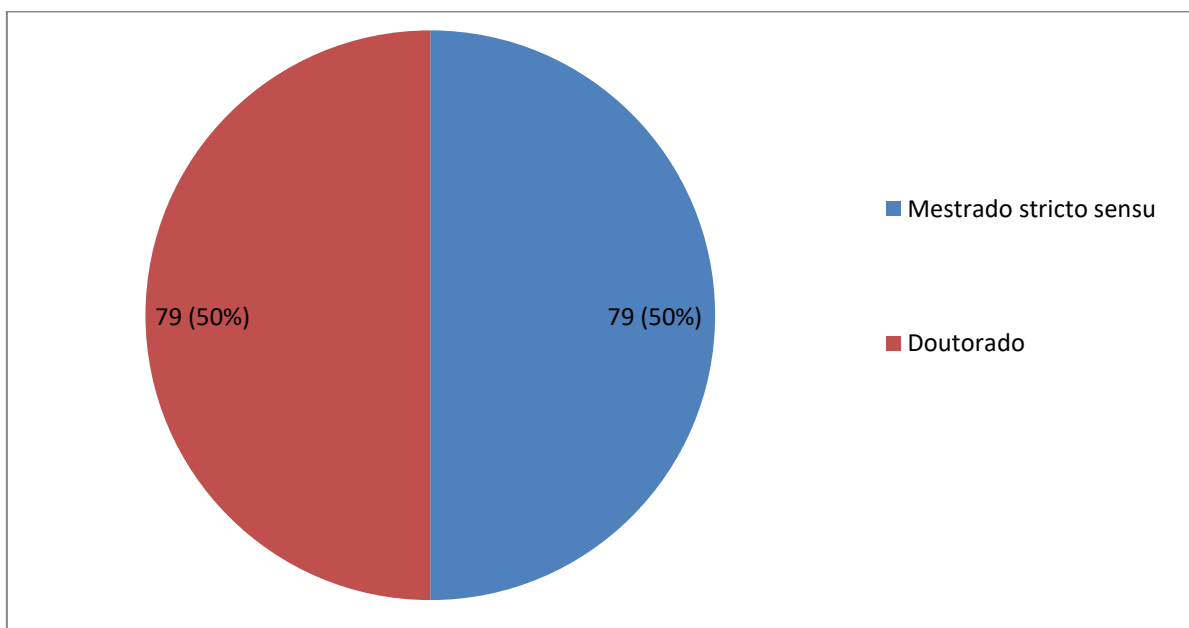


Fonte: Elaborado pelo autor

Com uma incidência um pouco menor, temos que 36 (22,8%) respondentes são do PPG Sociologia, 32 (20,3%) respondentes são do PPG História, 16 (10,1%) respondentes são do PPG Ciência Política, 13 (8,2%) respondentes são do PPG Antropologia Social, oito (5,1%) respondentes são do PPG Filosofia, sete (4,4%) respondentes são do PPG Políticas Públicas e, por fim, temos que cinco (3,2%) respondentes são do PPG História Profissional.

Através dos dados obtidos, a propósito da **questão número três** que tinha como objetivo categorizar os discentes da pós-graduação quanto ao que estão cursando, verificou-se que os discentes estão matriculados no Mestrado, 79 respondentes que correspondem a (50%) da amostra estudada e no Doutorado com 79 respondentes que correspondem a (50%) da amostra estudada, como se pode verificar no gráfico abaixo:

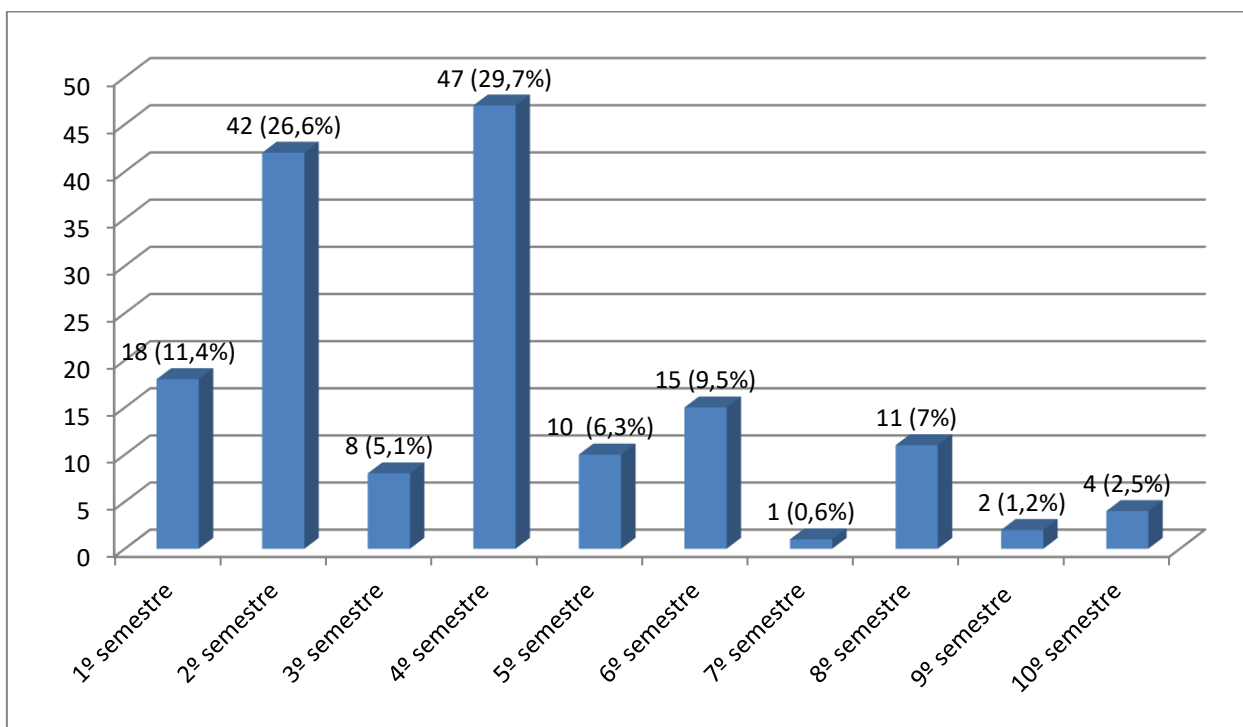
Gráfico 3 – Categorias da pós-graduação que os discentes estão vinculados



Fonte: Elaborado pelo autor

A ampla participação dos respondentes de mestrado e doutorado é um indicativo da importância dada pelos estudantes em relação à pesquisa.

Ainda apresentando as características da amostra do estudo, se observa na **questão número quatro** a qual objetivou identificar a semestralidade em que o aluno estava matriculado, que 47 (29,7%) respondentes estão no 4º semestre; em seguida vem o 2º semestre com 42 (26,6%) respondentes - com uma boa representatividade da amostra -, e temos o 1º semestre com 18 (11,4%) dos respondentes, como se pode acompanhar na ilustração abaixo:

Gráfico 4 – Semestre da pós-graduação que os discentes estão cursando

Fonte: Elaborado pelo autor

Com uma incidência menor, temos que 15 (9,5%) respondentes estão no 6º semestre, 11 (7%) respondentes estão no 8º semestre, 10 (6,3%) respondentes no 5º semestre, oito (5,1%) respondentes no 3º semestre, quatro (2,5%) respondentes no 10º semestre, dois (1,2%) respondentes no 9º semestre e, para finalizar, o 7º semestre com apenas um (0,6%) respondente. Os dados revelam que um total de 115 respondentes que correspondem a (72,8%) da amostra estão entre os semestres primeiro e quarto em sua formação acadêmica.

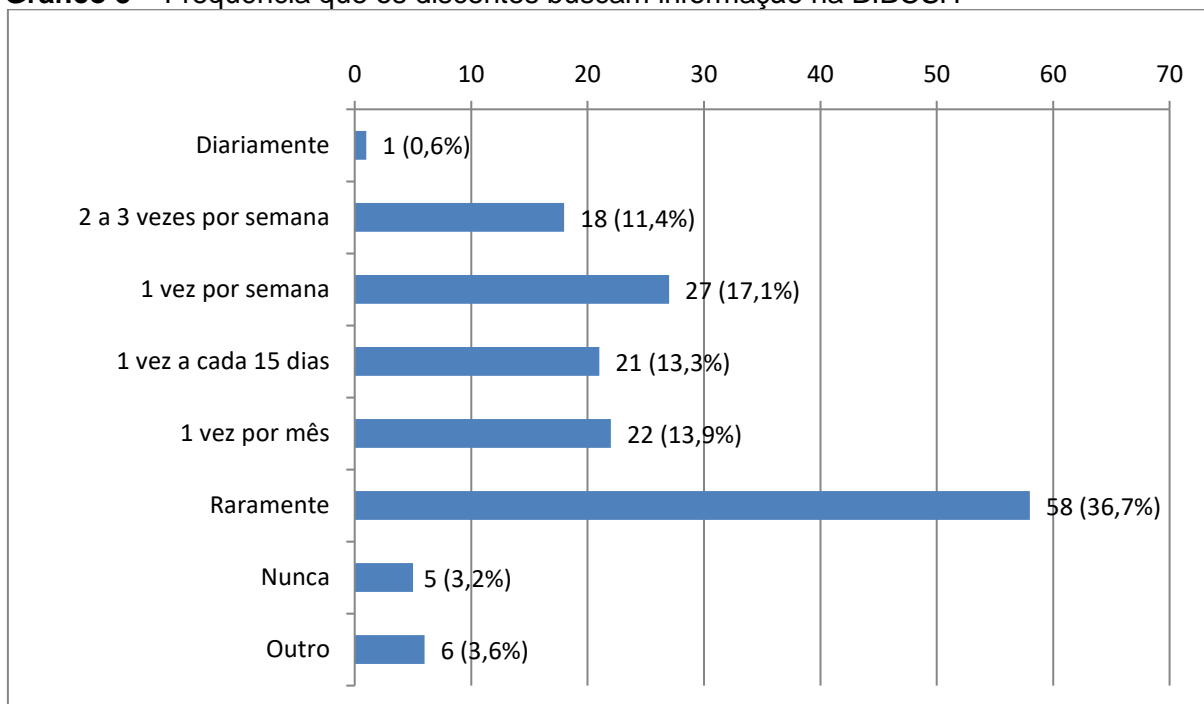
4.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS DISCENTES DA ÁREA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES

Nesta seção do trabalho, pretende-se descrever o comportamento informacional dos discentes da pós-graduação do IFCH e do IL da UFRGS em conformidade com os dados coletados através do instrumento de pesquisa.

Prosseguindo, serão apresentadas as análises sobre esse comportamento destacando-se as principais contribuições desse estudo para a área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Segundo a **questão número cinco** que indagou os discentes sobre a frequência que buscam informações na BIBCSH, a maior parte dos pós-graduandos frequenta a biblioteca raramente, 58 (36,7%) respondentes, como demonstrado no gráfico abaixo:

Gráfico 5 – Frequência que os discentes buscam informação na BIBCSH



Fonte: Elaborado pelo autor

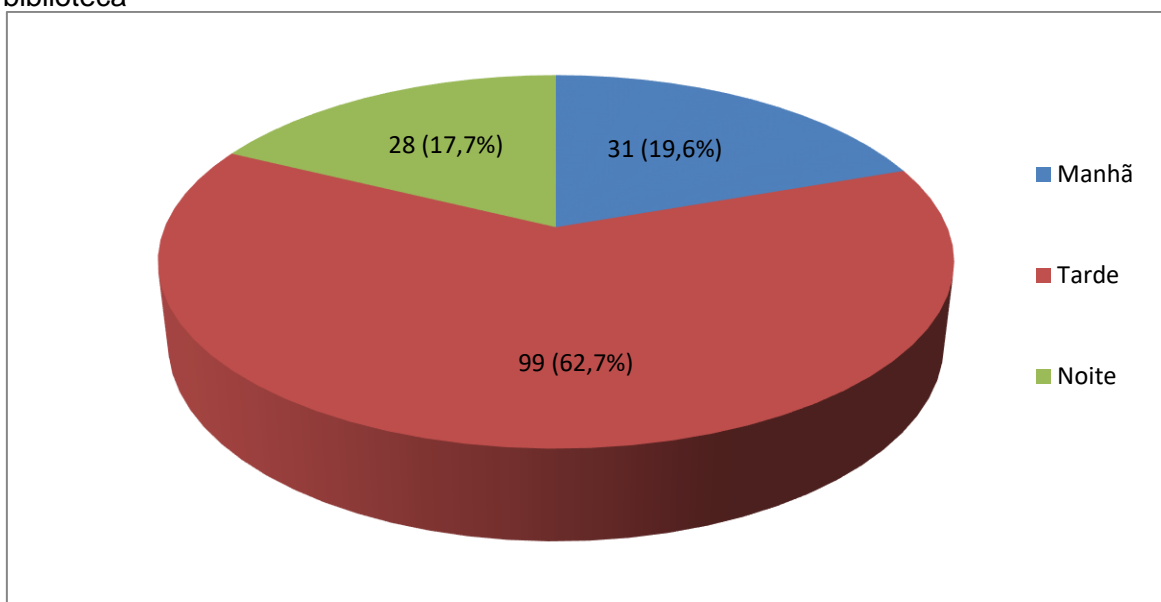
A seguir, temos que 27 (17,1%) respondentes buscam informações uma vez por semana, já para 22 (13,9%) respondentes, a BIBCSH é útil para buscar informações somente uma vez por mês; para 21 (13,3%) respondentes, uma vez a cada 15 dias e para 18 (11,4%) respondentes preferem buscar informações de duas a três vezes por semana.

A pesquisa demonstrou também que cinco (3,2%) respondentes da amostra nunca buscam informações a partir dos produtos oferecidos pela BIBCSH. Esse dado causa estranheza em virtude dos discentes das áreas das Ciências Sociais e Humanidades e das Ciências Sociais Aplicadas utilizarem com bastante frequência o acervo físico da biblioteca, como já foi mencionado por alguns estudos da área da Ciência da Informação, como os de Casarin (2011), Caregnato (2003) e Moura (2001). E, para apenas um (0,6%) respondente, a sua busca informacional na BIBCSH ocorre diariamente.

Destaca-se a partir dos dados coletados que a BIBCSH é amplamente utilizada pelos discentes dos programas de pós-graduação, ainda que prepondere que raramente o façam.

A **questão número seis** que aborda sobre o turno que preferencialmente o discente busca informações na biblioteca, o gráfico demonstra que 99 (62,7%) respondentes frequentam a biblioteca no turno da tarde, 31 (19,6%) respondentes frequentam a biblioteca no turno da manhã e, por último, temos que 28 (17,7%) respondentes frequentam o turno da noite, como é observado no gráfico que segue:

Gráfico 6 – Turno que preferencialmente os discentes mais buscam informações na biblioteca



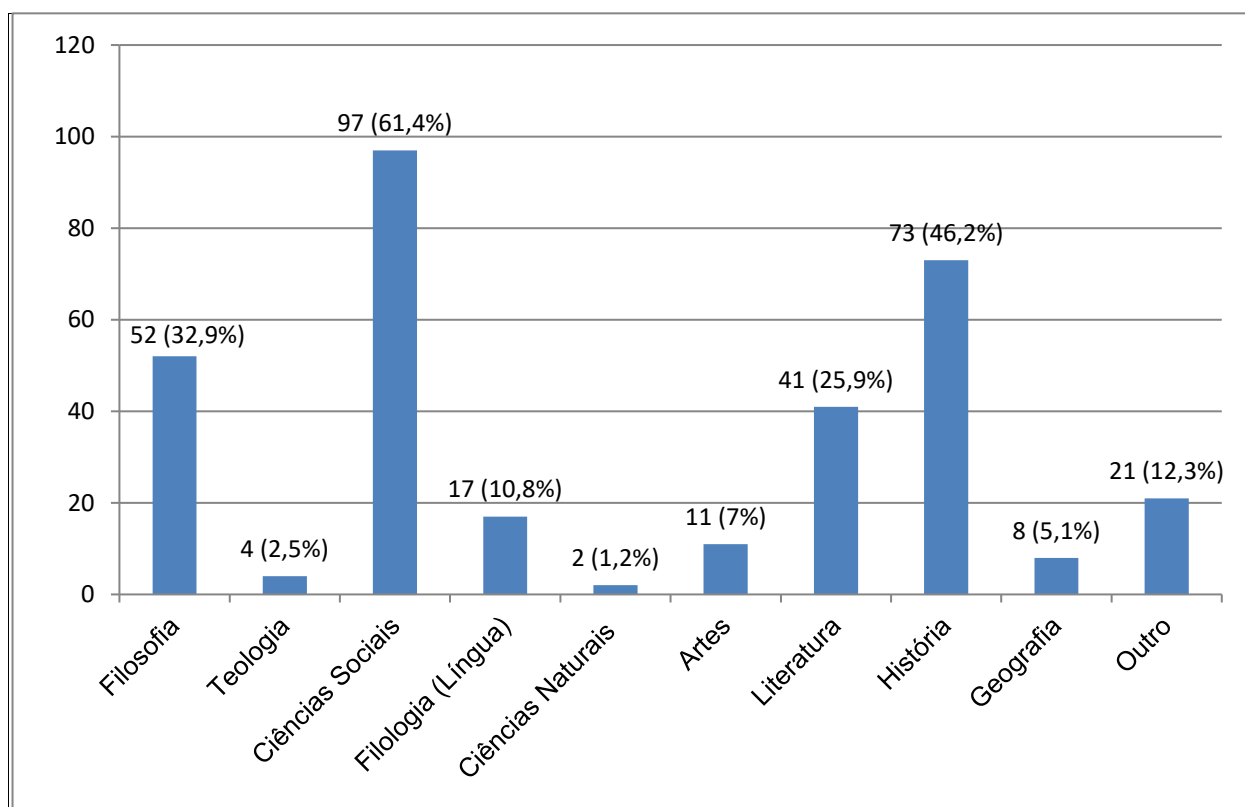
Fonte: Elaborado pelo autor

Os dados coletados na pesquisa identificaram que a maior parte dos alunos da pós-graduação do IFCH e do IL frequentam a biblioteca no turno da tarde, considerando que as disciplinas dos cursos são ministradas preponderantemente no turno da tarde, tal dado corrobora a preferência por este turno para a busca por informações pelos discentes na BIBCSH.

Essa informação torna-se de grande importância para o gestor da biblioteca e para os administradores dos Institutos, tendo em vista que se pode criar estratégias informacionais e, também, aperfeiçoar o atendimento da equipe da biblioteca em prol do oferecimento de serviços e produtos específicos para esse grupo de usuários.

De acordo com a **questão número sete**, que versa sobre as áreas do conhecimento que os discentes mais buscam informação na BIBCSH, temos os seguintes dados sobre esse comportamento informacional: para 97 (61,4%) respondentes, a área das Ciências Sociais tem maior incidência na busca, tal preferência se destaca por ser uma área transversal, no sentido de contribuição teórica e metodológica para as outras áreas do conhecimento; já para 73 (46,2%) respondentes a busca é feita sobre a temática da História; outros 52 (32,9%) respondentes procuram assuntos pertinentes à área da Filosofia e, a seguir, temos a Literatura com 41 (25,9%) de interessados, como expressa o gráfico abaixo:

Gráfico 7 – Principais áreas do conhecimento que os discentes buscam na biblioteca



Fonte: Elaborado pelo autor

Das respostas com uma incidência menor, identificam-se as seguintes áreas do conhecimento que a BIBCSH disponibiliza para seus usuários: Filologia (Língua) com 17 (10,8%) respostas; Artes com 11 (7%) respondentes; Geografia com oito (5,1%) respondentes; Teologia com quatro (2,5%) respondentes e Ciências Naturais com apenas duas (1,2%) respostas. Desse modo, infere-se que o acervo da BIBCSH está voltado para as demandas informacionais que os discentes da pós-graduação necessitam para suas pesquisas acadêmicas.

Ainda nessa questão, o respondente poderia marcar a opção Outro, caso não contemplasse a área do conhecimento do seu interesse. Nessa alternativa, obteve-se 21 (12,3%) respostas, como se pode visualizar no quadro abaixo:

Quadro 5 – Identificação das respostas da questão número 7 na opção Outro

Respostas da opção Outro – Questão número 7	Quantidade de respostas
Linguística	8
Linguística da Língua de Sinais	1
Ciência Política	3
Metodologia	1
Análise do discurso e Filosofia	1
Linguística Aplicada e Psicologia	1
Psicolinguística	1
Antropologia	2
Educação	1
Tradução	1
Nenhuma	1
Total	21

Fonte: Elaborado pelo autor

No quadro acima, foi possível inferir que quase todas (exceção de Nenhuma) as respostas mencionadas na opção Outro, é uma subdivisão das áreas do conhecimento que foram disponibilizadas como respostas, destaca-se a subdivisão Linguística, lembrado por oito respondentes. Desse modo, constata-se que os discentes da pós-graduação estão buscando informações na BIBCSH pertinentes as suas pesquisas científicas particulares.

Com base nos dados da **questão número oito**, que indagou os discentes sobre como é realizada a sua busca por informações (livros, artigos, dissertações, teses etc.) na BIBCSH, verificou-se que 105 (66,5%) respondentes buscam suas informações no catálogo *on-line* SABI-UFRGS. Essa constatação das respostas pode ser evidenciada no que é exposto por Meadows:

[...] os catálogos eletrônicos de bibliotecas, hoje em dia em geral disponíveis a partir do microcomputador na mesa do pesquisador, estão causando uma

melhor utilização dos acervos das bibliotecas, na medida em que se examina uma parte maior das coleções. (MEADOWS, 1999, p. 236).

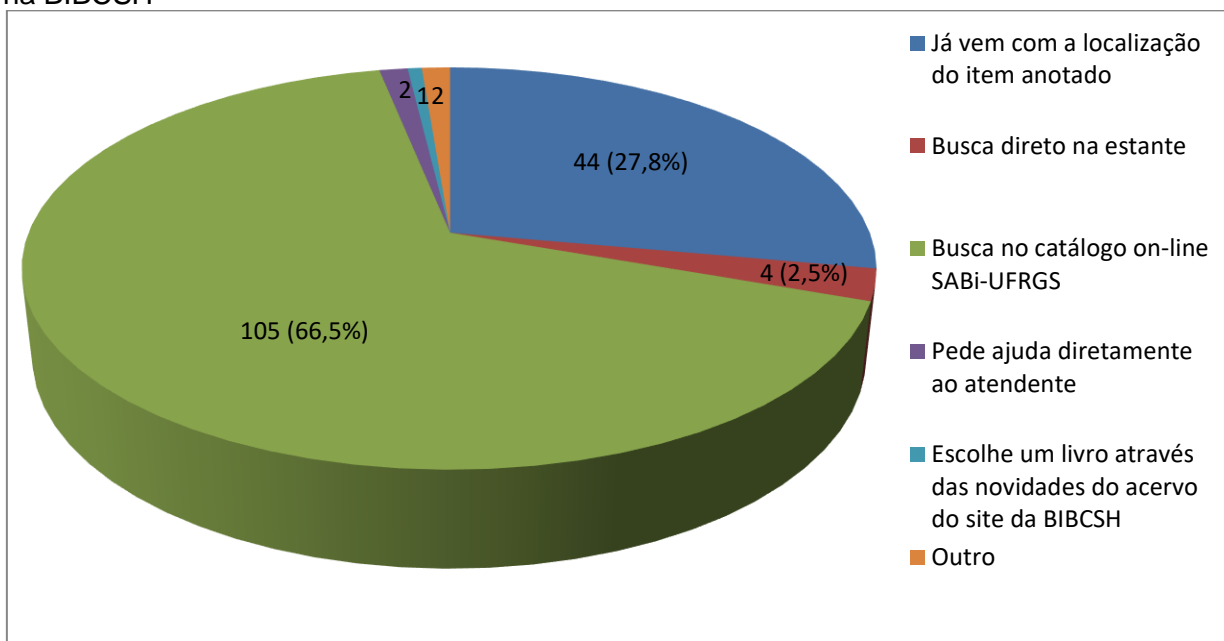
A seguir, temos que 44 (27,8%) respondentes já vêm com a localização do item anotado para a busca. Consoante Grogan (2001, p. 62): “A maioria dos usuários de bibliotecas que apresentam questões ao bibliotecário sabem exatamente o que precisam e fazem seus pedidos de forma inteligível”. Dessa forma, os dados acima revelam que o usuário da pós-graduação tem uma independência na hora da busca por informações. Esse comportamento é justificado pelos treinamentos oferecidos pelo SBUFRGS, por meio dos bibliotecários de referência que orientam os discentes desde a graduação, bem como pelas capacitações que o Super 8 vem oferecendo para toda a comunidade da UFRGS. Pertinente a esse projeto, cabe-se destacar que:

O projeto de extensão “Pesquisa e uso da informação sem mistérios” foi criado pelo Sistema de Bibliotecas da UFRGS com o objetivo de expandir a formação através de capacitações que desenvolvam o domínio de técnicas de pesquisa em informação na comunidade universitária. (SUPER 8, 2018, DOCUMENTO ELETRÔNICO).

Discentes da pós-graduação estão se inscrevendo nos treinamentos do Super 8 para terem uma maior autonomia nas buscas por informações (no catálogo do SABi-UFRGS, como também nas bases de dados oferecidas pelo Portal de Periódicos da CAPES) pertinentes as suas áreas de pesquisa.

Entende-se que, para a grande maioria dos respondentes, o catálogo *on-line* SABi-UFRGS é uma importante ferramenta para a busca e o uso da informação na BIBCSH, porquanto, aquele usuário que já vem com a localização do item anotado, muito provavelmente consultou o catálogo previamente para obter essa informação. A seguir, visualiza-se o gráfico abaixo:

Gráfico 8 – Busca por informações pelos discentes (livros, artigos, dissertações, teses etc.) na BIBCSH

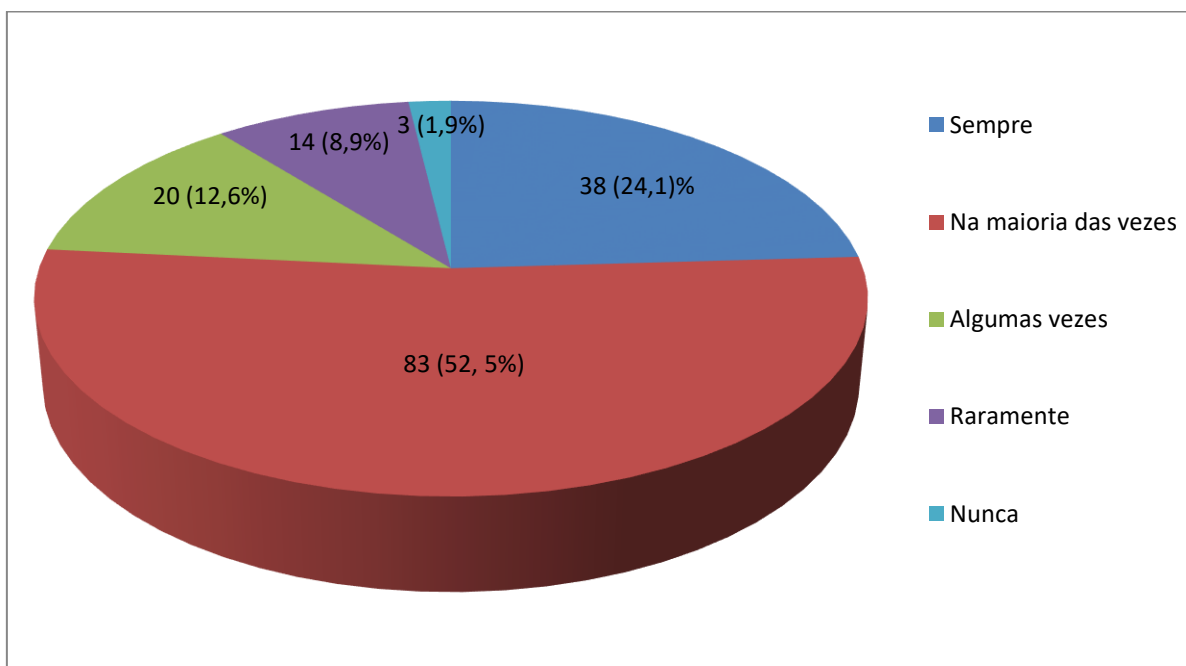


Fonte: Elaborado pelo autor

Continuando a descrição dos dados, tem-se que a busca direta na estante obteve quatro (2,5%) respostas. Para os que pedem ajuda diretamente ao atendente, a pesquisa revelou que apenas dois (1,2%) respondentes buscam a informação dessa maneira na BIBCSH.

Ainda verifica-se que, para apenas um(a) (0,6%) pós-graduando(a), a busca é feita pela escolha de um livro das novidades do acervo do *site* da BIBCSH, demonstrando que os discentes pesquisados não conhecem esse produto da biblioteca ou, se o conhecem, não buscam suas fontes de informação por meio desse tipo de divulgação. Nesse caso, a biblioteca poderá criar treinamentos específicos para uma melhor divulgação desse produto desenvolvido pela equipe de bibliotecários(as) da Instituição.

De acordo com a **questão número nove** que perguntou aos discentes sobre a frequência que os mesmos localizam os itens que buscam na BIBCSH, identificou-se que 83 (52,5%) respondentes localizam os itens que buscam na BIBCSH na maioria das vezes; 38 (24,1) respondentes sempre encontram o que procuram; em seguida temos que 20 (12,7%) respondentes localizam os itens algumas vezes; 14 (8,9%) respondentes raramente são exitosos em suas buscas e para apenas três (1,9%) respondentes nunca encontram o que procuram na BIBCSH. Abaixo temos o gráfico que ilustra esses dados:

Gráfico 9 – Frequência que os discentes localizam os itens na biblioteca

Fonte: Elaborado pelo autor

Com base no gráfico, pode-se inferir que a biblioteca cumpre seu papel com êxito no que se refere ao tratamento e à organização da informação para seus usuários da pós-graduação, tendo em vista que mais de 70% dos respondentes declararam que sempre, ou na maioria das vezes, encontram os itens que buscam na biblioteca. Dessa forma, o sucesso em relação à obtenção de informações é determinado também pela expectativa, expectativa essa que resulta do conhecimento acerca do acervo da Instituição.

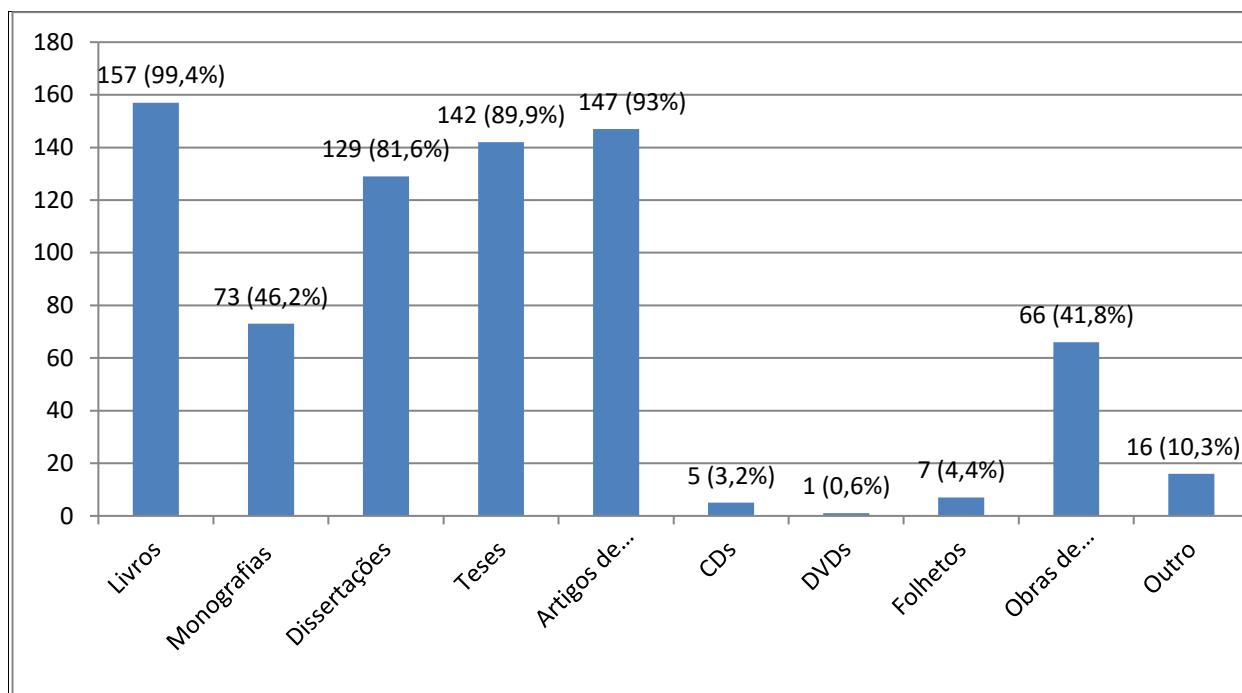
A questão número dez que elencou algumas sugestões de fontes de informação em que os discentes mais buscavam informações, revelou que a grande maioria dos discentes pesquisados busca informações nos livros - 157 (99,4%) respondentes, nos artigos de periódicos 147 (93%) respondentes, nas teses 142 (89,9%) respondentes, em seguida temos as dissertações com 129 (81,6%) respondentes e também as monografias com 73 (46,2%) respondentes. Corroboram esses dados o estudo de Quadros (2012), que discutiu sobre o comportamento informacional de pós-graduandos do Instituto de Matemática da UFRGS, o trabalho revelou que “A fonte de informação com o uso mais frequente são os livros, 78,37% dos pós-graduandos utilizam frequentemente esse tipo de fonte para suas pesquisas”.

De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que a pesquisa identificou um percentual muito expressivo para os livros, artigos de periódicos, teses, dissertações e monografias. Segundo Meadows (1999, p. 126): “Há diferenças de uma matéria para outra, com os pesquisadores de humanidades normalmente dedicando mais tempo aos livros”. Segundo a literatura, esse percentual bastante grande em relação à busca por livros, já era esperado, uma vez que a área do conhecimento das Ciências Sociais e Humanidades utiliza com frequência esse tipo de fonte de informação. Nessa linha de raciocínio, destaca-se o que reflete Meadows:

[...] os livros que contêm importantes pesquisas em humanidades são muito menos favorecidos eletronicamente. Parece ser verdade que, independentemente da disciplina, a disponibilidade de documentos em linha estimula maior utilização de seus equivalentes impressos. O que equivale dizer que o acesso eletrônico e o acesso impresso em geral se complementam, ao invés de um substituir o outro. (MEADOWS, 1999, p. 238).

Com base na afirmação do autor citado acima, compreende-se que o acesso impresso e o eletrônico de fontes de informações para esse público estão fortemente ligados à complementaridade; e que mesmo passado alguns anos da publicação de Meadows, fica evidente essa constatação com os percentuais obtidos nessa pesquisa em relação a essas duas fontes especificamente.

O resultado que surpreende de modo positivo, foi o relacionado aos artigos de periódicos que obtiveram um ótimo percentual das respostas assinaladas, como se visualiza no gráfico abaixo:

Gráfico 10 – Fontes de informação mais buscadas pelos discentes na biblioteca

Fonte: Elaborado pelo autor

Com base no que foi exposto no gráfico acima, ratifica-se a seguinte afirmação de Meadows (1999, p. 126): “O equilíbrio entre tempo gasto com livros e com periódicos varia segundo a matéria, mas essas duas fontes em geral superam, pelo menos no caso de pesquisadores ligados a universidades, outras fontes formais de informação”. Se tradicionalmente as áreas das Ciências Humanas se caracterizam tendo como canal preferencial a publicação das informações em livros (MEADOWS, 1999), os dados obtidos na pesquisa permitem inferir que essa tradição se mantém e ela é ampliada, na medida em que essa relação dos percentuais com os periódicos científicos tornam-se praticamente similares.

A literatura cinzenta, conceituada por Gomes, Mendonça e Souza (2000, p. 97) como: “[...] expressão essa traduzida literalmente do termo inglês *grey literature*, é usada para designar documentos não convencionais e semipublicados, produzidos nos âmbitos governamental, acadêmico, comercial e da indústria”, teve um expressivo reconhecimento dos discentes da pós-graduação em relação às fontes informacionais consultadas. No caso da presente pesquisa, foram as teses, dissertações e monografias. Esse comportamento pela busca por esse tipo de fonte justifica-se, em virtude de ser um conteúdo intelectual que teve uma revisão constante pelos pares, passando pelos professores-orientadores e também por uma

banca composta por mestres e doutores, a qual tem a função de avaliar esse tipo de literatura, transmitindo segurança para quem pesquisa nelas.

Das respostas com uma incidência menor, mas com um bom percentual, temos as obras de referência (dicionários, enciclopédias, glossários, tesouros, atlas etc.) que, de acordo com Dias (2000, p. 199): “[...] designam aquelas obras de uso pontual e recorrente, ao contrário de outras que são destinadas, normalmente, a serem lidas do princípio ao fim”. Com 66 (41,8%) das respostas assinaladas, esse percentual é compreendido porque muitas áreas das Ciências Sociais e Humanidades têm nas obras de referência um ótimo ponto de partida para entender os termos e seus conceitos. Nesse sentido, compreende-se que muitos(as) pós-graduandos (as) recorrem a essa fonte de informação tão confiável nos dias de hoje. “Os especialistas da área de humanidades exigem hoje em dia acesso a uma gama de fontes muito maior que antigamente”. (MEADOWS, 1999, p. 214). Assim, pode-se verificar que todas as alternativas das respostas da questão foram assinaladas pelo menos uma vez, ratificando o que descreve o pesquisador citado acima.

Com bem menor expressividade nas respostas, temos os folhetos com sete (4,4%) ocorrências, os quais pertencem a uma coleção da produção intelectual dos docentes dos Institutos investigados; CDs com cinco (3,2%) respostas e DVDs com apenas uma (0,6%) ocorrência. Entende-se que essa baixa procura pelos materiais audiovisuais decorre da grande facilidade que os usuários têm ao buscar conteúdo na Internet, visto que muitos dos materiais de pesquisa que estão disponibilizados para os discentes nesse formato, também estão em livre acesso na Internet.

Por fim, nessa questão, ocorrem 16 (10,3%) respostas na opção Outro. Na descrição das respostas, foi possível identificar que os discentes que assinalaram essa opção colocaram informações que, na sua maioria, foram perguntadas em questões ao longo do instrumento de pesquisa, como se pode visualizar no quadro abaixo:

Quadro 6 – Identificação das respostas da questão número 10 na opção Outro

Respostas da opção Outro – Questão número 10	Quantidade de respostas
Sites	2
Internet	1
Internet em geral, por exemplo, YouTube para entender processos de estatística; mas uso para me informar, não como referência bibliográfica	1
Pessoas	1
Jornais e revistas, eventos e anais de eventos	1
Artigos e materiais de portais e jornais	1
Referências na internet de sites especializados e confiáveis.	1
Fontes na Internet	1
Jornais, revistas e legislação	1
Documentos históricos, fontes primárias	1
Documentos, jornais	1
Manuscritos medievais digitalizados	1
Podcasts, vídeo conferências postadas nos sites das instituições de ensino ou na página do YouTube.	1
Acervos de originais não publicados, manuscritos, documentos	1
Fontes de microdados como IBGE	1
TOTAL	16

Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com o quadro acima, verifica-se que a Internet e suas ferramentas informacionais tiveram uma boa participação das menções, como por exemplo: *sites*, Internet, internet em geral, YouTube, artigos e materiais de portais, referências na internet de *sites* especializados e confiáveis etc. Essas respostas nos permitem inferir que os documentos formais são buscados constantemente por esses discentes; contudo, os documentos eletrônicos estão sendo cada vez mais valorizados no meio acadêmico. Nessa perspectiva, é importante compreender o que diz Tomaél na apresentação do livro no qual é a organizadora:

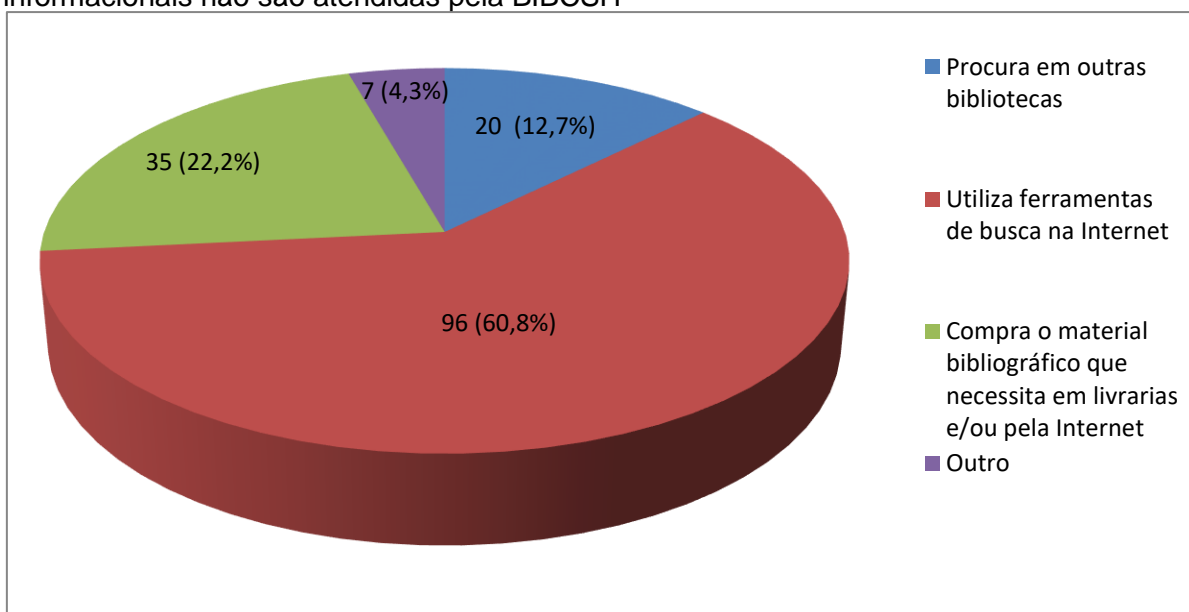
A Internet é considerada uma fonte valorosa de informação que subsidia – com seus recursos – desde pesquisas de alta tecnologia até estudantes de ensino fundamental. Os recursos possibilitam a interação com diversas formas de produção, sejam elas constituídas por textos, imagens, sons,

fotos, vídeos, músicas, animação, multimídia, etc., que alcançam o usuário e o envolvem num espaço informacional com fins múltiplos: trabalhar, estudar, pesquisar, divertir-se, etc. (TOMAÉL, 2008, VII).

A questão número 11 que expõe os dados referentes às alternativas que os discentes da pós-graduação buscam quando suas necessidades informacionais não são atendidas pela BIBCSH, verificou-se que 96 (60,8%) respondentes assinalaram que utilizam ferramentas de busca na Internet; para 35 (22,2%) respondentes a alternativa encontrada é a compra do material bibliográfico que necessitam em livrarias e/ou pela Internet; e também os dados revelam que para 20 (12,6%) estudantes a melhor opção é a procura do material desejado em outras bibliotecas.

Dentre as alternativas acima, as ferramentas de busca na Internet obtiveram uma boa preponderância em relação às outras alternativas da questão. Essa preferência dos usuários pode ser explicada em virtude da evolução dos buscadores na Internet, “[...] dividem-se, classicamente, em diretórios ou catálogos e programas ou robôs de busca” (TOMAÉL, 2008, p. 106). Atualmente, essas ferramentas de busca, como por exemplo o Google, estão mais rápidas e recuperam inúmeras informações que podem ser úteis para a pesquisa desses usuários. A seguir é apresentado o gráfico da questão:

Gráfico 11 – Alternativas que os discentes buscam quando suas necessidades informacionais não são atendidas pela BIBCSH



Fonte: Elaborado pelo autor

Nessa pergunta, o respondente tinha como assinalar a opção Outro, caso não contemplasse a alternativa do seu interesse. Desse modo, obteve-se sete (4,3%) respostas, como se pode visualizar no quadro abaixo:

Quadro 7 – Identificação das respostas da questão número 11 na opção Outro

Respostas da opção Outro – Questão número 11	Quantidade de respostas
LibreGen	1
Download gratuito de material com copyright	1
Todas as acima, mas majoritariamente na PUC; ou online (extraoficial)	1
Geralmente compro, mas quando o material está esgotado no mercado e a compra de usados se torna muito cara, acabo optando por downloads ilegais.	1
As três opções acima.	1
Meus canais de informação	1
Todas as alternativas acima	1
Total	7

Fonte: Elaborado pelo autor

Segundo as informações no quadro acima, destaca-se que duas respostas se confrontam no que diz respeito ao uso ético da informação. Para um respondente, a utilização do material na web precisa ser: “*download* gratuito de material com copyright”, ou seja, o direito autoral é resguardado sobre a obra disponibilizada na web, dessa forma, impedindo a cópia ou exploração da obra sem o consentimento do autor. Já para outro respondente, “a preferência é pela compra, entretanto, se o material estiver esgotado no mercado e a compra de usados se torna muito cara, acaba optando por *downloads* ilegais”.

Essas respostas retratam uma diferenciação bastante significativa no comportamento informacional desses respondentes. Em relação à problematização encontrada nessas duas respostas, é importante trazer para a discussão do presente estudo o que conceitua Medeiros a respeito da ética da informação:

Em linhas gerais, a Ética da Informação está ligada ao estudo do empreendimento conceitual e moral com atenção voltada à criação, à organização, à disseminação, ao uso, à privacidade, à propriedade

intelectual do fenômeno informação, entre outros elementos, isto é, ao fluxo informacional como um todo. (MEDEIROS, 2017, p. 8).

Com base no que foi exposto, essas respostas do presente estudo evidenciam a problematização do uso legal da informação e também as reflexões acerca do direito à propriedade intelectual defendida em nossa Constituição (BRASIL, 1988). Desse modo, fica evidente a importância de se conhecer o usuário da informação frente a essa facilidade de acesso aos documentos digitais da nossa atualidade.

Seguindo na interpretação dos dados, verifica-se que a Internet e suas tecnologias da informação como, por exemplo, os buscadores *on-line*, tiveram muitas ocorrências na busca e no uso de informações para a pesquisa científica, conforme as respostas apresentadas. Desse modo, os dados demonstram que os discentes da pós-graduação das áreas das Ciências Sociais e Humanidades estão também ligados a essas ferramentas de busca na Internet, evidenciando o comportamento informacional também no ambiente digital.

Segundo Meadows (1999, p. 239): “A maioria dos estudos sugere que os pesquisadores vêem um futuro em que utilizarão uma mistura de fontes impressas e eletrônicas; por isso, esperam que as bibliotecas funcionem de ambas as formas”. Nessa perspectiva de análise, entende-se que na referida questão existe a procura por material impresso, no caso da compra e da busca em outras bibliotecas; porém, o que se destaca majoritariamente é a busca através das ferramentas da Web. Essa característica do comportamento informacional dos discentes da pós-graduação das áreas das Ciências Sociais e Humanidades reforçam essa “**mistura de fontes impressas e eletrônicas**” (grifo do autor) sugerida por Meadows.

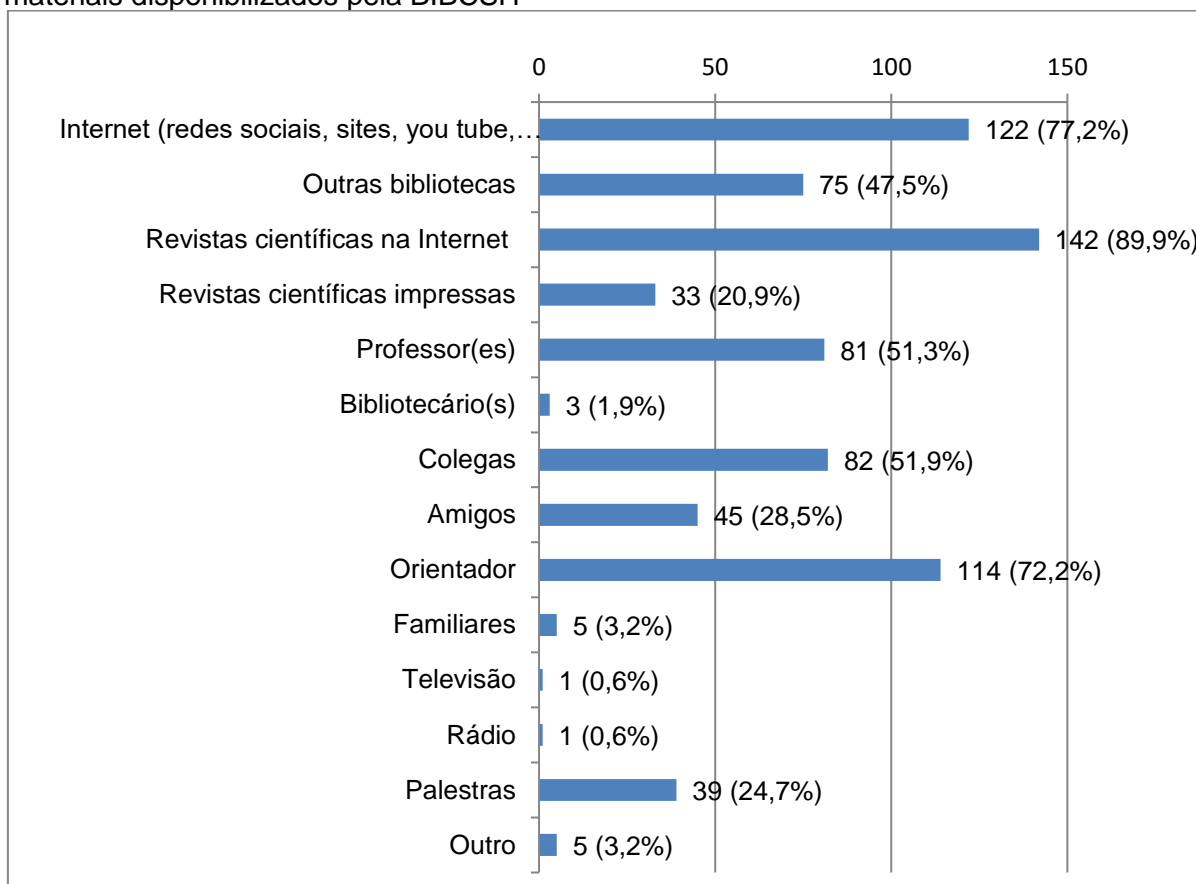
Ao realizar a interpretação da **questão número 12** a respeito das fontes de informação que os discentes mais utilizam para sanar suas necessidades informacionais, além dos materiais que são disponibilizados pela BIBCSH; constatou-se que 142 (89,9%) respondentes marcaram a opção de revistas científicas na Internet. Esse percentual torna-se bastante significativo para os objetivos do presente estudo, pois compreende-se que as fontes informacionais eletrônicas estão cada vez mais se destacando no meio acadêmico para essa área do conhecimento científico. Pode-se inferir que o amplo uso dos periódicos científicos na Internet se dá em razão das políticas de acesso aberto adotadas tanto

por Instituições não governamentais quanto pelo Estado. Em relação a esse conceito é importante destacar o que afirmam Souza e Costa:

Acesso aberto é a disponibilidade livre e pública do conhecimento científico de forma a permitir a todo e qualquer usuário a leitura, *download*, cópia, impressão, distribuição ou uso para propósito legal. Os formatos principais de acesso aberto ligado ao conhecimento científico são os repositórios digitais e as revistas científicas *online*. Dentre suas vantagens estão: acessibilidade e visibilidade à produção científica, redução de custos, integração e rapidez na circulação da informação. (SOUZA; COSTA, 2017, p. 966).

Nas universidades federais existem muitas revistas científicas que disponibilizam seu material gratuitamente na Internet. A seguir será apresentado o gráfico da questão número 12:

Gráfico 12 – Distribuição das fontes informacionais que os discentes buscam, além dos materiais disponibilizados pela BIBCSH



Fonte: Elaborado pelo autor

Dando continuidade à análise do gráfico, temos que para 122 (77,2%) respondentes, suas buscas são feitas pela Internet que engloba as redes sociais,

sites, YouTube, listas de discussão e etc. Nessa perspectiva apresentada nessas duas categorias de respostas, é possível inferir que os recursos informacionais na Internet também são fundamentais para suprir as necessidades informacionais dos estudantes. Nesse sentido, Sousa destaca que:

A *web* é marcada por uma série de evoluções que implicam em alterações tecnológicas e nas formas como seus usuários, consumidores potenciais, se relacionam com as informações e produtos disponibilizados através da rede". (SOUSA, 2011, p. 21).

Desse modo, para o alcance do objetivo principal do estudo, verifica-se que o comportamento informacional dos discentes estão relacionados com essa versatilidade da *web* nos dias atuais. Já para 114 (72,2%) respondentes, o orientador é a fonte que utilizam para as suas buscas informacionais e, a seguir, temos a opção outras bibliotecas com 75 (47,5%) respondentes assinalaram essa alternativa.

Seguindo a descrição dos dados coletados temos, com uma menor expressividade das escolhas, as seguintes categorias: colegas com 82 (51,9%) respondentes; professores com 81 (51,3%) respondentes; amigos com 45 (28,5%) respondentes; palestras com 39 (24,7%) respondentes; revistas científicas impressas 33 (20,9%) respondentes; familiares com cinco (3,2%) respondentes; bibliotecário(s) com três (1,9%) respondentes e televisão e rádio com apenas uma resposta cada (0,6%). De acordo com Meadows:

A fala é importante sobretudo na comunicação informal: por telefone e também face a face. As comunicações informais são, por definição, efêmeras e isso em geral é verdadeiro no caso da informação transmitida pela fala. [...]. As comunicações formais, como livros e periódicos, têm uma existência duradoura e dependem basicamente da visão. (MEADOWS,1999, p. 116).

É possível inferir que as fontes pessoais (comunicação informal), como por exemplos: orientador, professores, colegas, amigos e as palestras, ainda exercem papel importante nas formas como os alunos buscam e usam a informação; enquanto que os aparatos da indústria cultural, como a televisão e o rádio, perdem força nessa era da sociedade da informação instantânea.

Já para as fontes documentais (comunicação formal), como os livros e as revistas científicas eletrônicas, os percentuais verificados na questão provam que as comunicações formais são as mais buscadas por parte desse público investigado.

É importante ressaltar que nessa pergunta o respondente tinha como opção assinalar Outro, se caso necessitasse colocar mais uma fonte de informação de sua preferência. Obteve-se cinco (3,2%) dessas respostas, como se pode visualizar no quadro abaixo:

Quadro 8 – Identificação das respostas da questão número 12 na opção Outro

Respostas da opção Outro – Questão número 12	Quantidade de respostas
Organizações e movimentos	1
Grupos de estudos, Grupos de leitura de obras, Podcasts	1
Sites russos (obviamente, “piratas”)	1
Grupo de pesquisa	1
Podcasts	1
Total	5

Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme mencionado no quadro acima, destacam-se as seguintes respostas nesta alternativa da questão: grupos de estudos, grupos de leitura de obras e grupo de pesquisa. Essa resposta indica que o comportamento informacional é condicionado por práticas científicas que trocam e compartilham informações no meio científico. (MEADOWS; PRICE, 1999 p. 142). Por se tratar da área de Ciências Sociais e Humanidades as informações pertinentes aos estudantes não são relacionadas apenas fontes formais, mas também as fontes informais, conforme os dados revelam.

Ainda de acordo com os dados do quadro acima, dois respondentes mencionaram como fontes informacionais os Podcasts. De acordo com Bottentuit Junior e Coutinho:

De facto, o termo podcast resulta da soma das palavras Ipod (dispositivo de reprodução de áudio/ vídeo) e broadcast (método de transmissão ou distribuição de dados) e daí a conotação acima referida. [...] o podcast está a ser utilizado nos mais variados contextos, sejam eles no âmbito dos negócios como forma de disponibilizar o conteúdo de reuniões, programas de telejornais e entretenimento, programas de carácter científico e também

na educação onde esta ferramenta começa a ser utilizada com sucesso crescente para a transmissão e disponibilização de aulas em especial na formação a distância, tanto na Europa como nas Américas. (BOTTENTUIT JUNIOR; COUTINHO, 2007, p. 840).

Em relação ao que foi exposto pelos autores, vale ressaltar que esse tipo de busca informacional está diretamente ligada às ferramentas de busca na Internet e a Web 2.0, onde essa interação pelas redes sociais têm um papel essencial no compartilhamento do conhecimento nos dias atuais.

Nessa questão, novamente ocorre o tema sobre o uso ético da informação, como já havia ocorrido na questão número 11, pois um(a) respondente escreveu que, em relação à busca pelas fontes informacionais que necessita, ele(a) utiliza *sites* russos (obviamente, “piratas”). Para esse(a) participante da pesquisa, verifica-se que o acesso à informação (item) desejada é o que mais importa, independentemente se está cometendo ou não um desvio em sua conduta no momento da busca e uso informacional.

Segundo os dados apresentados, pode-se compreender o comportamento informacional dos discentes em relação à busca por informações fora do ambiente da biblioteca como sendo pautado nas fontes de informação *on-line*. Esse comportamento se justifica pelo fato da disseminação da Ciência nos dias atuais que, em grande parte, também está acessível para os discentes na rede. Nesse caso, tanto em acesso aberto quanto fechado, por meio de pagamento.

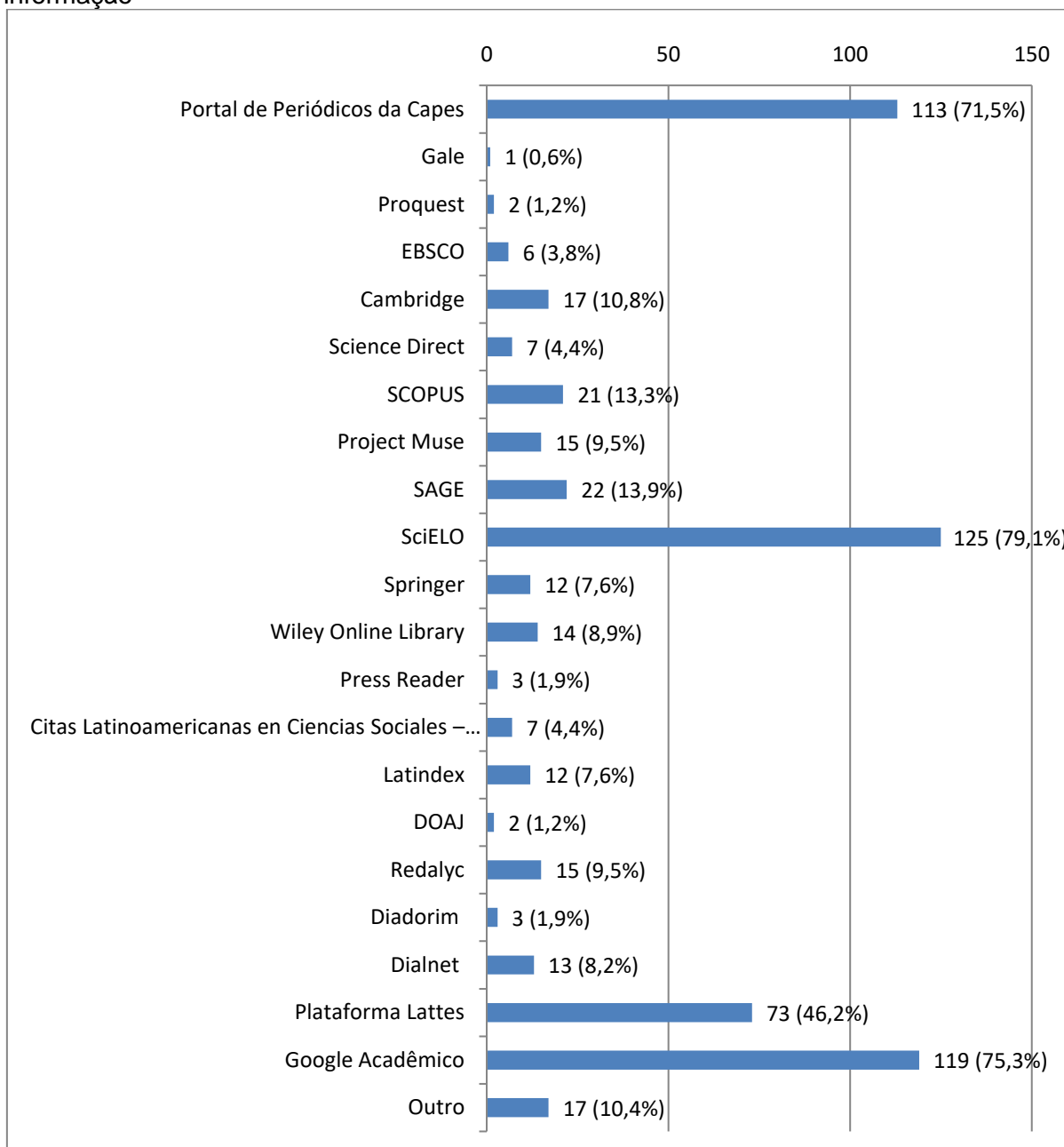
Outro ponto relevante apresentado nas respostas é que muitos responderam que buscam informações que necessitam em fontes pessoais. A esse respeito, destacam-se as contribuições do orientador, dos professores, dos colegas e amigos dos discentes estudados. Depreende-se, portanto, que esses atores sociais ajudam e influenciam bastante para o avanço das pesquisas dos seus pares.

A questão número 13 expressa as informações sobre quais são as bases de dados acessadas pelos discentes. A que mais se destaca é a SciELO com 125 (79,1%) das respostas. Em relação a essa base de dados, vale ressaltar o que Barcellos afirma:

A criação da SciELO baseou-se na necessidade de incluir a comunicação científica brasileira no movimento internacional rumo à publicação eletrônica. Além disso, a SciELO tem a preocupação de colaborar para o crescimento de periódicos científicos de países em desenvolvimento, que tem, geralmente, dificuldades quanto à divulgação de suas pesquisas. (BARCELLOS, 2016, p. 28).

De acordo com a autora citada acima, identifica-se que esse percentual bastante expressivo para a base de dados SciELO não é por acaso, tendo em vista que a mesma já é uma fonte de informação consolidada no meio científico, dando acesso livre as pesquisas de qualidade que são produzidas no Brasil e também no mundo. Em seguida, temos o Google Acadêmico com ótima representatividade na busca e uso de informações, com 119 (75,3%) das respostas. A pesquisa revela também que o Portal de Periódicos da CAPES é outra importante ferramenta de buscas por informação por parte dessa comunidade estudada, com 113 (71,5%) respondentes assinalando essa alternativa. Esses dados conclusivos podem ser depreendidos também através do gráfico abaixo:

Gráfico 13 – Principais bases de dados que os discentes utilizam para a busca e uso da informação



Fonte: Elaborado pelo autor

Com uma menor incidência dos percentuais temos as seguintes alternativas respondidas: a Plataforma Lattes com 73 (46,2%) respondentes; a SAGE com 22 (13,9%) respondentes; a SCOPUS com 21 (13,3%) respondentes; a Cambridge com 17 (10,8%) respondentes; empatadas com 15 (9,5%) respondentes temos a Project Muse e a Redalyc; em seguida vem a Wiley Online Library com 14 (8,9%) respondentes; a Dialnet obteve 13 (8,2%) respondentes; e mais um empate entre a Springer e Latindex, ambas com 12 (7,6%) respondentes. Também foram citadas as seguintes bases de dados com menos de dez (número absoluto) respostas cada:

Gale, Proquest, EBSCO, Science Direct, Press Reader, Citas Latino Americanas en Ciencias Sociales– CLASE, DOAJ e Diadorim.

Com o avanço da Internet e suas tecnologias da informação e comunicação, surgiram, ao longo das últimas décadas, inúmeras bases de dados que estão possibilitando aos discentes que acessem as informações desejadas de forma praticamente instantânea, tendo obviamente um bom conhecimento sobre a base de dados que queiram consultar. Por essa perspectiva que a presente pesquisa buscou elencar, sobre as principais bases de dados que os(as) pós-graduandos(as) utilizam para sanar suas necessidades informacionais nessa área do conhecimento, Meadows (1999, p. 243) defende a ideia de que: “[...] as redes possibilitam a convergência de todas as diferentes fontes de informação, de modo que elas se tornam disponíveis para serem acessadas tanto pelos usuários gerais quanto pelos especialistas”.

Essa questão buscou compreender justamente esse comportamento informacional dos discentes em relação a essa grande variedade de bases de dados que a rede mundial de computadores disponibiliza para seus usuários, no caso específico dos discentes do estudo, os com o vínculo ativo com a UFRGS. Através do acesso ao Portal de Periódicos da CAPES, os estudantes têm a sua disposição um grande conteúdo de artigos científicos *on-line* que são mantidos pelo governo federal por meio da CAPES.

Também nessa pergunta o discente tinha como assinalar a opção Outro, totalizando 17 (10,4%) das respostas, como apresentado no quadro abaixo:

Quadro 9 – Identificação das respostas da questão número 13 na opção Outro

Respostas da opção Outro – Questão número 13	Quantidade de respostas
Sci-Hub	1
Academia.edu, Sci-Hub, Libgen.	1
JSTOR, Oxford, Elsevier	1
JSTOR, Questia, Lume	1
Library Genesis	1
ResearchGate	1
Academia.edu	1
JSTOR	1
Academia.edu	1
Library Genesis	1
Libgen	1
Libgen.io	1
Sci-Hub, Genesis Library	1
JSTOR	1
Library Genesis, Sci-Hub	1
ResearchGate	1
Sci-Hub	1
TOTAL	17

Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme o quadro acima, verifica-se que os discentes da pós-graduação desse estudo buscam informações em outras bases de dados não tão conhecidas para o grande público acadêmico. Dentre essas, destaca-se a Library Genesis, também conhecida por Libgen, com sete menções ao longo das respostas, bem como o Sci-Hub, com quatro respostas.

Em consonância com informações obtidas no *site* desses motores de busca, esses se intitulam como *sites* “piratas” que fornecem acesso em grande escala de milhões de trabalhos de pesquisa gratuitamente; ou seja, retiram documentos com direitos autorais (*copyright*) e distribuem livremente na Internet. Nesse sentido é importante ressaltar o que diz a Lei Nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 que regulamenta os direitos autorais:

Art. 7º São obras intelectuais protegidas as criações do espírito, expressas por qualquer meio ou fixadas em qualquer suporte, tangível ou intangível, conhecido ou que se invente no futuro, tais como: I – os textos de obras literárias, artísticas ou científicas; [...]. (BRASIL, 1998).

Como mencionado na questão 11 e 12, existe nesse comportamento informacional, expresso por uma pequena parcela da amostra, um desvio de conduta ética que não condiz com a normalização dos direitos autorais, os quais proíbem este tipo de acesso ao conteúdo sem a permissão do detentor da propriedade intelectual. Em relação a essa temática abordada por alguns respondentes, é importante destacar que a biblioteca, juntamente com os Institutos estudados, poderão criar mecanismos de pesquisa que venham a esclarecer os discentes da pós-graduação no que se refere ao uso de materiais científicos com *copyright* protegido. Para isso, fica evidente o oferecimento de palestras e cursos que promovam à conscientização dos discentes para a busca e o uso ético da informação.

Ademais, os resultados revelam que existem preferências pelas bases de dados mais conhecidas como SciELO, Google Acadêmico, Portal de Periódicos da CAPES e Plataforma Lattes com ótimos percentuais. Entretanto, é importante salientar que todas as alternativas de respostas foram marcadas pelo menos uma vez, demonstrando que esse público da pesquisa está atento as mais variadas bases de dados na Internet.

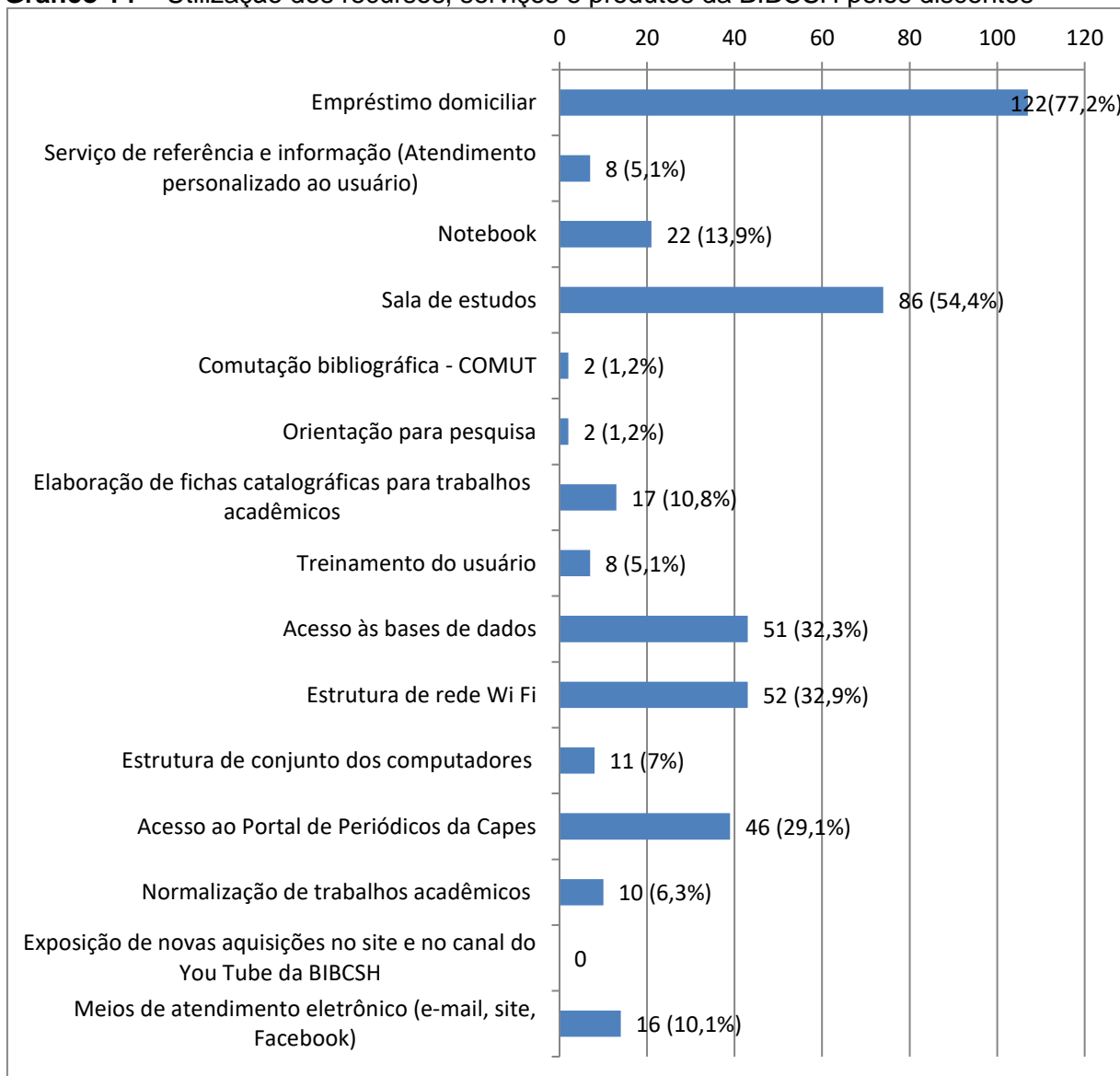
4.3 RECURSOS, SERVIÇOS E PRODUTOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES QUE OS DISCENTES DA PÓS-GRADUAÇÃO UTILIZAM PARA O AUXÍLIO DA PESQUISA

Nesta seção do trabalho, serão apresentados os dados referentes ao que se pretendeu saber sobre os recursos, serviços e produtos da Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades que os discentes mais utilizam para suas pesquisas.

De acordo com as respostas à **questão número 14** sobre esse aspecto do uso, a resposta que teve maior destaque foi o empréstimo domiciliar com 122 (77,2%) ocorrências. Essa incidência destaca-se em virtude de a área das Ciências Humanas ter uma ligação muito forte com o material bibliográfico impresso a ser emprestado para os usuários. Nesse sentido, Meadows (1999, p. 74) afirma que:

“[...] os livros são mais importantes para a pesquisa em Humanidades do que em Ciências Exatas”. Abaixo é apresentado o gráfico da questão número 14:

Gráfico 14 – Utilização dos recursos, serviços e produtos da BIBCSH pelos discentes



Fonte: Elaborado pelo autor

Em seguida, temos um recurso que a BIBCSH oferece e que é bastante explorado pelos discentes da pesquisa: o uso da sala de estudos com 86 (54,4%) ocorrências dessa alternativa. A utilização desse tipo de ambiente por parte dos discentes de pós-graduação dos Institutos estudados é bastante compreensível em virtude de ser um local que passou por uma reforma recente, há cerca de três anos atrás. É um lugar que possui mesas e cadeiras em ótimo estado de conservação e

com climatização, proporcionando aos que frequentam bem-estar e conforto ambiental.

Foram também bem citados nas respostas dos discentes os seguintes recursos, serviços e produtos: estrutura da rede Wi-Fi com 52 (32,9%) respostas; acesso às bases de dados com 51 (32,3%) respondentes; acesso ao portal de periódicos da CAPES com 46 (29,1%) ocorrências e o empréstimo local de notebook com 22 (13,9%) respostas.

Das respostas com um percentual menor, temos: a elaboração de fichas catalográficas para trabalhos acadêmicos - 17 (10,8%) já utilizaram esse serviço; a seguir temos meios de atendimento eletrônico (e-mail, *site*, Facebook) com 16 (10,1%) respondentes; a estrutura de conjunto de computadores aparece com 11 (7%) das respostas; normalização de trabalhos acadêmicos foi lembrado por 10 (6,3%) respondentes; oito (5,1%) mencionaram o serviço de referência e informação (atendimento personalizado ao usuário) e com duas (1,2%) cada, já utilizaram o serviço de comutação bibliográfica – COMUT e de orientação para pesquisa.

Com nenhuma resposta, a pesquisa identificou que os discentes da pós-graduação não conhecem o produto de exposição de novas aquisições no *site* e no canal do YouTube da BIBCSH. Dessa maneira, compreende-se que para a biblioteca será importante criar mecanismos para uma melhor divulgação desse produto com a finalidade de possibilitar que os discentes possam buscar informações a partir dessa plataforma *on-line* que a biblioteca disponibiliza. Visualizando o gráfico acima, entende-se que existe uma boa variação nas escolhas dos recursos, serviços e produtos pelos discentes da pós-graduação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância de estudos que abordem o comportamento informacional em bibliotecas universitárias se constitui como tema central nos estudos que são desenvolvidos na perspectiva de se saber como os usuários (discentes) estão buscando e usando a informação que desejam. No caso deste estudo, o foco da investigação estava nos discentes da pós-graduação das áreas de Ciências Sociais e Humanidades. Tal centralidade ocorre em razão de ser muito importante verificar como os discentes da pós-graduação vivenciam a relação entre a busca e o uso informacional nos dias de hoje.

Este estudo teve como objetivo principal investigar o comportamento informacional dos discentes dos programas de pós-graduação dos Institutos de Filosofia e Ciências Humanas e de Letras da UFRGS na busca e uso de informações. Complementarmente, se buscou identificar, por meio dos objetivos específicos do estudo, a caracterização dos sujeitos da pesquisa em relação à faixa etária, ao programa de pós-graduação, ao tipo de vínculo com o programa (aluno de Mestrado ou Doutorado) e à semestralidade no curso. Outro objetivo específico do trabalho estava relacionado em averiguar o comportamento informacional dos alunos de pós-graduação do IFCH e do IL no momento da busca, utilizando tanto as fontes informacionais da BIBCSH quanto as de fora dela. E, por último, a pesquisa investigou quais os recursos, os serviços e os produtos da BIBCSH que os discentes utilizavam para auxiliá-los em sua vida acadêmica.

A questão de pesquisa foi respondida na medida em que os dados do capítulo anterior permitiram identificar informações pertinentes a respeito dos participantes do estudo, como por exemplo: quais são as fontes de informação mais buscadas pelos discentes; a frequência, o turno, as áreas do conhecimento que buscam informações na BIBCSH; como buscam e localizam informações na biblioteca e o que fazem quando não encontram a informação desejada. Também foi possível compreender quais são as principais bases de dados que os estudantes utilizam para suprir suas necessidades informacionais e, também, apontar quais são os recursos, serviços e produtos utilizados pelos discentes.

Ao que se refere aos aspectos teóricos, o estudo não se propôs relacionar modelos de comportamento informacional, mas, sobretudo, discuti-los à luz dos

autores tradicionais, aproximando os conceitos de busca e uso informacional, bibliotecas universitárias, fontes de informação no contexto da pós-graduação.

Em relação à problematização da pesquisa proposta, foi justificada em razão dos estudos de usuários se caracterizarem tanto como instrumento de gestão, quanto a uma subárea da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

No que se refere à caracterização dos participantes da pesquisa, identificou-se que a faixa etária que teve o maior número de respondentes foi a que compreende as idades de 21 a 30 anos, o jovem adulto. Outro ponto importante nesta seção foi que a presente pesquisa contou com a ampla participação dos respondentes de mestrado e doutorado dos respectivos programas de pós-graduação investigados. Ressalta-se que os dados revelaram que a maioria dos respondentes estão entre os semestres 1º e 4º na etapa de sua formação acadêmica.

O estudo trouxe, também, contribuições significativas em relação ao comportamento informacional da amostra estudada. No tocante às fontes informacionais, houve bastante destaque para os livros como sendo os mais buscados pelos discentes. Essa informação vai ao encontro do que diz a literatura da área a respeito da preferência desse tipo de material pelos pós-graduandos dessa área do conhecimento. Em seguida, aparecem os artigos de periódicos e a literatura cinzenta com boa representatividade das respostas. Predominantemente, os discentes da pós-graduação dos Institutos estudados utilizam a biblioteca raramente, o turno que preferem é o da tarde. Em relação às áreas do conhecimento mais buscadas, o estudo identificou que em primeiro lugar está as Ciências Sociais, em seguida temos a História e, em terceiro lugar, a Filosofia.

Para procurar informações na biblioteca, majoritariamente os discentes buscam informações através do catálogo *on-line* SABi-UFRGS e, na maioria das vezes, localizam os materiais desejados. Quando não encontram o material que necessitam na biblioteca, os estudantes preferem utilizar as ferramentas de busca na Internet. Essa informação evidencia que o comportamento informacional desses discentes está fortemente atrelado a fontes de informação na Internet, corroborando o que diz a questão número 12, quando as alternativas mais respondidas foram: revistas científicas na Internet, seguida de Internet (redes sociais, *sites*, YouTube, listas de discussão e etc.). Já em relação as principais bases de dados que os

discentes utilizam, destacam-se : SciELO, Google Acadêmico, Portal de Periódicos da CAPES e a Plataforma Lattes.

No tocante à identificação dos recursos, serviços e produtos da BIBCSH que os discentes da pós-graduação mais utilizavam, averiguou que o empréstimo domiciliar é o serviço mais utilizado pelos discentes, seguido pela sala de estudos, a estrutura da rede Wi-Fi, o acesso às bases de dados e ao Portal de Periódicos da CAPES, com percentuais bem significativos no que se refere ao uso das informações e ao espaço que a biblioteca disponibiliza para os seus usuários.

É preciso pontuar acerca da necessidade de que outros estudos de comportamento informacional sejam propostos, em razão de que esta pesquisa teve como referência a abordagem tradicional pela qual se propôs descrever elementos do comportamento informacional dos discentes da pós-graduação. Depreende-se a necessidade de que estudos da abordagem alternativa sejam realizados com o intuito de que também aspectos cognitivos e emocionais sejam investigados e correlacionados.

Vale destacar também que o presente estudo identificou que uma pequena parcela da amostra busca informações em conteúdos/sites que não respeitam o direito do autor (*copyright*), dessa forma, compreende-se que a biblioteca, juntamente com os Institutos estudados, poderão criar mecanismos de pesquisa que venham a esclarecer os discentes da pós-graduação sobre o uso de materiais científicos com *copyright* protegido. Para isso, fica evidente o oferecimento de palestras e cursos que promovam à conscientização dos discentes para a busca e o uso ético da informação. No tocante aos cursos oferecidos pelo SBUFRGS, Super 8, destaca-se o módulo: **Ética na publicação científica** (grifo do autor), que aborda justamente essas questões referente a ética na pesquisa científica. (SUPER 8, 2018, DOCUMENTO ELETRÔNICO).

Por fim, é importante ressaltar que a presente pesquisa conseguiu atingir com êxito os objetivos propostos através de um instrumento adequado e cujas informações obtidas com o estudo e a interpretação dos dados coletados, permitiram demonstrar informações relevantes acerca do comportamento informacional dos discentes da pós-graduação. Esses resultados poderão ser usados tanto pelos Institutos aos quais os alunos estão vinculados quanto pela BIBCSH que tem, por finalidade precípua, ajudar a suprir as necessidades informacionais desse grupo de usuários.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, Agripa Faria. **Metodologia científica e educação**. Florianópolis, Ed. UFSC, 2009.

AMARAL, Sueli Angélica do; BRITO, Marcílio de. Estudo de usuários e necessidades de informação em projeto de pesquisa internacional: participação da Universidade de Brasília. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais...**. Salvador: UFBA, 2016. Disponível em: <<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/3360>>. Acesso em: 31 maio 2018.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Perspectivas Contemporâneas de Estudos de Usuários da Informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. In: CASARIN, Helen de Castro Silva (Org.). **Estudos de usuário da informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2014.

BARCELLOS, Juliana Guerra de. **Os modelos de obtenção de verba dos periódicos brasileiros de acesso aberto das Ciências da Saúde indexados na Scielo**. 2016. 87 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/147253>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Projeto de pesquisa**: propostas metodológicas. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1996.

BARROS, Dirlene Santos; NEVES, Dulce Amélia de Brito. Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p.228-242, 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/954/981>>. Acesso em: 26 maio 2018.

BARTALO, Linete, et al. Comportamento e competência informacionais da comunidade discente na Universidade Estadual de Londrina. In: ENANCIB 2013, 2013, **Anais...**. Disponível em: <<http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/view/457>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

BERTI, Ilomar Christina LansoniWey; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando? **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389–401, 2017. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462>>. Acesso em: 28 maio 2018.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 59–69, 1990. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000004649/39b77d9ebe3c29561d1ad056b69cad16>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

BIBLIOTECADA CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANIDADES. **Histórico**. 2018. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/bibcsh/biblioteca/historico/>> . Acesso em: 05 maio 2018.

_____. **Serviços e Produtos**. 2018. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/bibcsh/servicos/emprestimos/>>. Acesso em: 05 maio 2018.

BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista; COUTINHO, Clara Pereira. Podcast em educação: um contributo para o estado da arte. **Revista galego-portuguesa de psicología e educación**: Libro de Actas do Congresso Internacional Galego-Portugués de Psicopedagogía. A Coruña: Universidade da Coruña, España, p. 837-846, 2007. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1822/7094>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm> Acesso em: 15 nov. 2018.

BRASIL. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 fev. 1998. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9610.htm> Acesso em: 15 nov. 2018.

BRUM, Marco Antonio Carvalho; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 52–75, 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/750>>. Acesso em: 12 maio 2018.

BUENO, Silvana Beatriz. Acesso e uso da informação no ambiente educacional: as fontes de informação. Information access and use on education environment: sources of information, p. 53-62. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 53–62, 2006. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/464>>. Acesso em: 13 maio 2018.

CAETANO, Ana Carolina de Souza; FERNANDES, Geni Chaves. Qual biblioteca universitária? Ações das bibliotecas universitárias mineiras e as necessidades informacionais de seus pesquisadores. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 21, n. 1, p. 51–75, 2015. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/50686>>. Acesso em: 12 maio 2018.

CARVALHO, Maria Carmem Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: UFC, 1981.

CASARIN, Helen Castro Silva. **O comportamento informacional de pós-graduandos da área de Educação**: estudo com programas de excelência no país. 2011. 139 f. Tese (Livre-docência) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília, 2011. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/108400>>. Acesso em: 05 maio 2018.

_____; OLIVEIRA, Etiene Siqueira de. O uso da informação no âmbito acadêmico: o comportamento informacional de pós-graduandos da área de Educação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**. Santa Catarina, v. 17, n. 1, p. 169-187, 2012. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=14723238010>>. Acesso em: 05 maio. 2018.

CAPES. **Dúvidas Frequentes Sobre a Pós-Graduação**. 2018. Disponível em: <<http://www.CAPES.gov.br/acessoainformacao/perguntas-frequentes/pos-graduacao-stricto-sensu/7443-sobre-pos-graduacao-stricto-sensu>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

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: SENAC, 2006.

CHOWDHURY, Gobinda. Usuários da recuperação da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 4–33, 2014. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/83858/87523>>. Acesso em: 03 jun. 2018.

COSTA, Elisângela Silva da; PIRES, Erik André de Nazaré. O comportamento no processo de busca da informação por meio das tecnologias da informação e comunicação: um estudo de caso sobre os discentes da Faculdade de Biblioteconomia no Estado do Pará. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 149–188, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-99362014000300009&lng=en&nrm=iso&tlng=PT>. Acesso em: 19 maio 2018.

CRESPO, Isabel Merlo. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores das áreas de biologia molecular e biotecnologia : impactos do periódico científico eletrônico**. 2005. 119 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/4387>>. Acesso em: 05 maio. 2018.

_____ ; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de Busca de Informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271–281, 2003. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/73>>. Acesso em: 05 maio 2018.

CAREGNATO, Sônia Elisa. Busca e Uso de Informação por Alunos de Pós-graduação: implicações para o desenvolvimento de habilidades informacionais na área de comunicação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 26., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Intercom, 2003. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/venancib/paper/viewFile/1962/1103>> Acesso em: 05 maio 2018.

CUNHA, Bianca Soares. **O comportamento informacional dos magistrados da Justiça Militar do Rio Grande do Sul**. 2016. 71 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/157313>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

DIAS, Eduardo Wense. Obras de Referência. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. Cap. 15, p. 199-216.

DIAS, Maria Matilde Kronka. PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Paulo, SP: EdUFSCar, 2004.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

_____. **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel, 1991.

_____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação em usuários/coleções/referências&informação**. São Paulo: Polis, 1999.

GARCIA, Regis; FADEL, Bárbara. Comportamento informacional em CI: estudo da percepção do indivíduo sobre o processo decisório. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** UFPB, 2009. Disponível em: <<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/114>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 1, p. 21–32, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100002&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em: 19 maio 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

GIRARD, Carla Daniella Teixeira; GIRARD, Cristiane Marina Teixeira. A importância da biblioteca universitária como mediadora do processo de ensino-aprendizagem na educação superior: um estudo de caso da Biblioteca Paulo Freire da UEPA. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 3, n. 2, 2014. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1996>>. Acesso em: 19 maio. 2018.

GOMES, Sandra Lúcia Rebel; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Literatura Cinzenta. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. Cap. 6, p. 97-103.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. 196 p.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas; KUHN, Ana Carolina Araujo. Bibliotecas Universitárias como espaços de aprendizagem. **BIBLOS**, Rio Grande, v. 31, n. 1, p. 51–72, 2017. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509>>. Acesso em: 19 maio 2018.

INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS. **Site do IFCH**. 2018. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/ifch/index.php?formulario=institucional&metodo=0&id=2>. Acesso em: 05 maio 2018.

INSTITUTO DE LETRAS. **Site do IL**. 2018. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/letras/historico.html>. Acesso em: 05 maio 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria; MEDEIROS, João Bosco. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. atual ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v.36, n.1, p.118-127, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>. Acesso em: 09 maio 2017

MEDEIROS, Jackson da Silva. A Ética da Informação em Simetria Ontológica: Notas para uma Aproximação Metodológica. **Comunicação & Informação**, Goiânia, v. 20, n. 1, p.4-25, jan./jun. 2017. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=001050978&loc=2017&l=87655e2ef8f13bb4>>. Acesso em: 12 nov. 2018.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99–114, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2018.

MONFASANI, Rosa Emma; CURZEL, Marcela Fabiana. **Usuarios de la información: formación y desafíos**. 2. ed. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

MONTEIRO, Silvana Drumond. Os Mecanismos de Busca: à guisa de uma tipologia das múltiplas sintaxes. In: TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Fontes de informação na Internet**. Londrina: EDUEL, 2008. Cap. 5, p. 97-122.

MOREIRA, Maria Lígia; VELHO, Lea. Pós-Graduação no Brasil: da concepção "ofertista linear" para "novos modos de produção do conhecimento" implicações para avaliação. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, Sorocaba, v. 13, n. 3, p. 625-645, 2008. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772008000300002>>. Acesso em: 09 jun. 2018.

MOURA, Ana Maria Mielniczuk de. **Processo de busca de informação por pesquisadores da área de psicologia da Unisinos**. 2000. 153 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2000. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/129776>>. Acesso em: 5 maio. 2018.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannete Marguerite. (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. Cap. 1.

NEVES, Abílio Baeta. Apresentação. In: VELLOSO, Jacques. (Org.). **A pós-graduação no Brasil: formação e trabalho de mestres e doutores no país**. Brasília: CAPES, v.1, 2002.

OLIVEIRA, Antonio Jose Barbosa de; CRANCHI, Daniela Carvalho. O papel da Biblioteca Universitária como espaço de afiliação estudantil e o Bibliotecário como Educador e Agente Inclusivo. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, PB, v. 27, n. 2, 2017. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/32654>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

OLIVEIRA, Mariana Paranhos de. **Comportamento informacional de acadêmicos de pós-graduação na área da saúde**: etapas, critérios e motivações para publicação em periódicos científicos. 2017. 70 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/175291>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

PEREIRA, Cláudio César, et al. A busca de informação por alunos de nível médio técnico integrado. **BIBLOS**, Rio Grande, v. 28, n. 1, p. 9–36, 2014. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4235>>. Acesso em: 12 maio 2018.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 176–194, 2010. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/744>>. Acesso em: 20 maio 2018.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Usuário - informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC, 1982.

PLATAFORMA SUCUPIRA. **Cursos avaliados e reconhecidos**. 2018. Disponível em: <<https://sucupira.CAPES.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/programa/quantitativos/quantitativoPrograma.jsf?areaAvaliacao=0&cdRegiao=4&sgUf=RS&ies=339128>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

POMATTI, Rachel. **Comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do Instituto Cervantes de Porto Alegre**. 2016. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/157379>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

QUADROS, Carolina Machado. **O comportamento informacional**: um estudo com os alunos da pós-graduação do Instituto de Matemática da UFRGS. 2012. 71 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/69770>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

RODRIGUES, Thaís Ferreira. **O comportamento informacional a partir da produção científica**: os pesquisadores mais produtivos da Secretaria Municipal do Meio Ambiente de Porto Alegre. 2013. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/88833>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

ROSTIROLLA, Gelci. **Gestão do conhecimento no Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/88666>> Acesso em: 12 maio 2018.

SANTOS, José Vicente Tavares dos; BAUMGARTEN, Maria. Sociedade da Informação: as metodologias inovadoras no ensino contemporâneo da Sociologia. In: MARTINS, Carlos Benedito. (Org.). **Para onde vai a Pós-graduação em Ciências Sociais no Brasil**. Bauru, SP: Edusc, 2005. Cap. 10.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SILVA, Chirley C. M., *et al.* Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: <<http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=102>> Acesso em: 12 maio 2018.

SOUZA, Maria Naires Alves; COSTA, Rosane Maria. A Informação Científica de Acesso Aberto na Universidade Federal do Ceará: contribuições da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – RBBD**, São Paulo, SP, v. 13, 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/791/857>>. Acesso em: 26 nov. 2018.

SOUSA, Rodrigo Silva Caxias de. **Trilhas de comunicação científica**: links de postagens de pesquisadores brasileiros nos blogs de ciência. 2011. 272 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/32525>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

TOMAÉL, Maria Inês, ALCARÁ, Adriana Rosecler, SILVA, Terezinha Elisabeth da. Fontes de Informação na Internet: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, Maria Inês (Org.). **Fontes de Informação na Internet**. Londrina: EDUEL, 2008. Cap. 1, p. 3-28.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Site do Super 8 Pesquisa e Uso da Informação Científica**. 2018. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/super8/o-curso/>>. Acesso em: 11 novembro 2018.

_____. **Perfil e representações dos estudantes de pós-graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**: relatório final. Porto Alegre, 2003.

VELLOSO, Jacques. (Org.). **A pós-graduação no Brasil**: formação e trabalho de mestres e doutores no país. Brasília: CAPES, 2002. v. 1.

APÊNDICE A - Questionário

Prezados(as) Participantes,

Esta pesquisa tem por objetivo analisar como os discentes dos programas de pós-graduação do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas e do Instituto de Letras se comportam em relação à busca e ao uso de informações. Conjuntamente serão identificados os principais serviços e produtos que a BIBCSH oferece para atender as necessidades de informação desse grupo de usuários(as). Nesse intuito, solicito, por gentileza, o preenchimento do questionário eletrônico. Sua participação é fundamental para o desenvolvimento deste estudo.

Muito obrigado pela colaboração!

Caso concorde em colaborar com a pesquisa, por favor, assinale a opção correspondente:

- Concordo em participar da pesquisa: Biblioteca de Ciências Sociais e Humanidades: um estudo sobre a busca e uso da informação dos alunos de pós-graduação do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas e do Instituto de Letras da UFRGS
- Não concordo em participar da pesquisa.

1 – Por favor, indique a sua faixa etária:

- até 20 anos
- 21 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- 61 a 70 anos
- mais de 71 anos

2 – Por favor, marque o Programa de Pós-Graduação ao qual você está vinculado:

- () PG Antropologia Social
- () PG Ciência Política
- () PG Filosofia
- () PG História
- () PG História Profissional
- () PG Letras
- () PG Políticas Públicas
- () PG Sociologia

3 – Das categorias abaixo, qual delas você está cursando na UFRGS?

- () Mestrado *Stricto Sensu*
- () Doutorado *Stricto Sensu*

4 – Qual semestre da pós-graduação você está cursando?

- () 1º semestre
- () 2º semestre
- () 3º semestre
- () 4º semestre
- () 5º semestre
- () 6º semestre
- () 7º semestre
- () 8º semestre
- () 9º semestre
- () 10º semestre

5 - Com que frequência você busca informações a partir dos produtos oferecidos pela BIBCSH?

- () Diariamente
- () 2 a 3 vezes por semana
- () 1 vez por semana

- 1 vez a cada 15 dias
- 1 vez por mês
- Raramente
- Nunca
- Outra. Qual?: _____

6 - Em qual turno preferencialmente você mais busca informações na BIBCSH?

- Manhã
- Tarde
- Noite

7 – Quais as áreas do conhecimento que você mais busca na BIBCSH? (Por favor, indique mais de uma opção se preferir).

- Filosofia
- Teologia
- Ciências Sociais
- Filologia (Língua)
- Ciências Naturais
- Artes
- Literatura
- História
- Geografia
- Outro: _____

8 - Como é realizada a sua busca de informações (livros, artigos, dissertações, teses etc.) na BIBCSH?

- Já vem com a localização do item anotado
- Busca direto na estante
- Busca no catálogo *on-line* SABi-UFRGS
- Pede ajuda diretamente ao atendente

- Escolhe um livro através das novidades do acervo do *site* da BIBCSH
- Outro: _____

9 - Com que frequência você localiza os itens que busca na BIBCSH?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Algumas vezes
- Raramente
- Nunca

10 – Das fontes de informação abaixo, em quais você busca informação? (Por favor, indique mais de uma opção se preferir)

- Livros
- Monografias
- Dissertações
- Teses
- Artigos de Periódicos
- CDs
- DVDs
- Folhetos
- Obras de referências (dicionários, enciclopédias, atlas etc.)
- Outro _____

11 – Qual é a alternativa que você busca quando suas necessidades de informação não são atendidas pela BIBCSH?

- Procura em outras bibliotecas
- Utiliza ferramentas de busca na Internet
- Compra o material bibliográfico que necessita em livrarias e/ou pela Internet
- Outra: _____

12 -Além dos materiais disponibilizados pela BIBCSH, qual(is) a(s) fonte(s) de informação você mais utiliza para buscar informações que necessita? (Por favor, indique mais de uma opção se preferir)

- Internet (redes sociais, *sites*, you tube, listas de discussão, etc)
- Outras bibliotecas
- Revistas científicas na Internet
- Revistas científicas impressas
- Professor(es)
- Bibliotecário(s)
- Colegas
- Amigos
- Orientador
- Familiares
- Televisão
- Rádio
- Palestras
- Outra: _____

13 -Quais as bases de dados destacadas abaixo você mais utiliza para busca e uso da informação que necessita? (Por favor, indique mais de uma opção se preferir)

- Portal de Periódicos da CAPES
- Gale
- Proquest
- EBSCO
- Cambridge
- Science Direct
- SCOPUS
- Project Muse
- SAGE
- SciELO
- Springer
- Wiley Online Library

- Press Reader
- Citas Latino americanas en Ciencias Sociales– CLASE
- Latindex
- DOAJ
- Redalyc
- Diadorim
- Dialnet
- Plataforma Lattes
- Google Acadêmico
- Outro:

14 - Dentre os recursos, serviços e produtos oferecidos pela BIBCSH, qual(is) você utiliza? (Por favor, marque mais de 1 opção se preferir).

- Empréstimo domiciliar
- Serviço de referência e informação (Atendimento personalizado ao usuário)
- Notebook
- Sala de estudos
- Comutação bibliográfica - COMUT
- Orientação para pesquisa
- Elaboração de fichas catalográficas para trabalhos acadêmicos
- Treinamento do usuário
- Acesso às bases de dados
- Estrutura de rede Wi-Fi
- Estrutura de conjunto dos computadores
- Acesso ao Portal de Periódicos da CAPES
- Normalização de trabalhos acadêmicos
- Exposição de novas aquisições no *site* e no canal do You Tube da BIBCSH
- Meios de atendimento eletrônico (e-mail, *site*, Facebook).