

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Michele Padilha Dall Agnol de Oliveira

**ESTUDO DO COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO DOS
USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

PORTO ALEGRE

2013

Michele Padilha Dall Agnol de Oliveira

**ESTUDO DO COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO DOS
USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Monografia apresentada como requisito para conclusão do Curso de Biblioteconomia, do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Geraldo Ribas Machado

PORTO ALEGRE

2013

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

REITOR: Prof. Dr. Carlos Alexande Neto

VICE-REITOR: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

DIRETOR: Prof.^a Dr.^a Ana Maria Mielniczuk de Moura

VICE-DIRETOR: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

COORDENADORA: Prof.^a Dr.^a Maria do Rocio Fontoura Teixeira

COORDENADOR SUBSTITUTO: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DA BIBLIOTECONOMIA

COORDENADORA: Prof.^a Dr.^a Samile Andréa de Souza Vanz

VICE-COORDENADORA: Prof.^a Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

O48e Oliveira, Michele Padilha Dall Agnol de
Estudo do comportamento de busca e uso da informação dos usuários da
Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul /
Michele Padilha Dall Agnol – 2013.

60 f. ; il. color.

Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, 2013.

Orientador: Geraldo Ribas Machado.

1. Estudo de Usuário. 2. Comportamento de Busca 3. Uso da Informação. I. Título.
II. Oliveira, Michele Padilha Dall Agnol de

CDU 025.5

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705. Bairro Santana

CEP 90035-007 Porto Alegre-RS

Fone: (51) 3308-5067 / Fax: (51) 3330-6635

E-mail: fabico@ufrgs.br

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

Monografia apresentada como requisito para Conclusão do Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Aprovado em Porto Alegre, _____ de _____ de 2013.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Geraldo Ribas Machado (Orientador)

Profª Me. Rita do Carmo Ferreira Laipelt (Examinadora)

Bibliotecária Nariman Marisa Nemmen (Examinadora)

Porto Alegre
2013

Às Minhas filhas Bitolina e Amora.

Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus por me fortalecer e não me deixar esmorecer. Agradeço à minha mãe por todo amor e atenção dados ao longo destes anos e por me ensinar a acreditar. Amo-te.

Agradeço a minhas irmãs Mariângela e Mariane por todo amor e apoio. Agradeço a meu irmão Marcus por me ensinar que posso ir além do que acredito. Agradeço a minha sobrinha Victória pelas conversas intermináveis, pelas opiniões honestas e pelas risadas verdadeiras que fazem dos meus dias ainda mais felizes.

Não tenho palavras para descrever meus sentimentos por vocês. Amo-os incondicionalmente.

Agradeço as minhas amigas da faculdade/vida: Ana Carolina, Rejane de Bastos, Mariana Lopes, Simone Ribeiro, Lara Santos por todas as trocas de experiências, risadas, angústias e por todas as felicidades que tive durante esses anos de faculdade.

Agradeço a duas amigas em especial: Hosana Costa minha amiga de infância e a Janice Moser, obrigado por serem pessoas tão especiais na minha vida, por sempre me ouvir e por sempre estar do meu lado. É bom poder dividir minhas dúvidas, incertezas e alegrias. É ótimo contar com vocês sempre.

Agradeço a Maria da Graça por todo apoio e carinho que teve comigo ao longo desse trajeto, aprendi muito contigo, és uma pessoa ímpar da qual tive o privilégio de ter em minha vida, sem palavras!

Agradeço ao professor Geraldo por todo ensinamento, atenção e dedicação para comigo ao longo desse ano.

Agradeço ao meu Lucas por ser companheiro, pelos trabalhos em grupo, pela compreensão de sempre, por me amar e por insistir tanto em me tornar uma bibliotecária. Amo-te muito!

A todos o meu muito obrigado. Amo-os!

“Se as coisas são inatingíveis... ora!
Não é motivo para não querê-las...
Que tristes os caminhos, se não fora
A presença distante das estrelas!”

Mário Quintana

RESUMO

O presente trabalho busca realizar um estudo do comportamento de busca e uso da informação dos usuários da biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. A abordagem metodológica foi quantitativa, sendo uma pesquisa descritiva em relação aos seus objetivos. Foram utilizadas técnicas padronizadas de coleta de dados, sendo aplicados questionários para a coleta dos mesmos. Os questionários aplicados eram fechados com apenas uma questão aberta para sugestões e reclamações. Os resultados foram organizados e tabulados com o uso do Microsoft Excel e a análise foi realizada com auxílio de tabelas e gráficos. Foram levados aos bibliotecários as sugestões e reclamações dos entrevistados para verificar o ponto de vista da Biblioteca em relação a esses pontos levantados. Os resultados apontam que apesar de algumas reclamações pontuais, no geral os usuários estão satisfeitos com os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca. Verificou-se que muitos usuários não sabiam o que são base de dados ou fontes de informação jurídica.

Palavras-Chave: Estudo de Usuário. Comportamento de Busca. Uso da Informação.

ABSTRACT

This study aims to conduct a study of the information needs of search behavior and use of information from users of the law library at the Federal University of Rio Grande do Sul. The methodological approach was quantitative, with a descriptive research in relation to their goals. Standard techniques of data collection, questionnaires being applied to sample collection were used. The questionnaires were closed with only one open to suggestions and complaints issue. The results were organized and tabulated using Microsoft Excel and the analysis was performed with the aid of tables and graphs. Were taken to librarians the suggestions and complaints of respondents to verify the point of view of the Library in relation to these points raised. The results show that despite some occasional complaints, overall users are satisfied with the services and products offered by the Library. It was found that many users do not know what they are database or sources of legal information.

Keywords: User Study. Seeking Behavior. Use of Information.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Qual motivo leva o usuário da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS a realizar pesquisas – set./2013* _____	39
Tabela 2 – Onde os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam realizar pesquisas – set./2013* _____	40
Tabela 3 - Quais bases de dados os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam pesquisar – set./2013* _____	43
Tabela 4 – Quais Fontes jurídicas que os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam pesquisar – set./2013* _____	45
Tabela 5 – Motivos da utilização da Biblioteca da Faculdade de Direito pelos Usuários – set./2013* _____	47
Tabela 6 – Que tipo de material os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito procuram na biblioteca – set./2013* _____	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS – set./2013 _____	33
Gráfico 2 – Idade dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS – set./2013 _____	34
Gráfico 3 – Idade X Gênero _____	35
Gráfico 4 – Categoria de usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS – set./2013 _____	36
Gráfico 5 – Categoria de Usuário x Gênero _____	37
Gráfico 6 – Categoria de Usuário x Idade _____	38
Gráfico 7 - Usuários da biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS que costumam realizar pesquisas – set./2013 _____	38
Gráfico 8 – Pesquisa x Categoria de Usuário _____	41
Gráfico 9 – Os usuários da Biblioteca de Direito da UFRGS costumam realizar pesquisas em Base de Dados – set./2013 _____	42
Gráfico 10 – Os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam realizar pesquisas em fontes de informação jurídicas – set./2013 _____	44
Gráfico 11 - Frequência com que os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS utilizam a biblioteca – set./2013 _____	46
Gráfico 12 – Com que frequência os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam encontra a informação na biblioteca – set./2013 _____	48
Gráfico 13 – Satisfação do Usuário da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS – set./2013 _____	49
Gráfico 14 – Frequência x Categoria de Usuário _____	50

LISTA DE ABREVIATURAS

ADURGS	Sindicato dos Professores das Instituições Federais do Ensino Superior de Porto Alegre
CAAR	Centro Acadêmico André da Rocha
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
REUNI	Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SABi	Sistema Automatizado de Bibliotecas
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 FACULDADE DE DIREITO E SUA BIBLIOTECA	16
1.2 JUSTIFICATIVA	17
1.3 PROBLEMA DE PESQUISA	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo Geral	18
1.4.2 Objetivos Específicos	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS	19
2.2 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	21
2.3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	22
2.4 COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO	23
2.5 BASE DE DADOS E FONTES DE INFORMAÇÃO JURIDICA	25
2.6 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	26
2.7 REUNI	27
3 METODOLOGIA	30
3.1 TIPO DE ESTUDO	30
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	30
3.3 INSTRUMENTOS DA COLETA DE DADOS	31
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	31
4 ANÁLISE DOS DADOS	33
4.1 GÊNERO E IDADE	33
4.1.1 Idade x Gênero	35
4.2 CATEGORIA DE USUÁRIO	36
4.2.1 Categoria de Usuário X Gênero	37
4.2.2 Categoria de Usuário x Idade	37
4.3 PESQUISAS	38
4.4 BASES DE DADOS E FONTES DE INFORMAÇÕES JURÍDICAS	41
4.5 A BIBLIOTECA	45
4.5.1 Frequência x categoria de usuário	50

4.6 CRÍTICAS E SUGESTÕES EM RELAÇÃO À BIBLIOTECA DE DIREITO DA UFRGS	50
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	55
APENDICE A – QUESTIONÁRIO	58

1 INTRODUÇÃO

A diversidade de tipos de usuários das bibliotecas traz consigo necessidades informacionais diferentes, motivo pelo qual os seus gestores precisam estar cientes de tais necessidades para oferecer produtos e serviços que satisfaçam seus usuários. É importante para os administradores das bibliotecas conhecerem o perfil de seus usuários, para que assim tenham a oportunidade de tomar decisões que sejam mais coerentes com as necessidades informacionais dos mesmos.

Cada vez mais complexas estão se tornando as unidades de informação devido aos avanços das tecnologias que possibilitam a oferta de um número crescente de produtos e serviços destinados aos mais diversos públicos.

É importante para o sistema de informação identificar o comportamento de busca e uso das informações, pois dessa maneira é possível prever melhoria para o sistema acrescentando qualidade e rapidez nas ferramentas, recursos e serviços oferecidos, assim como é possível identificar as fontes informacionais mais utilizadas pelos usuários da biblioteca.

Realizar uma análise das características dos usuários é uma tarefa importante para conhecer melhor não somente os usuários que frequentam a biblioteca, mas também conhecer os motivos dos usuários que não ou muito pouco a frequentam.

O estudo de usuário é uma importante ferramenta para mensurar o perfil, as necessidades e a satisfação dos usuários em uma biblioteca, desse modo o bibliotecário pode tomar decisões para melhorar o atendimento e os serviços prestados.

O presente trabalho tem como propósito a realização de um estudo sobre o comportamento de busca, uso e das necessidades de informação dos usuários da Biblioteca de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Esta pesquisa pretende definir o perfil, classificar o grau de satisfação, identificar as necessidades e preferências de fontes informacionais dos usuários da biblioteca.

1.1 FACULDADE DE DIREITO E SUA BIBLIOTECA

Segundo informações encontradas no *site* do Centro Acadêmico André da Rocha (CAAR), a Faculdade de Direito da UFRGS foi a primeira Faculdade de Direito do Rio Grande do Sul. Fundada em 1900 com a denominação de Faculdade Livre de Direito de Porto Alegre, recebeu esta qualificação por não possuir vínculo com a esfera pública. Inicialmente funcionava no antigo prédio Liceu, localizado na esquina Duque de Caxias com a Rua Bragança, atualmente conhecida como Marechal Floriano Peixoto. Em 1910 foi transferida para a atual localização na Avenida João Pessoa número 80. Em 1934 foi fundada a Universidade de Porto Alegre, reunindo as faculdades existentes na época: Farmácia, Engenharia, Medicina e Direito. Em 1947 a Universidade de Porto Alegre deu origem a Universidade do Rio Grande do Sul que, em 1950, foi federalizada, passando assim de Faculdade Livre de Direito de Porto Alegre para como é conhecida atualmente Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Em 1951 foi realizada uma ampliação, que acarretou a criação do espaço para biblioteca assim como outros novos espaços. Em 1999 foi aprovado o projeto de restauro que teve início em 2002 e foi finalizado em 2005. O prédio foi tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) – Processo 1438-T-98.

De acordo com informações localizadas no *site* da Biblioteca de Direito da UFRGS, a biblioteca foi inaugurada em 1906, época em que o acervo abrigava cerca de 700 volumes adquiridos através de doações e compras de livros, localizado numa sala com poucos móveis. Atualmente o acervo é constituído de aproximadamente 29.000 livros, 1610 obras raras, 595 títulos de periódicos e uma coleção de aproximadamente 477 teses e dissertações. O acervo está dividido em cinco partes: obras raras, material de referência, livros do século XX, livros do século XXI e periódicos. Entre as obras estão revistas nacionais e estrangeiras, leis e decretos do Brasil Imperial e Republicano e a legislação portuguesa no Brasil do período de 1750 a 1822. O catálogo está disponível *on line* no Sistema Automatizado de bibliotecas da UFRGS (SABi/UFRGS), e os alunos podem utilizá-lo para consulta, renovação e reserva de todo material disponível. A biblioteca possui oito computadores com acesso à internet para consultas e pesquisas e atualmente conta com uma equipe de seis bibliotecários, um auxiliar administrativo e 10 bolsistas. A

Biblioteca possui um site que é constantemente atualizado, trazendo informações relevantes para manter seus usuários bem informados.

A Biblioteca da Faculdade Direito está ligada administrativamente à Faculdade de Direito da UFRGS e tecnicamente à Biblioteca Central da UFRGS.

1.2 JUSTIFICATIVA

A escolha do local foi decisiva para a escolha do tema, pois a Biblioteca da Faculdade de Direito teve um grande impacto em seus produtos e serviços com a duplicação de vagas oferecidas para o curso de Direito, pois esse aumento acarretou no aumento de demanda na biblioteca.

A aplicação das metas estipuladas pela UFRGS ao Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), que acarretou na ampliação do número de vagas para o curso de Direito, fez com que um número maior e mais diversificado de alunos entrasse na universidade, gerando um público que possui características diferentes das apresentadas alguns anos atrás. Essa mudança acontece também no perfil dos usuários da Biblioteca de Direito.

Essa nova demanda de alunos entrando na universidade faz com que as necessidades informacionais também mudassem e se modificassem com o passar dos anos. Encontrar essas mudanças se faz necessário para que se possa realizar um serviço de qualidade. A busca e o uso da informação também se modificam na medida em que a demanda de alunos aumenta.

1.3 PROBLEMA DE PESQUISA

O problema que foi investigado nesta pesquisa é o seguinte: “Qual é o comportamento de busca e uso da informação dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS?”.

1.4 OBJETIVOS

A seguir serão expostos os objetivos desse trabalho, que se dividem em objetivo geral e os objetivos específicos.

1.4.1 Objetivo Geral

Analisar o comportamento de busca e o uso da informação dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS.

1.4.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos deste projeto são os seguintes:

- a) traçar o perfil dos usuários que participaram da pesquisa;
- b) verificar o grau de satisfação do usuário a respeito do atendimento e dos serviços prestados pela biblioteca;
- c) identificar o tipo e a preferência das fontes de informação utilizadas pelos usuários.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão discutidos temas relevantes para a área de estudo de usuários.

2.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

O estudo de usuário é uma ferramenta importante para que os centros de informação possam conhecer o perfil de seus usuários assim como as necessidades de informação dos mesmos. Para Sanz Casado (1994, p. 31) 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.”

Para Bohmerwald (2005, p. 97) “O estudo sobre o comportamento de busca por informação visa a compreender os processos apresentados por indivíduos ao buscarem alguma informação [. . .]”, sejam elas para pesquisas científicas, projetos e trabalhos acadêmicos ou mesmo por curiosidade de saber sobre o assunto.

As utilizações de métodos estatísticos se fazem presente para a realização desses estudos, pois eles auxiliam na análise para a busca de respostas. Na opinião de Figueiredo (1994, p. 17), os estudos de usuários são difíceis porque “[. . .] devem levantar respostas lógicas, as quais possam ser interpretadas, quantitativamente, e resultar em aplicações práticas de interesse dos usuários.”, e além do mais “Devem ser estudos válidos e de confiança, existindo no entanto, para isso, uma série de problemas metodológicos”.

Para Figueiredo os 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)

Segundo Stumpf et al (1989, p. 14) “Tais investigações visam obter as necessidades de informação dos usuários e sobre o comportamento destes na obtenção de informações [. . .]”. Essas são algumas das respostas que o centro de informação busca obter ao realizar um estudo de usuário.

Conhecer seus usuários e as necessidades informacionais deles é um elemento importante para o desenvolvimento de uma biblioteca ou centro de informação, assim como para a tomada de decisões. De acordo com Figueiredo (1994, p. 7) os estudos de usuários são “[. . .] canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve”, e estes estudos se fazem necessários para “[. . .] ajudar a Biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.” Pinheiro ressalta a importância dos estudos de usuários de informação da seguinte forma:

Os estudos de usuários de 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)

Pereira reporta sobre a importância do estudo de usuário para os centros de informação da seguinte forma:

Torna-se cada vez mais importante procurar entender os elementos definidores dos estudos de usuários. Apesar de focarem as necessidades de informação no nível individual, é possível chegar a generalizações, a partir das percepções pessoais dos indivíduos pesquisados. (PEREIRA, 2010, p. 179)

Tais aspectos podem ajudar as Bibliotecas para que se adequem e consigam atender as reais necessidades de seus usuários, através de medidas e decisões que tornem os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca mais atraentes e úteis para seus usuários.

2.2 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Os usuários da informação são elementos importantes para o desenvolvimento de centros de informação e bibliotecas. De acordo com Sanz Casado (1994, p. 19) o usuário da informação é definido como “[. . .] indivíduo que necessita da informação para realizar suas tarefas”. Sejam eles pesquisadores, professores, estudantes ou amantes da leitura, pois ainda de acordo com Sanz Casado (1994, p. 19), “[. . .] todos os seres humanos são usuários de informação, posto que, todos necessitam dela para alguma das múltiplas tarefas que realizamos diariamente”. Na concepção de Costa, Silva e Ramalho (2009, on-line) “[. . .] um usuário da informação ou grupo de usuários pode ser definido como aquele indivíduo ou coletivo que, necessitando de informação, utiliza-a”.

Os usuários de uma biblioteca podem ser divididos em dois tipos, os reais ou efetivos e os potenciais ou passivos. Usuários reais ou efetivos são os usuários que realmente utilizam o centro de informação para busca do conhecimento enquanto os usuários potenciais ou passivos são aqueles que podem utilizar a biblioteca ou centro de informação e por algum motivo não utilizam, seja por falta de conhecimento, ou seja, por falta interesse.

Ao realizar uma pesquisa ou trabalho os pesquisadores têm por objetivo encontrar soluções e de acordo com Barbosa, Silva e Silva,

O conhecimento científico e tecnológico é originado por meio das pesquisas realizadas pelos cientistas, profissionais e estudantes. Estes procuram buscar soluções oriundas dos problemas sociais, políticos ou econômicos, além de contribuir para a diminuição das fronteiras existentes nas diversas áreas do conhecimento. (BARBOSA; SILVA; SILVA, 2009, p. 10)

Esses usuários e pesquisadores buscam meios para encontrar a informação e possuem características diferenciadas uns dos outros, sendo assim cada um irá possuir formas e maneiras diferentes de buscar e localizar a informação que desejam.

2.3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

As necessidades de informação de usuários de centros de informação podem ser diversificadas se pensarmos que cada usuário possui características e necessidades diferentes. De acordo com Stumpf et al (1989, p. 27) “[. . .] as necessidades de informação são muito pessoais e, no máximo, correspondem aos interesses de um grupo nem sempre homogêneo de pessoas.”, e ainda para Stumpf et al (1989, p. 27) “[. . .] as necessidades dependem muito de fatores tanto externos quanto internos do indivíduo, difíceis de serem detectados e mensurados [. . .]”.

Alguns fatores podem influenciar na escolha dos usuários na hora da busca pela informação. A visão de Cruz et al em relação a esses fatores é de que:

A percepção das necessidades de informação é marcada pelos fatores cognitivos, emocionais e situacionais. Nesse caso, o indivíduo pode escolher entre (i) suprimir essa necessidade e evitar a situação problemática, ou (ii) pode encará-la - partindo para um processo de busca informacional (que por sua vez também é marcada pelos mesmos fatores), ou (iii) pode decidir ignorar essa lacuna de conhecimento, partindo, diretamente, para o uso da informação (provavelmente a que ele possui em suas estruturas de memória). (CRUZ et al, 2011, p. 216)

Pereira ressalta que:

Paralelamente à percepção do usuário sobre suas necessidades cognitivas e a importância de superar suas lacunas de conhecimento, reações emocionais também fazem parte desse processo. Elas acabam por influenciar o processo de busca, canalizando a atenção para determinados tipos de informação, destacando opiniões, gostos ou aversões, revelando dúvidas e incertezas, motivando o esforço, dentre outros fatores. (PEREIRA, 2010, p. 182)

De acordo com Bohmerwald (2005, p. 97) “Os estudos relacionados à necessidade e busca de informação têm sua importância enfatizada em decorrência do período em que estamos vivendo, a chamada era da informação [. . .]”, pois com os avanços tecnológicos o acesso a informação se tornou cada vez maior e mais rápido, com um número maior de informações disponíveis para pesquisa, acarretando assim a origem de novas necessidades informacionais por parte dos usuários.

Segundo Cruz et al, na visão organizacional:

[. . .] os determinantes mais importantes de comportamento informacional são conectados com o tipo de organização ou sistema, nos quais os usuários trabalham, e os fluxos formal e informal no microambiente da organização. Esses modelos de comunicação na organização mostram que o lugar que um usuário ocupa na estrutura da organização é crucial, para saber quão bem informado esse usuário está. (CRUZ et al, 2011, p. 210)

Em relação ao comportamento informacional do usuário Pereira (2010, p. 184) lembra 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”. Na mesma linha de pensamento Cruz et al lembram que:

No nível situacional as necessidades de informação surgem dos problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em contextos específicos e experiências, as quais são compostas por um largo número de elementos, que se relacionam com condições situacionais, tais como clareza de objetivos e consenso, magnitude do risco, quantidade de controle, normas sociais e profissionais e restrições de recursos. (CRUZ et al, 2011, p. 214)

Tais problemas levam os pesquisadores a começarem uma busca pela informação em busca de respostas pertinente ao assunto que eles estão estudando. Dessa maneira surge uma necessidade de informação e de busca da informação, onde os pesquisadores irão buscar satisfazer através de pesquisas em bases de dados e acervos das Bibliotecas.

2.4 COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

O comportamento de busca e uso vai depender de diversos fatores como as características individuais de cada usuário, as necessidades de cada indivíduo, assim como fatores que podem ser externos ou internos. Outro fator importante que define o comportamento de busca e uso da informação é a área de atuação ou estudo de cada usuário. Em relação ao uso e comportamento da informação Brum e Barbos seguem a linha de que:

O uso da informação, dentro da dinâmica comportamental, está relacionado à transformação do usuário da informação em agente ativo, de acordo com suas necessidades; à qualidade, acessibilidade e confiança nas fontes disponíveis e escolhidas. (BRUM; BARBOS, 2009, p. 53)

A busca por fontes confiáveis e de qualidade, que tragam textos realmente úteis é algo que todos os profissionais e estudantes buscam durante a procura pela informação desejada. Ainda de acordo com Brum e Barbos (2009, p. 54) “A busca por determinada informação é dependente também da qualidade da fonte de informação que irá determinar o padrão de busca e a facilidade de se acessá-la”.

O comportamento de busca da informação vai depender muito de vários fatores como o acesso, o tipo de pesquisa e inclusive a área de atuação do pesquisador. Segundo Stumpf et al:

O profissional, dependendo da área de desempenho de suas atividades, terá comportamentos próprios de busca de informações, como também utilizará de forma diferenciada as fontes documentais e os serviços oferecidos. Assim, se ele for um pesquisador ou se realizar trabalhos técnicos ou administrativos, suas características serão diferenciadas. (STUMPF et al, 1989 p. 29)

Para cada área de pesquisa os usuários vão ter comportamentos diferentes, o que acarreta uma ampla e grande diversificação nos tipos de usuários da informação. Mas de uma maneira mais geral Brum e Barbos relatam que:

Para os indivíduos, de maneira geral, ter consciência sobre a necessidade de informação é algo subjetivo e difícil de ser alcançado. Posteriormente, efetuar a procura por essa informação depende da acessibilidade e da relevância das fontes de informação, as quais são selecionadas conforme as escolhas subjetivas do usuário. A confiança e a facilidade de acesso às fontes são fatores que auxiliam na busca pela informação. (BRUM; BARBOS, 2009, p. 53)

De acordo com Crespo (2005, p. 27) “[. . .] o comportamento de busca é direcionado para as ações realizadas pelos indivíduos visando localizar o que procuram [. . .]”, e que para isso é necessário realizar diversas atividades.

Ainda seguindo o pensamento de Crespo (2005, p. 28), no que diz respeito ao comportamento de busca relacionado com as novas mídias, é lembrado que “Atualmente, os cientistas buscam informações mediante recursos eletrônicos [. . .] suas fontes de informação se alteram, estando agora disponíveis em outra mídia e podendo ser utilizadas de maneiras diversas [. . .]” e como consequência desse fato

é verificado que “os estudos de comportamento passam a analisar o uso e os impactos dessa mídia nas atividades [. . .]” (CRESPO, 2005, p. 28), impactos que com certeza são de grande importância para as atividades científicas e acadêmicas.

2.5 BASE DE DADOS E FONTES DE INFORMAÇÃO JURIDICA

A internet possibilita aos usuário encontrar uma grande variedade de informações. Para que isso seja feito de forma correta é necessário filtrar as informações para que sejam utilizadas em suas pesquisas somente informações de trabalhos confiáveis.

Uma boa maneira de buscar essas informações são as Base de Dados que possibilitam o acesso fácil e instantâneo à artigos de diversas áreas do conhecimento. Muitos desses artigos se encontram com acesso livre podendo ser acessados de qualquer computador que possua acesso à internet.

Outra fonte bastante confiável e que deve ser utilizada com frequência para a busca da informação são as Fontes Jurídicas de Informação. Através delas é possível realizar consultas de Sumulas, Jurisprudência, Doutrinas entre outros documentos do Direito importantes para o desenvolvimento acadêmico e profissional. A Informação Jurídica pode ser entendida sob dois aspectos, o genérico e o de documentação organizada que são definidos do seguinte modo:

Informação Jurídica, sob o aspecto genérico, pode ser conceituada como qualquer dado ou fato, extraído de toda e qualquer forma de conhecimento da área jurídica, obtido por todo e qualquer meio disponibilizado e que pode ser usado, transferido ou comunicado sem a preocupação de estar integrado a um contexto. É um dado ou elemento identificado em sal forma bruta que por si só não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação.

Informação Jurídica, sob o aspecto de documentação organizada, é o produto da análise dos dados existentes em toda e qualquer forma de conhecimento obtidos na área jurídica, devidamente registrados, classificados, organizados, relacionados e interpretados dentro de um contexto para transmitir conhecimento e permitir a tomada de decisão de forma otimizada. A disponibilização desses dados, devidamente trabalhados, é feita através de meios manuais/mecânicos/magnéticos aos interessados. (ALONSO, 1998 apud REZENDE, 2004, p. 175)

Para Rezende (2004, p. 175) “A legislação, a doutrina [. . .], e a jurisprudência [. . .] são de fato informações registradas (publicadas), que traduzem o dia-a-dia do Direito”. São informações importantes que podem ser pesquisadas na internet, e no direito é importante utilizar fontes confiáveis de informação que possam dar credibilidade as pesquisas realizadas pelos usuários que buscam a informação. É função do Bibliotecário indicar e incentivar a utilização de fontes confiáveis de informação.

2.6 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias são centros de informação complexos que buscam suprir as necessidades informacionais não só dos alunos da instituição a qual estão ligadas, mas também de pesquisadores e da comunidade a qual está inserida. Segundo Ferreira (1980, p. 5) “A Biblioteca é um dos instrumentos essenciais ao processo ensino/aprendizagem.” Ferreira ainda ressalta a importância da biblioteca para o ensino superior da seguinte forma:

Se a Biblioteca é importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento. (FERREIRA, 1980, p. 7)

Além da importância da Biblioteca para o ensino superior Ferreira (1980, p. 7) destaca também a influência da Biblioteca no processo de educação que para ele é decisivo e pode “[. . .] constituir num dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades”.

As Bibliotecas Universitárias são grandes disseminadoras da informação e grandes centros de conhecimento que servem como apoio para o desenvolvimento de pesquisas. Para Ferreira (1980, p. 7), as Bibliotecas e as universidades devem trabalhar visando aos mesmos objetivos, que são as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas e por esse motivo as Bibliotecas precisam participar do sistema educacional da universidade.

O crescimento das Bibliotecas Universitárias está intimamente ligado ao crescimento das instituições e o aumento do número de alunos que cada instituição possui. Os serviços e produtos oferecidos por elas também estão sofrendo alterações devido aos grandes avanços tecnológicos que permitem com que os trabalhos científicos estejam ao alcance dos pesquisadores de forma rápida e instantânea.

2.7 REUNI

O REUNI é o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais, que tem como objetivo a ampliação do acesso e a permanência dos alunos na educação superior. O art. 2º do Decreto 6.096 de 24 de abril de 2007, que institui o Programa, contempla seguintes diretrizes:

- I - redução das taxas de evasão, ocupação de vagas ociosas e aumento de vagas de ingresso, especialmente no período noturno;
- II - ampliação da mobilidade estudantil, com a implantação de regimes curriculares e sistemas de títulos que possibilitem a construção de itinerários formativos, mediante o aproveitamento de créditos e a circulação de estudantes entre instituições, cursos e programas de educação superior;
- III - revisão da estrutura acadêmica, com reorganização dos cursos de graduação e atualização de metodologias de ensino-aprendizagem, buscando a constante elevação da qualidade;
- IV - diversificação das modalidades de graduação, preferencialmente não voltadas à profissionalização precoce e especializada;
- V - ampliação de políticas de inclusão e assistência estudantil; e
- VI - articulação da graduação com a pós-graduação e da educação superior com a educação básica.

Caracteriza o Programa a ampliação do número de vagas de ingresso, sobretudo nos cursos noturnos, a ocupação das vagas ociosas e redução da evasão dos cursos, a ampliação da mobilidade estudantil e de políticas de assistência e inclusão, bem como o incentivo a inovações pedagógicas, entre outras metas, com compromisso social de reduzir a desigualdade no Brasil.

De acordo com informações do Sindicato dos Professores das Instituições Federais do Ensino Superior de Porto Alegre (ADUFRGS), a Universidade Federal do Rio Grande do Sul tem como proposta ao REUNI metas como:

- a) ampliação da oferta: é proposto aumento de 1446 vagas presenciais em cursos de graduação, até 2012. São contemplados cursos novos, novas modalidades de curso e ampliação de vagas em cursos já existentes. A maioria das novas vagas – 845 – será oferecida em cursos noturnos;
- b) redução da evasão: serão estudadas e implementadas medidas acadêmicas e de assistência com vistas a diminuir a evasão geral para 10 %;
- c) ocupação de vagas ociosas: serão implementadas mudanças na legislação acadêmica para garantir um aumento progressivo da plena ocupação das vagas ociosas até 2012;
- d) reestruturação acadêmica: serão criados oito cursos na modalidade tecnológica, sendo sete nas áreas de exatas e tecnologia e um na área de saúde, com 350 novas vagas; muitos cursos serão reorganizados para oferecimento em turno único, o que possibilitaria a liberação de tempo para a realização de estágios ou para o exercício de atividade remunerada; outros oferecerão curso noturno;
- e) renovação pedagógica: haverá expansão dos laboratórios de informática e a criação de bolsa de monitoria para atividades a distância, bem como investimento na utilização de modelos em substituição a experimentos em animais vivos nas atividades práticas das áreas da vida e da saúde;
- f) mobilidade Intra e Interinstitucional: a mobilidade intrainstitucional será estimulada, em experiências-piloto, em cursos de áreas afins e considerando as novas modalidades de formação; haverá forte apoio à mobilidade interinstitucional, tanto nacional – através do fortalecimento do Programa de Mobilidade Andifes – como internacional;
- g) compromisso social: implantação da política de reserva de vagas para egressos da rede pública de ensino fundamental e médio, especialmente para os autodeclarados negros; a política de assistência estudantil prevê aumento massivo das bolsas permanência e criação de bolsa-transporte para os carentes, acompanhado de aumento substancial da cobertura de moradia estudantil e dos restaurantes universitários; a política de extensão prevê a expansão do número de bolsas e das ações dos projetos sociais em 20%;
- h) articulação graduação/pós-graduação: prevista expansão da pós-graduação, tanto pela criação de cursos como pela ampliação de vagas em cursos consolidados; estímulo à participação de estudantes de pós-graduação em

estágios de docência; e incentivo aos cursos que visam à qualificação de docentes para o exercício no ensino médio de ciências, matemática e outras disciplinas carentes;

- i) contrapartida do MEC: autorização para contratação de docentes técnicos-administrativos (contemplando todas as demandas apresentadas), bem como recursos orçamentários nas rubricas de custeio e capital (no limite máximo do Programa, uma vez que a proposta da UFRGS ultrapassa o mínimo de 20% de expansão).

O REUNI está em processo de implementação desde 2007. No curso de Direito da UFRGS foi implantado no ano de 2012 com a duplicação do número de vagas oferecidas. No processo seletivo do ano de 2011 eram oferecidas para o curso de Ciências Sociais e Jurídicas – noturno e diurno - 70 vagas para cada turno, já para o processo seletivo do ano de 2012 é possível ver a duplicação posto que as vagas passaram de 70 para 140, porém a proposta da UFRGS para o REUNI é de ampliar o número de vagas para 210 por cada turno.

3 METODOLOGIA

Nesta seção são abordados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para a realização e desenvolvimento dessa pesquisa, bem como a caracterização do tipo de pesquisa a que se propõe este estudo.

3.1 TIPO DE ESTUDO

O estudo realizado foi de abordagem do tipo quantitativa, pois foi composto de aplicação de questionários aos usuários da biblioteca e análises estatísticas referentes aos indicadores apurados. A pesquisa foi do tipo descritiva em relação aos seus objetivos porque foram utilizadas técnicas padronizadas de coleta de dados no intuito retratar a realidade desejada.

De acordo com Boente e Braga (2004, p. 10), a pesquisa descritiva “lida com um ou mais fenômenos e pode valer-se dos métodos de análise quantitativa e qualitativa.” Gil (1996, p. 46) aponta com objetivo da pesquisa descritiva “[. . .] a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.” Para Boente e Braga (2004, p. 14) a pesquisa quantitativa “[. . .] é aquela onde os valores das variáveis representam classes distintas, não se privilegia o conjunto, os números são arbitrariamente atribuídos a pessoas ou coisas [. . .].” Esses números foram demonstrados através de gráficos e tabelas.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população que fez parte dessa pesquisa foi de estudantes de graduação, pós-graduação, professores, pesquisadores, funcionários e comunidade externa que fazem uso dos recursos oferecidos pela biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS.

De acordo com Gil (1996, p. 100) “Para que os dados obtidos num levantamento sejam significativos é necessário que a amostra seja constituída por um número adequado de elementos”, e, seguindo o pensamento de Gil (1996, p. 97) em relação à amostragem, “A amostragem nos levantamentos sociais podem assumir formas diversas, em função do tipo de população, de sua extensão e das condições materiais para a realização da pesquisa”.

A amostra da pesquisa foi constituída a partir da quantidade de usuários que colaboraram com a pesquisa ao responder ao questionário, que foi disponibilizado no balcão de atendimento da biblioteca durante todo o mês de setembro de 2013. No total 99 usuários responderam aos questionários aplicados na pesquisa.

3.3 INSTRUMENTOS DA COLETA DE DADOS

A coleta de dados se deu mediante a elaboração e aplicação de um questionário fechado, contendo perguntas com as respectivas opções de resposta preestabelecidas. De maneira geral, o instrumento prevê questões de identificação geral do respondente, e de caracterização do perfil do usuário e suas necessidades informacionais.

Segundo a definição de Lakatos e Marconi (1992, p. 107) um questionário é “[. . .] constituído por uma série de perguntas que deve ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.”

O questionário elaborado para a pesquisa encontra-se anexo no Apêndice do projeto (Apêndice A – Questionário).

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os questionários foram aplicados durante todos os intervalos das aulas realizadas no mês de setembro do ano de 2013.

O procedimento técnico utilizado para a coleta dos dados foi a pesquisa de campo, pois foi realizada através da aplicação dos instrumentos de coleta de dados no local em que será feito o estudo.

De acordo com Gil (1996, p. 102) é necessário que, “À medida que os dados sejam coligidos, examiná-los para verificar se estão completos, claros, coerentes e precisos”.

Os dados coletados foram devidamente organizados e dessa maneira foi possível realizar uma análise detalhada de cada questionário para verificar as respostas que cada entrevistado apontou.

4 ANÁLISE DOS DADOS

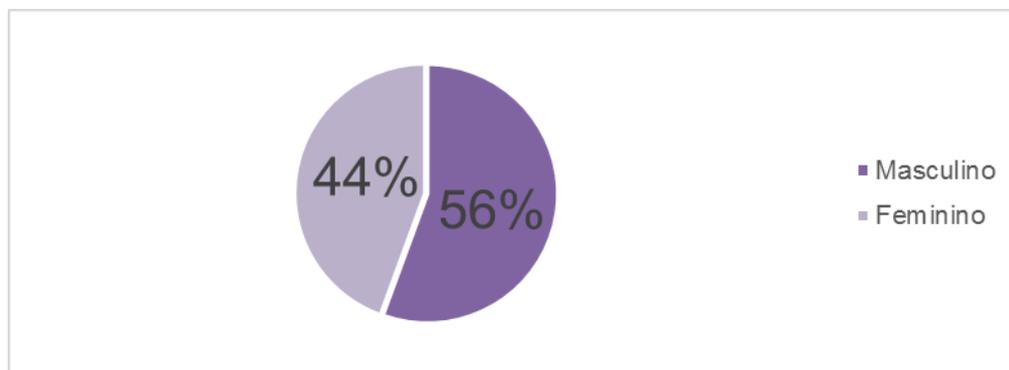
Os dados coletados foram organizados e tabulados com uso do Microsoft Excel, de maneira que se possa ter uma melhor compreensão para a realização da análise descritiva. A representação se deu através de tabelas e gráficos, observando-se as Normas de Representação Tabular do IBGE.

Para Gil (1996, p. 102) “O processo de análise de dados envolve diversos procedimentos, codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos”, e ainda seguindo esse pensamento juntamente com a análise “pode ocorrer também a interpretação dos dados, que consiste, fundamentalmente, em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos [. . .].” Para a melhor compreensão os itens analisados foram divididos em subseções. As subseções a seguir demonstram através de gráficos e tabelas os resultados obtidos através da pesquisa realizada.

4.1 GÊNERO E IDADE

Abaixo a identificação do gênero dos usuários.

Gráfico 1 – Gênero dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS – set./2013

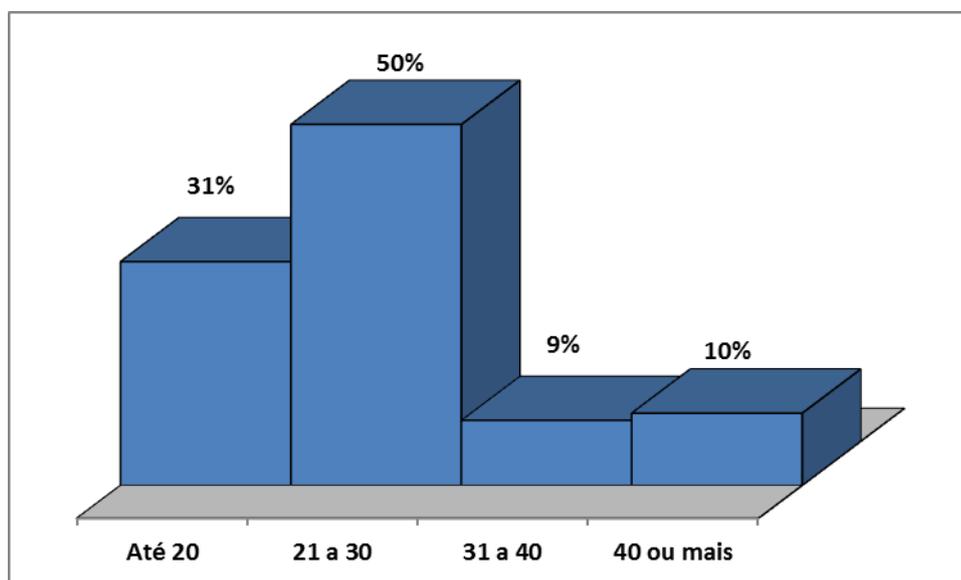


Fonte: Elaborado pelo autor

Os resultados obtidos em relação ao gênero mostram a predominância de alunos do sexo masculino, como se apresenta no Gráfico 1. Os dados mostram que 56% dos entrevistados são do sexo masculino, o que dá um total de 55 dos 99 entrevistados. Dos 99 entrevistados 44% são do sexo feminino, ou seja, 44 usuários.

O gráfico número dois apresenta a distribuição de idade dos usuários, de acordo com o que foi respondido nos questionários.

Gráfico 2 – Idade dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS – set./2013



Fonte: Elaborado pelo autor

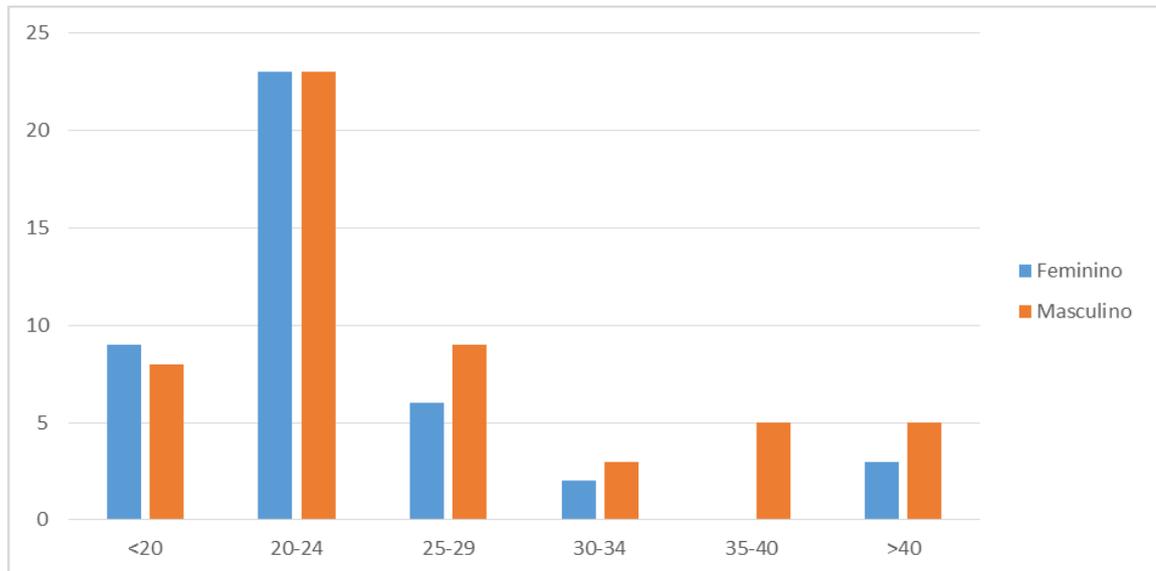
Nota: Três entrevistados não informaram a idade

No gráfico acima se observa que 50% dos usuários que responderam o questionário estão na faixa etária de 21 a 30 anos de idade, 31% apresentam idade menor ou igual a 20 anos, 10% está acima de 40 anos e 9% está na faixa etária de 31 a 40 anos. A mediana é de 22 anos, ela é a medida que melhor caracteriza as idades dos usuários, que são relativamente assimétricas, a média que se apresenta na pesquisa é de 25,4 anos e a moda, ou seja, a idade que mais aparece na pesquisa é a idade de 20 anos.

4.1.1 Idade x Gênero

O gráfico abaixo demonstra a relação entre a idade dos entrevistados com o gênero.

Gráfico 3 – Idade X Gênero



Fonte: elaborado pelo autor

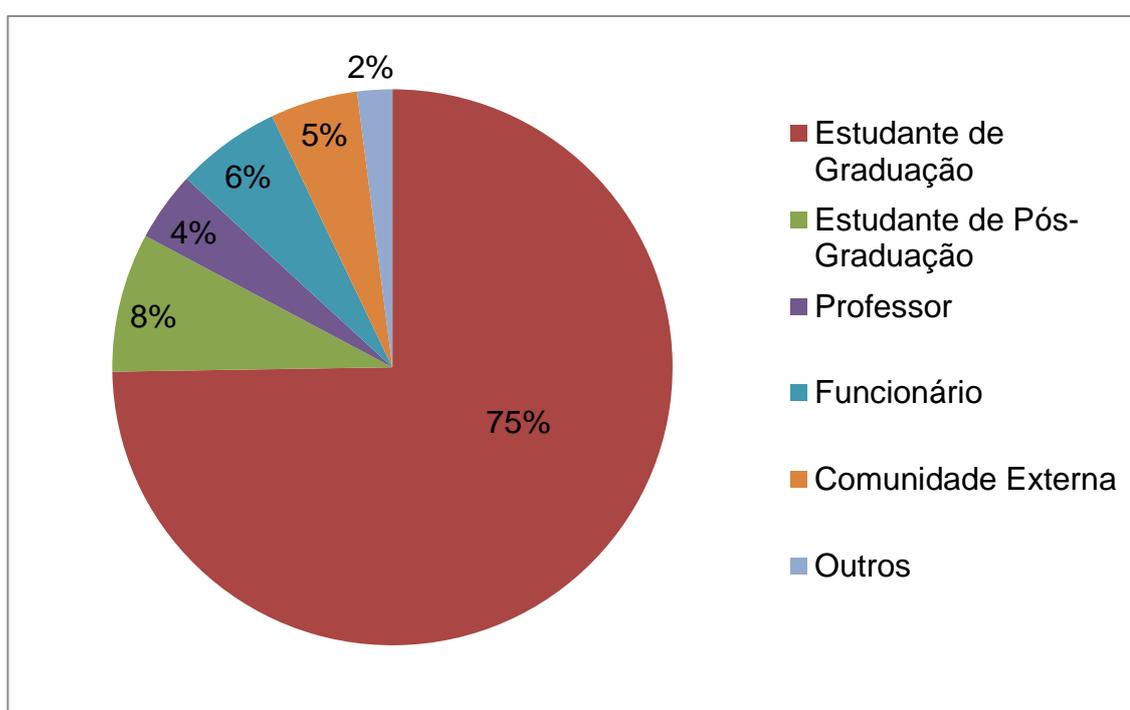
Nota: três entrevistados não informaram a idade.

O resultado obtido através desse cruzamento demonstra que as maiorias dos usuários entrevistados estão nas faixas etárias de 20 a 24 anos e existe um equilíbrio entre os gêneros encontrados nessa faixa etária. Não existe uma diferença significativa de gêneros nessa faixa etária. Entre as faixas etárias acima de 30 anos é onde se encontra uma grande diferença, pois os resultados demonstram que nessas faixas etárias existem mais pessoas do sexo masculino do que do sexo feminino.

4.2 CATEGORIA DE USUÁRIO

O terceiro item analisado buscou descobrir qual é a categoria de usuário dos entrevistados, pois conhecendo essas categorias é possível determinar medidas que possam atender melhor cada tipo de usuário que utiliza a biblioteca.

Gráfico 4 – Categoria de usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS – set./2013



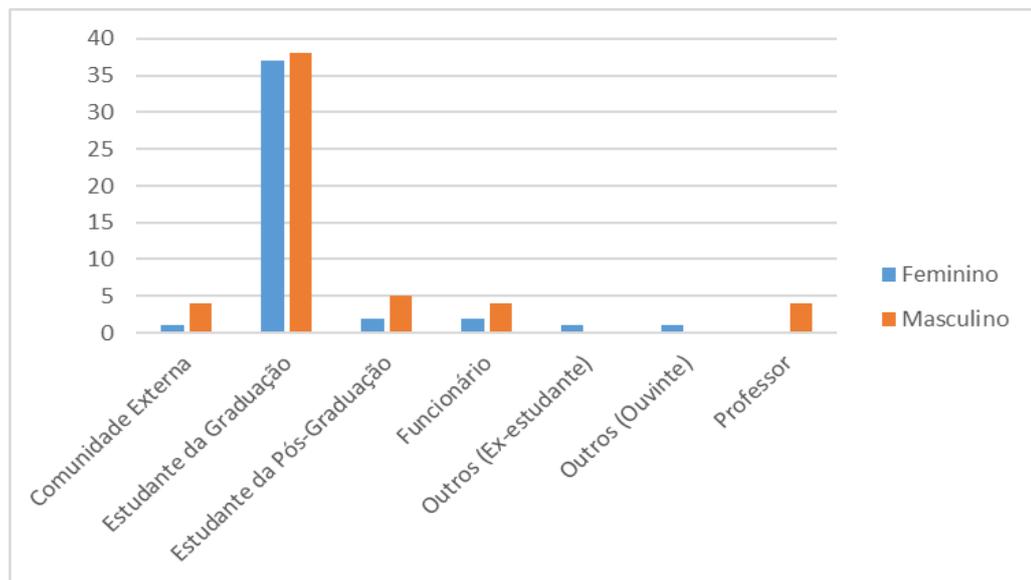
Fonte: Elaborado pelo autor

Através dos dados obtidos, em relação a essa questão é possível perceber que a maioria dos usuários que utilizam a biblioteca é de alunos de graduação. Dos 99 usuários que responderam o questionário 74 são alunos de graduação, o que representa 75%. Os demais usuários são divididos da seguinte forma: 8 são alunos de Pós-Graduação, 6 funcionários, 4 professores, 5 comunidade externa e 2 outros tipos de usuários (aluno ouvinte e ex-aluno).

4.2.1 Categoria de Usuário X Gênero

Nessa seção foi realizada o cruzamento entre a categoria de usuário e o gênero dos usuários.

Gráfico 5 – Categoria de Usuário x Gênero

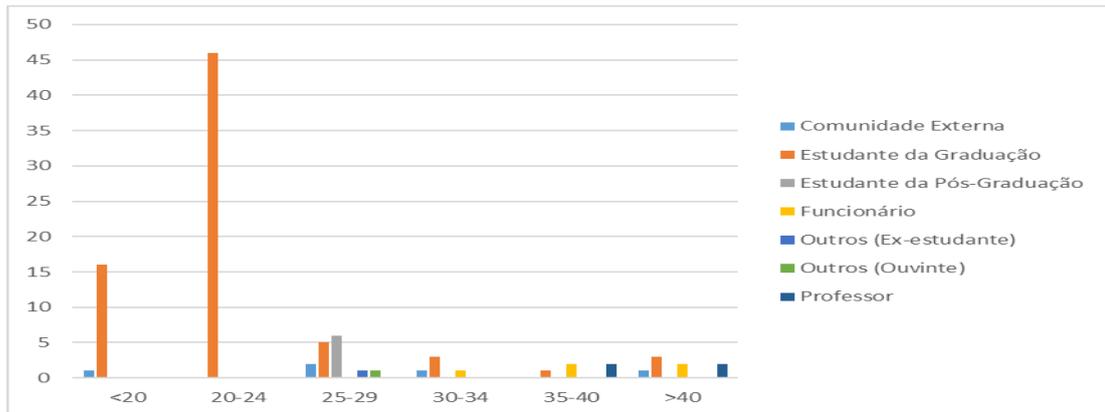


Fonte: elaborado pelo autor

Em relação ao cruzamento entre a categoria de usuários e gênero a conclusão que se pode chegar é que para ambos os gêneros a maior parte dos entrevistados são alunos de graduação.

4.2.2 Categoria de Usuário x Idade

A análise seguinte buscou fazer o cruzamento entre os dados encontrados na categoria de usuários e a idade.

Gráfico 6 – Categoria de Usuário x Idade

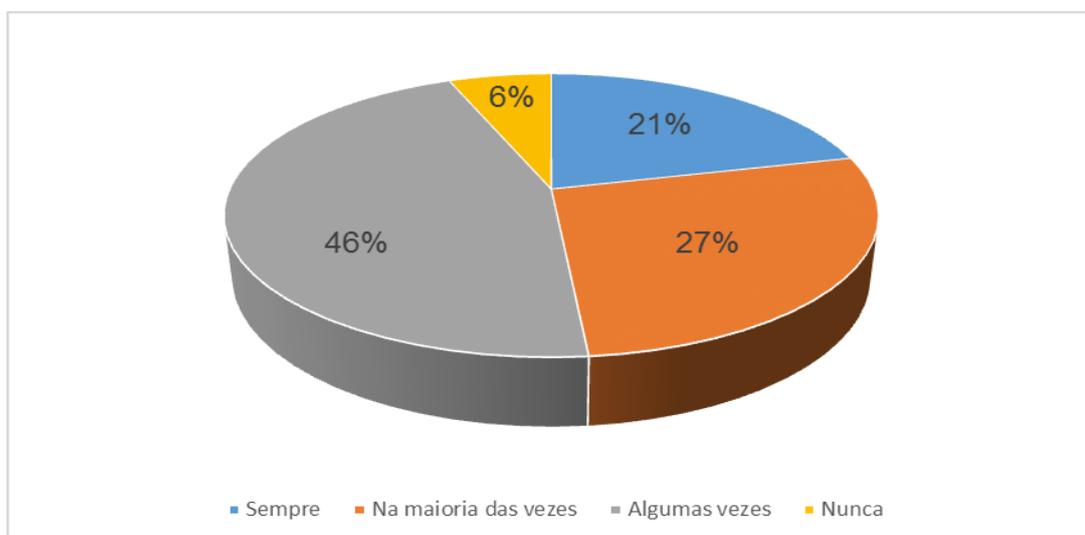
Fonte: elaborado pelo autor

O interessante nesse cruzamento é o fato de que entre os entrevistados que se encontram na faixa etária dos 20 aos 24 anos 100% são estudantes de graduação.

4.3 PESQUISAS

O quarto item da pesquisa buscou saber se os usuários costumam realizar pesquisas. Os resultados obtidos se encontram no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Usuários da biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS que costumam realizar pesquisas – set./2013



Fonte: Elaborado pelo autor

O resultado indica que dos 99 usuários um total de 45 (46%) realizam pesquisa algumas vezes, 27 (27%) realizam pesquisas na maioria das vezes, 21 (21%) realizam pesquisas sempre e apenas 6 (6%) afirmaram que não realizam pesquisas nunca.

Depois de identificar se os usuários realizam pesquisa, foi dado o próximo passo, que foi identificar quais os motivos que levam esses usuários a realizarem essas pesquisas. A Tabela 1 apresenta os resultados obtidos nessa questão.

Tabela 1 - Qual motivo leva o usuário da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS a realizar pesquisas – set./2013*

Motivos	Nº de Respostas	Porcentagem
Realização de trabalhos	73	43
A pedido do professor	17	10
Curiosidade	32	19
Sanar dúvidas	39	23
Outros	9	5
Total	170	100

Fonte: Elaborado pelo autor

* A quantidade absoluta de respostas excede a 99 pois nesta questão o entrevistado assinalou mais de uma opção

Os dados obtidos mostram que o maior motivo que faz com que os usuários realizem pesquisas é a realização de trabalhos, que representa 43%, seguido do motivo de sanar dúvidas, que detém 23%, e, como terceiro motivo apresentado com importante para a realização de pesquisas, a curiosidade obteve 19%. Pesquisas a pedido do professor foi o motivo menos aparente entre as respostas dos usuários, representando apenas 10 %. Outros motivos aparecem com 5%, e entre esses outros motivos está a realização de provas.

Depois de identificar os motivos que levam os usuários a realizarem pesquisas o passo seguinte foi verificar onde eles costumam realizar essas pesquisas. A Tabela 2 mostra quais são os locais preferidos dos usuários para a realização das pesquisas.

Tabela 2 – Onde os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam realizar pesquisas – set./2013*

Local	Nº de Respostas	Porcentagem
Internet	90	51
Biblioteca	68	39
Jornais	6	3
Revistas	11	6
Outros	2	1
Total	177	100

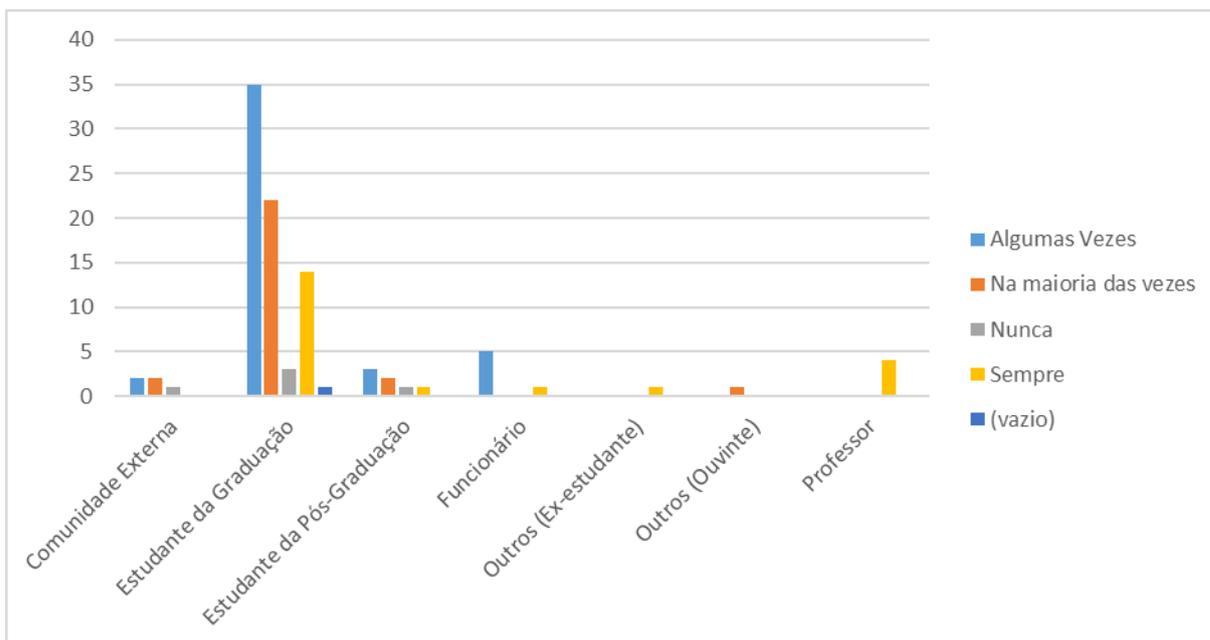
Fonte: Elaborado pelo autor

* A quantidade absoluta de respostas excede a 99 pois nesta questão o entrevistado assinalou mais de uma opção

Os resultados obtidos nessa questão mostram um dado muito relevante e que aparece com o avanço das novas tecnologias. O local onde os usuários mais pesquisam é a Internet, que aparece com 51%. Em segundo lugar está a Biblioteca, como local onde os usuários realizam pesquisas, aparecendo com 39%. Jornais, Revistas e outros representam apenas 10%. Os serviços oferecidos pela Biblioteca podem e devem sempre estar atualizados, e saber aproveitar esses avanços tecnológicos pode se tornar um ponto a favor, que agrega conhecimento e valor ao serviço prestado. Muitos serviços são oferecidos pelas Bibliotecas com o apoio da internet, o que possibilita ao usuário chegar ao conhecimento de forma mais rápida e instantânea. Assim, como a utilização da internet para chegar à informação é um ponto positivo ele apresenta seus pontos negativos, pois é sempre preciso ter cuidado com a veracidade dos dados, buscando sempre realizar pesquisas em fontes confiáveis.

4.3.1 Pesquisa x Categoria de Usuário

Através do gráfico abaixo foi realizado o cruzamento entre a categoria de usuário e a questão sobre pesquisa. Buscou-se identificar quais categorias de usuários costumam realizar pesquisas.

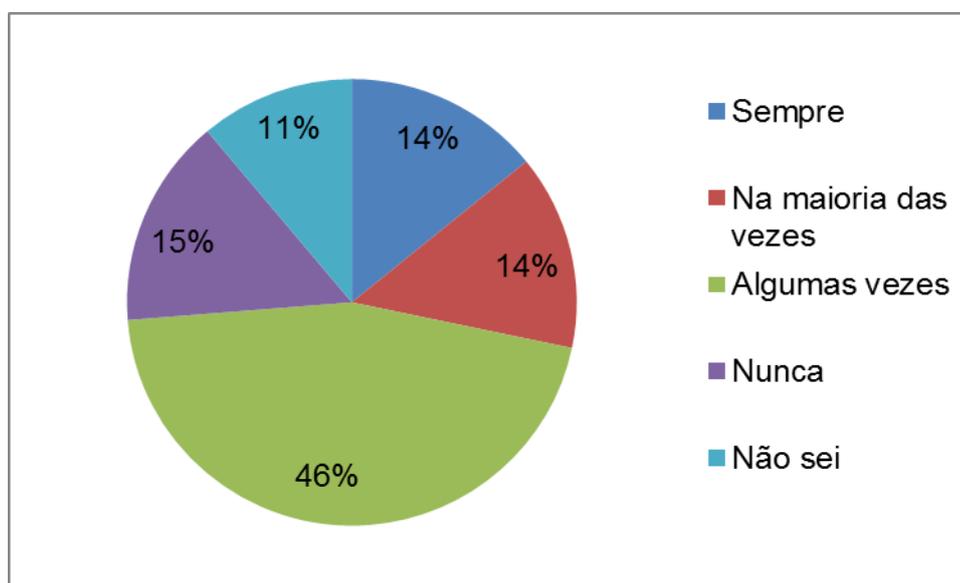
Gráfico 8 – Pesquisa x Categoria de Usuário

É possível perceber que os entre os entrevistados os que mais costumam realizar pesquisas são os alunos de graduação. Professores na sua totalidade responderam que sempre fazem pesquisas.

4.4 BASES DE DADOS E FONTES DE INFORMAÇÕES JURÍDICAS

Com o avanço da internet surgiram também muitas bases de dados que possibilitam que os usuários obtenham as informações desejadas de forma rápida e instantânea. O Gráfico 9 procura identificar se os usuários da Biblioteca utilizam base de dados.

Gráfico 9 – Os usuários da Biblioteca de Direito da UFRGS costumam realizar pesquisas em Base de Dados – set./2013



Fonte: Elaborado pelo autor

Nota-se que 45 dos 99 usuários que responderam o questionário afirmaram que utilizam algumas vezes a base de dados, o que representa 46% do total. Os que nunca utilizam atingiu um número de 15 usuários, o que representa 15 % dos entrevistados. Os que utilizam na maioria das vezes e sempre foram 14 usuários para cada resposta, o que representa 14% para cada item. Por fim, 11 pessoas não souberam responder essa questão, o que representa um total de 11% dos entrevistados. As bases de dados estão se tornando instrumentos cada vez mais importantes para a geração do conhecimento, é necessário que elas estejam sempre visíveis para o usuário e que seja realizada a divulgação para que os usuários tenham conhecimento de sua existência. Muitas vezes os usuários não utilizam as bases de dados por falta de conhecimento de sua existência e funcionalidades. Durante a pesquisa observou-se que muitos usuários não sabiam o que era uma base de dados.

Após identificar a utilização ou não de base de dados foram listadas algumas bases conhecidas e disponibilizadas pela UFRGS para identificar quais são as mais utilizadas pelos usuários da Biblioteca de Direito. A Tabela 3 apresenta o resultado dessa questão.

Tabela 3 - Quais bases de dados os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam pesquisar – set./2013*

Base de Dados	Nº de Respostas	Porcentagem
LexisNexis	7	7
Portal de Periódicos da Capes	30	30
Biblioteca Virtual de Direitos Humanos	11	11
Revista dos Tribunais	33	33
HeinOnline	4	4
Outros	15	15
Total	100	100

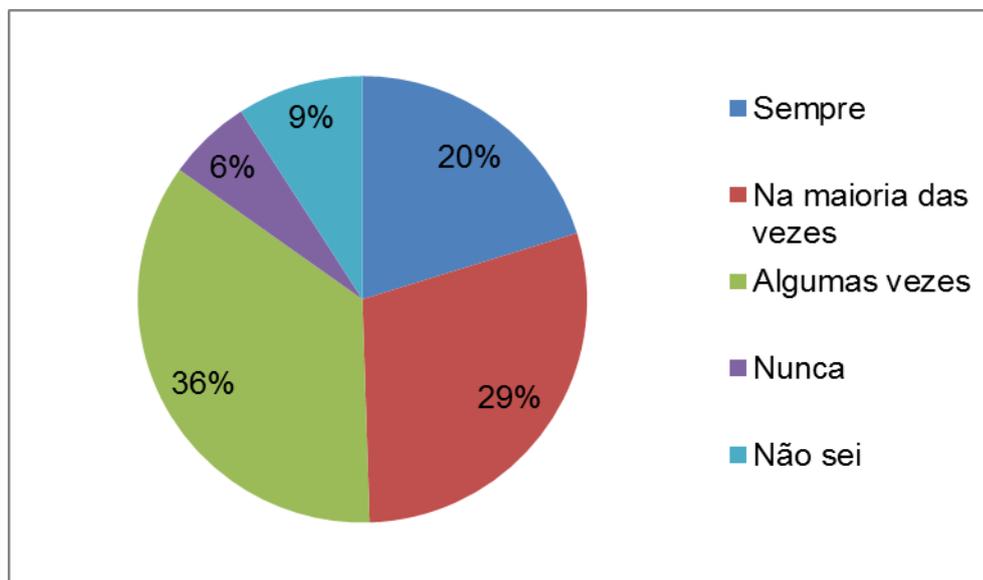
Fonte: Elaborado pelo autor

* A quantidade absoluta de respostas excede a 99 pois nesta questão o entrevistado assinalou mais de uma opção

Os resultados mostram que a base de dados mais utilizada pelos usuários da Biblioteca, com 33 aparições entre as respostas, ou seja, 33% é a Revista dos Tribunais. A segunda mais utilizada é o Portal de Periódicos da Capes que obteve 30 aparições entre as respostas, o que equivale a 30%. Outras bases de dados não listadas aparecem com 15% (15 respostas) entre as mais utilizadas. Os exemplos dessas Bases são Prodasem, Proquest, Ebsco, Springer e Ibct. Logo em seguida aparece a Biblioteca Virtual de Direitos Humanos com 11% (11 respostas), LexisNexis com 7% (7 respostas) entre as Bases utilizadas e HeinOnline com 4% (4 respostas) entre os entrevistados. Alguns entrevistados deixaram de responder essa questão pois desconheciam o que é uma base de dados.

Seguindo a linha de pesquisas pela internet foi perguntado para os usuários se eles costumam realizar pesquisas em fontes de informação jurídicas. O Gráfico 10 apresenta as respostas obtidas sobre essa questão.

Gráfico 10 – Os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam realizar pesquisas em fontes de informação jurídicas – set./2013



Fonte: Elaborado pelo autor

Nota-se que 36% dos usuários que responderam as questões, ou seja, 35 pessoas afirmaram que algumas vezes costumam realizar pesquisas em fontes de informação jurídica. Os que realizam pesquisas em fontes de informação jurídicas na maioria das vezes representam 29% do total, ou seja, 29 usuários. Logo em seguida aparecem os usuários que sempre realizam pesquisas em fontes jurídicas com um total de 20 respostas, ou seja, 20 usuários. Os que nunca utilizam essas fontes de informação representam um total de 6 pessoas, o que representa 6% do total. Existem também aqueles que não souberam responder essa questão que foram 9% dos entrevistados, ou seja, 9 entrevistados não souberam responder essa questão. Assim como as bases de dados as fontes de informação jurídicas também precisam estar ao alcance do usuário que a busca, através de divulgação e visibilidade, pois elas apresentam o mesmo problema que as bases de dados, que é a falta de conhecimento de sua existência e funcionalidade.

O próximo passo foi listar algumas fontes de informação jurídicas para saber quais são utilizadas pelos usuários. O resultado é apresentado na Tabela 4.

Tabela 4 – Quais Fontes jurídicas que os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam pesquisar – set./2013*

Fonte Jurídica	Nº de Respostas	Porcentagem
Jus Navigandi	38	19
O Consórcio BDJur	1	1
Portal da Justiça Federal	43	22
Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul	59	30
Palácio do Planalto	27	14
Legislação da Câmara dos Deputados	16	8
Outros	11	6
Total	195	100

Fonte: Elaborado pelo autor

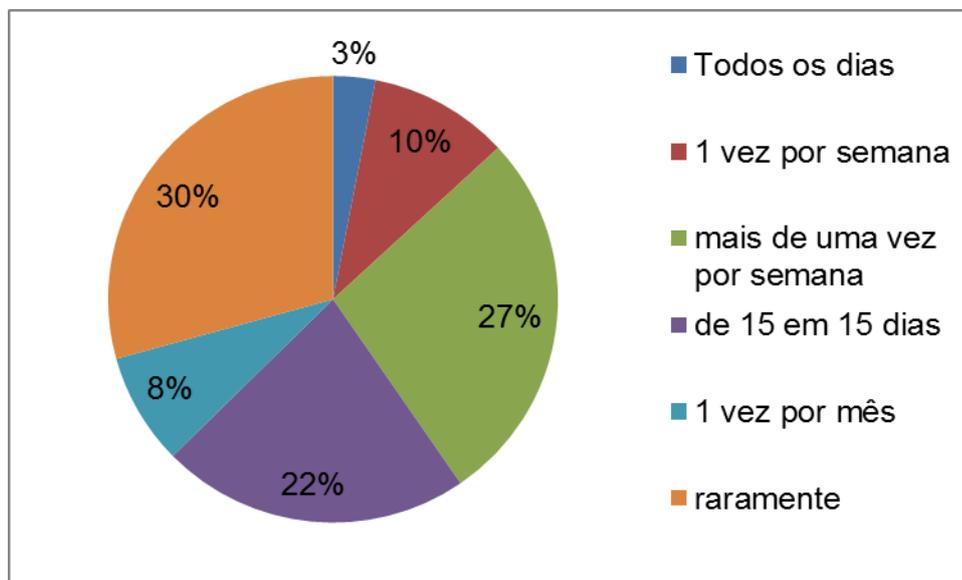
* A quantidade absoluta de respostas excede a 99 pois nesta questão o entrevistado assinalou mais de uma opção

A fonte de informação jurídica mais utilizada pelos entrevistados é o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que apareceu em 59 respostas, o que representa 30% do total. A segunda mais utilizada é o Portal da Justiça Federal, com 43 respostas, ou 22 % do total. Com 19%, ou seja, 38 respostas, a jus navigandi é a terceira mais utilizada pelos entrevistados. As demais alternativas obtiveram os seguintes resultados: Palácio do Planalto com 27 (14%) respostas, Legislação da Câmara dos Deputados com 16 (8%) respostas, Outras fontes com 11 (6%) respostas e por fim, O Consórcio da BDJur com 1 (1%) resposta.

4.5 A BIBLIOTECA

As próximas análises são referentes à Biblioteca. A primeira questão levantada e respondida pelos usuários é relativa à frequência com que eles utilizam a Biblioteca. O resultado é apresentado através do Gráfico 11.

Gráfico 11 - Frequência com que os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS utilizam a biblioteca – set./2013



Fonte: Elaborado pelo autor

Percebe-se que 30%, ou seja, 29 dos usuários que responderam afirmam que raramente frequentam a Biblioteca, 27% (27 usuários) frequentam a Biblioteca mais de uma vez por semana, 22% (22 usuários) frequentam a Biblioteca de 15 em 15 dias, 27% (27 usuários) frequentam a Biblioteca mais de uma vez por semana, 10% (10 usuários) frequentam a Biblioteca 1 vez por semana, 8% (8 usuários) frequentam a Biblioteca 1 vez por mês e 3% (3 usuários) frequentam a Biblioteca todos os dias. O que se nota com esse resultado é que grande parte dos usuários pouco frequenta a Biblioteca, e para atrair esses usuários é necessário tomar medidas que agreguem algum valor aos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca, além de realizar a divulgação desses serviços e produtos.

A questão seguinte buscou saber qual o motivo que leva o usuário a frequentar a Biblioteca. Os resultados são apresentados na Tabela 5.

Tabela 5 – Motivos da utilização da Biblioteca da Faculdade de Direito pelos Usuários – set./2013*

Motivo	Nº de Respostas	Porcentagem
Consultas rápidas	35	22
Estudo em grupo	13	8
Pesquisas	54	34
Estudo individual	58	36
Total	160	100

Fonte: Elaborado pelo autor

* A quantidade absoluta de respostas excede a 99 pois nesta questão o entrevistado assinalou mais de uma opção

O principal motivo que leva os usuários a frequentarem a Biblioteca do Direito é o estudo individual com 58 (36%) respostas. Logo em seguida aparece a realização de pesquisas com 54 (34%) respostas. A terceira opção mais apresentada como motivo para a utilização da Biblioteca são as consultas rápidas, que obtiveram 35 (22%) respostas. E o motivo menos aparente entre os entrevistados para utilizar a Biblioteca é o estudo em grupo com 13 (8%) respostas. Um dos grandes problemas levantados pelos usuários é a falta de espaço para estudos e a falta de computadores onde possam realizar pesquisas dentro da Biblioteca.

Tabela 6 – Que tipo de material os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito procuram na biblioteca – set./2013*

Tipo de Material	Nº de Respostas	Porcentagem
Livos	97	72
Cd's	1	1
Dvd's	1	1
Revistas	13	9
Monografias, Teses, Dissertações	20	15
Folhetos	1	1
Outros	2	1
Total	135	100

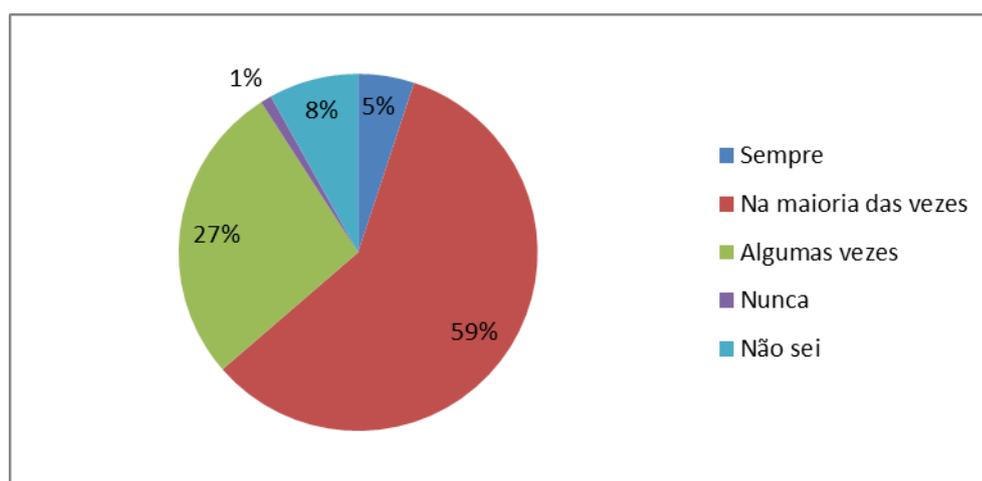
Fonte: Elaborado pelo autor

* A quantidade absoluta de respostas excede a 99 pois nesta questão o entrevistado assinalou mais de uma opção

O material mais utilizado pelos usuários são os livros que aparecem em 72% (97 respostas) dos questionários. Com 15% (20 respostas) as monografias, teses e dissertações aparecem em segundo lugar. Na terceira colocação aparecem as revistas com 9% (13 respostas), Folhetos, DVDs, CDs e outros juntos somam apenas 4% (5 respostas). Esses resultados demonstram que apesar de todo o avanço das tecnologias, o acesso à internet, onde se podem encontrar periódicos com artigos disponíveis *on-line* os livros continuam sendo a preferência na hora dos usuários buscarem a informação.

A questão seguinte buscou identificar se os usuários conseguem encontrar a informação desejada ao recorrer a Biblioteca. Os resultados obtidos encontram-se no Gráfico 12.

Gráfico 12 – Com que frequência os usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS costumam encontrar a informação na biblioteca – set./2013

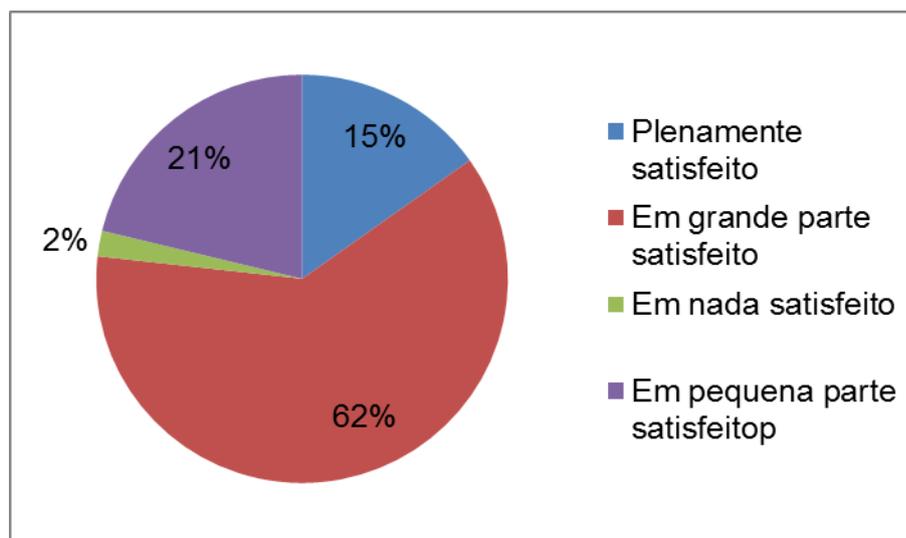


Fonte: Elaborado pelo autor

De maneira geral, Os resultados obtidos nessa questão foram bem satisfatórios. 59% (58 respostas) dos usuários afirmaram que conseguem encontrar a informação na Biblioteca na maioria das vezes, e 27% (27 respostas) responderam que encontram a informação na Biblioteca algumas vezes. Os que sempre encontram a informação ao recorrer a Biblioteca representam 8% (8 respostas) do total. 5% (5 respostas) não souberam responder e apenas 1% (1 resposta) afirmou que nunca encontrou a informação ao procurar na Biblioteca.

A próxima questão levantada foi em relação à satisfação do usuário com os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca. O Gráfico 13 apresenta os resultados obtidos nessa questão.

Gráfico 13 – Satisfação do Usuário da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS – set./2013



Fonte: Elaborado pelo autor

Em geral os usuários da Biblioteca apresentam um alto índice de satisfação com os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca. Dos 99 usuários que responderam o questionário 61 (62%) se disseram em grande parte satisfeitos, 21 (21%) afirmaram que estão em pequena parte satisfeitos, 15 (15%) disseram que estão plenamente satisfeitos e apenas 2 (2%) responderam que estão nada satisfeitos com a Biblioteca.

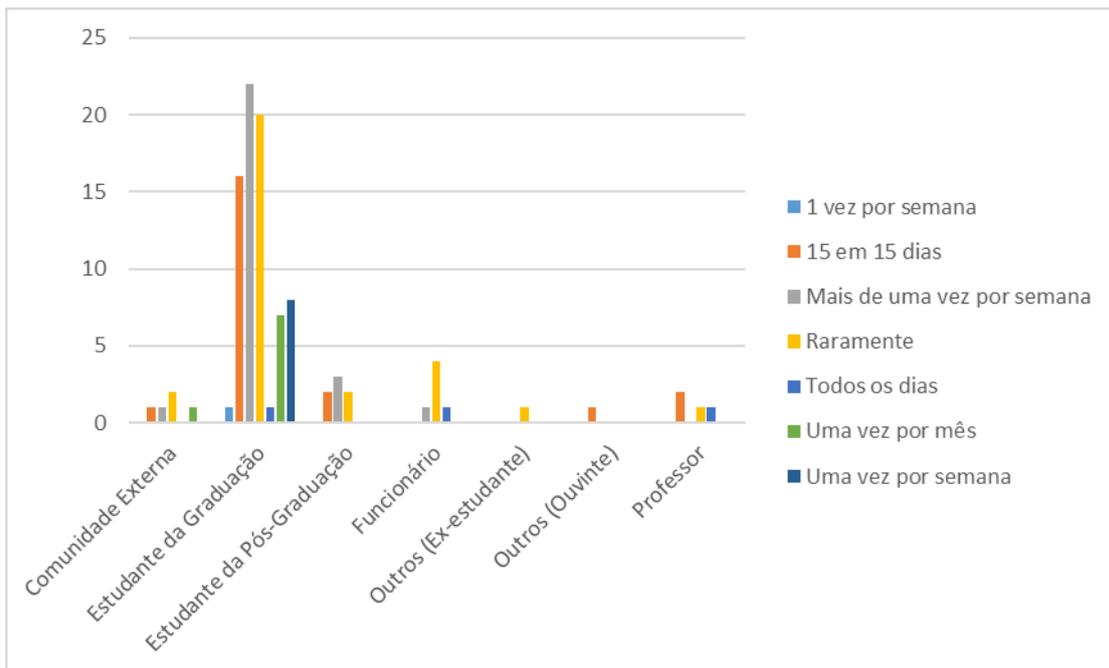
Entre as principais reclamações dos usuários que responderam o questionário está a falta de exemplares dos livros, falta de espaço para estudo, falta de computadores para pesquisa, wireless não funciona na Biblioteca, acervo desatualizado.

Algo que pode ter ocasionado essa falta de exemplares e computadores é a questão do REUNI, pois uma das metas da UFRGS contempladas no REUNI foi o aumento do número de vagas, e conseqüentemente o aumento de usuários que utilizam os produtos e serviços da Biblioteca.

4.5.1 Frequência x categoria de usuário

Nessa seção procurou-se saber quais categorias de usuários costumam utilizar a Biblioteca com frequência.

Gráfico 14 – Frequência x Categoria de Usuário



É possível verificar que entre os estudantes de graduação e de pós-graduação a maioria utiliza a biblioteca mais de uma vez por semana. Entre os funcionários e outros (ex-estudante) a maioria raramente frequenta a biblioteca.

4.6 CRÍTICAS E SUGESTÕES EM RELAÇÃO À BIBLIOTECA DE DIREITO DA UFRGS

A última questão buscou identificar as críticas e sugestões dos usuários da Biblioteca de Direito da UFRGS através de uma questão aberta. Além disso, esses pontos foram levados aos Bibliotecários que deram a visão deles sobre cada ponto.

Uma das principais reclamações dos usuários da Biblioteca é a falta de exemplares dos títulos que são bibliografia básica, foi relatado que para alguns

títulos a fila de espera em reserva é enorme, demorando até dois meses para que consiga ter acesso à obra. Eles sugerem que todos os livros tenham um exemplar que fique disponível apenas como consulta local. Muitos usuários acreditam que a falta de exemplares é ocasionada pelo aumento do número de alunos no curso. Sobre esse problema a resposta dos Bibliotecários é de que o maior problema é a falta de verba para comprar mais exemplares; além disso, a falta de espaço e a burocracia para que se crie uma política de desfazimento devido à alta atualização dos livros de Direito também influenciam para que essas obras tenham um número reduzido. Em relação à disponibilização de livros que ficam como consulta local, a política adotada pela Biblioteca é que todos os títulos que fazem parte da bibliografia básica das disciplinas tenham um exemplar como consulta local, sendo sempre o exemplar da edição mais atualizada. Além desses títulos, os livros que possuem produção intelectual de professores também sempre possuem um exemplar disponível apenas como consulta local. Ainda em relação ao acervo foi relatada a dificuldade de encontrar os livros dentro da Biblioteca. Segundo os Bibliotecários essa realidade está sendo alterada, pois está sendo realizado um trabalho específico de reclassificação a fim de solucionar essa dificuldade. Para alguns usuários faltam revistas e periódicos atualizados. Os Bibliotecários afirmaram que essa questão está sendo trabalhada e que já foi realizada assinatura de uma grande base de dados *on-line*, que é a Revista dos Tribunais.

Outra reclamação foi em relação ao espaço físico para estudo da Biblioteca, que os usuários acham pequeno. Os Bibliotecários relataram que já estão sendo providenciadas mudanças que possibilitam o aumento do espaço para os usuários estudarem. Para eles a falta de espaço é uma questão complicada, tanto no que diz respeito ao espaço para os usuários estudarem quanto ao espaço para o acervo pelo fato de que o prédio é histórico, e realizar reformas é bastante burocrático.

Outro ponto levantado pelos usuários foi a questão do maquinário, pois faltam computadores específicos para consultas rápidas. Muitos utilizam os computadores para a realização de trabalhos, e assim faltam computadores para pesquisar. Além disso, falta tomada para a utilização de computadores pessoais. Em relação ao maquinário os Bibliotecários dizem que falta verba para comprar mais computadores e trocar os já existentes por máquinas mais novas. As tomadas entram na questão do prédio ser histórico, tornando complicadas mudanças em relação à estrutura.

Alguns usuários questionaram o fato de os Bibliotecários que podem auxiliar tirando dúvidas nunca estão presentes no turno da noite. A Biblioteca de Direito conta com plantões noturnos para auxiliar os usuários.

Algumas sugestões realizadas pelos usuários são renovar a assinatura de revistas e assinar o Boletim Mexicano de Derecho Compartilhado.

Entretanto, alguns usuários consideram a Biblioteca boa, com acervo relativamente completo e em expansão, sugerindo como meta continuar atualizando os materiais.

Apesar das reclamações, é possível perceber que a maior parte dos usuários estão satisfeita com a Biblioteca, como se vê no Gráfico 9.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos pela pesquisa mostram que as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS tiveram significativo impacto, pois o aumento de vagas no curso acarretou barreiras financeiras e estruturais, fazendo com que muitas vezes tais necessidades não fossem atendidas. É necessário ter consciência de que, satisfazendo as necessidades dos usuários, ele se aproximará da biblioteca. A busca e o uso da informação também sofreram impacto com o aumento das vagas, muitas vezes o material que o usuário busca na biblioteca não está em número suficiente para suprir a demanda dos usuários e, como consequência, o uso da informação acaba acontecendo da forma incorreta. Isso acontece algumas vezes por que o usuário busca outros meios de obter essa informação, fazendo com que utilize fontes não confiáveis.

Através da análise dos dados coletados pode-se concluir que a maior parte dos usuários da biblioteca é de jovens do sexo masculino e de estudantes de graduação.

A pesquisa mostra também que o motivo que leva o usuário a realizar a pesquisa muitas vezes é a realização de trabalhos, quando solicitados pelo professor, e que para sanar esse tipo de necessidade de informação os locais mais procurados pelos usuários são a internet e a Biblioteca.

No que diz respeito à utilização da Biblioteca, a maioria dos usuários que responderam ao questionário afirmou que raramente utilizou a Biblioteca, e que o principal motivo para ir à Biblioteca é o estudo individual. O que pode ser um ponto questionável, pois uma das maiores reclamações é a falta de espaço para estudo.

Através da pesquisa pode-se notar que o tipo de material para o acesso à informação que os usuários mais buscam na Biblioteca são os livros.

Também se pode observar que entre as fontes de informações citadas estão base de dados, fontes jurídicas e a Biblioteca. Os usuários que responderam ao questionário ainda recorrem à Biblioteca em primeiro lugar quando necessitam de alguma informação. As bases de dados e as fontes jurídicas são algumas vezes utilizadas para sanar tais necessidades. Porém, é necessário fazer uma ressalva: muitos dos entrevistados não sabiam o que era uma base de dados ou uma fonte

jurídica, nesse ponto é importante que a biblioteca, através de parceria com os professores, possa realizar uma divulgação para incentivar os usuários a utilizar tais fontes de informação.

Apesar das reclamações realizadas pelos usuários, eles se encontram em grande parte satisfeitos com os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca e, na maioria das vezes, ao recorrer ao acervo da biblioteca, eles conseguem encontrar a informação que é desejada.

A Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRGS tem um grande desafio pela frente para se adequar a nova realidade apresentada com o aumento do número de vagas do curso e o impacto que esse aumento ocasionou na Biblioteca. Será necessário muito empenho e trabalho em parceria com a instituição, professores e colaboradores para que se tenha um resultado positivo e satisfatório no seu desempenho, no intuito de satisfazer e continuar atendendo as necessidades dos usuários.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Josué Sales; SILVA, Lucas Carlos de Oliveira; SILVA, Hugo Oliveira Pinto. A recuperação de informação em trabalhos apresentados em encontros nacionais e regionais de estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação: uma proposta de utilização do programa Open Conference Systems. **Biblios**, v.23, n.2, 2009, p.9-22. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008450&dd1=081ce>>. Acesso em: 01 de out. 2013.

BRASIL. **Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul**: histórico. 2013. Disponível em: < <http://www.ufrgs.br/bibdir/sobre-a-biblioteca/historico>. > Acesso em: 01 de jun. 2013.

Brasília. Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6096.htm>. Acesso em: 26 de maio. 2013.

BOENTE, Alfredo ; BRAGA, Gláucia. **Metodologia científica contemporânea**: para universitários e pesquisadores. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

BOHMERWALD, Paula. Uma proposta metodológica para avaliação de bibliotecas digitais: usabilidade e comportamento de busca por informação na Biblioteca Digital da Puc-Minas. **Ciência da Informação**. Brasília, v.34, n.1, jan./abr. 2005, p. 95-103. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000100011.> Acesso em: 20 de jun. 2013.

BRUM, Marco Antonio Carvalho, BARBOS, Ricardo Rodrigues. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes em empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.14, n.2, maio./ago. 2009, p. 52-75. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000200005.> Acesso em: 10 de jun. 2013.

COSTA, Luciana Ferreira da; Silva, Alan Curcino Pedreira da; Ramalho, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuarios: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramaZero**: revista de Ciência da Informação. v.10, n.4, ago de 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm.> Acesso em: 24 de jun. 2013.

CRESPO, Maria Isabel. **Um estudo sobre o comportamento de busca e uso de informação de pesquisadores de áreas de biologia molecular e biotecnologia: impactos de periódico científico eletrônico**. 2005. 120 f. Dissertação (Mestrado). – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, 2005. Disponível em: <
<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4387/000500810.pdf?sequence=1>.>
> Acesso em: 25 de jun. 2013.

CRUZ, Fernando William et al. Um modelo para mapeamento de necessidades e usos de informação musical. **Perspectivas em ciência da informação**. Belo Horizonte, v.16, n.2, p. abr./jun. 2011, p. 207-227. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362011000200013.>
> Acesso em: 15 de jun. 2013.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. São Paulo: Pioneira, 1980.

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

GIL, Carlos Gil. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LAKATOS, Eva Maria ; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 4.ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1992

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em ciências da informação**. Belo Horizonte, v.15, n.3, set./dez. 2010, p. 176-194. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362010000300010.>
> Acesso em: 24 de jun. 2013.

PEREIRA, Júlio César Lopes **Necessidades, busca e uso da informação [manuscrito]: estudo de caso em um setor de help desk de indústria cimenteira multinacional**. 2008. 129 f. Dissertação (Mestrado). – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2008. . Disponível em: <
http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7NXJ9S/disserta_o_vers_o_final_com_ficha_catalogr_fica.pdf;jsessionid=0450905F63A6AA4BA0140E21B55A50E0?sequence=1.> > Acesso em: 25 de jun. 2013.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Usuários <---> Informação: o contexto da ciência e da tecnologia.** Rio de Janeiro: LTC, 1982.

REZENDE, Ana Paula de. Pesquisa jurídica em fontes eletrônicas. In: PASSOS, Edilenice. **Informação Jurídica Teoria e Prática.** Brasília: Thesaurus, 2004. p. 173-188.

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

STUMPF, Ida Regina Chitto e et al. **Estudo de usuários de informação em geociências no RS.** Porto Alegre: Nebi, 1989.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Centro acadêmico André da Rocha. **Faculdade de Direito.** 2013. Disponível em: <
http://www.ufrgs.br/caar/?page_id=692.> Acesso em: 01 de jun. 2013.

APENDICE A – QUESTIONÁRIO

1 Gênero: () Masculino () Feminino

2 Idade: _____ (anos)

3 Qual sua categoria de usuário?

- () Estudante da Graduação
- () Estudante da Pós-graduação
- () Professor
- () Funcionário
- () Comunidade externa
- () outros (especifique)

4 Você costuma realizar pesquisa?

- () Sempre
- () Na maioria das vezes
- () Algumas vezes
- () Nunca
- () Não Sei

5 Qual motivo leva você a realizar uma pesquisa?

- () Realização de trabalhos
- () A pedido do professor
- () Curiosidade
- () Sanar dúvidas
- () Outros, especifique _____

6 Onde você costuma realizar pesquisas?

- () Internet
- () Biblioteca
- () Jornais
- () Revistas
- () Outros, especifique _____

7 Com que frequência você utiliza a Biblioteca de Direito?

- () Todos os dias
- () 1 vez por semana
- () mais de uma vez por semana
- () De 15 em 15 dias
- () 1 vez por mês
- () Raramente

8 Você utiliza a Biblioteca de Direito para:

- Consultas rápidas
- Estudo em grupo
- Pesquisas
- Estudo individual

9 Que tipo de material você costuma procurar na Biblioteca?

- Livros
- CD's
- DVD's
- Revistas
- Monografias, Teses e Dissertações
- Folhetos
- Outros, especifique_____

10 Você costuma realizar pesquisas em bases de dados?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Algumas vezes
- Nunca
- Não Sei

11 Quais bases de dados você costuma utilizar para sua pesquisa?

- LexisNexis
- Portal de Periódicos da Capes
- Biblioteca Virtual de Direitos Humanos
- Revistas dos Tribunais
- HeinOnline
- Outros, especifique_____

12 Você costuma realizar pesquisa em fontes de informação jurídicas?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Algumas vezes
- Nunca
- Não Sei

13 Quais fontes jurídicas você costuma utilizar para sua pesquisa?

- Jus Navigandi
- O Consórcio BDJur
- Portal da Justiça Federal
- Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul
- Palácio do Planalto

- Legislação da Câmara dos Deputados**
- Outras, especifique_____

14 Como você classifica a frequência com que você encontra a informação de que precisa ao recorrer ao acervo da biblioteca?

- Sempre
- Na maioria das vezes
- Algumas vezes
- Nunca
- Não Sei

15 No geral, como você pode classificar a sua satisfação em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca?

- Plenamente satisfeito
- Em grande parte satisfeito
- Em nada satisfeito
- Em pequena parte satisfeito

16 Deixe aqui suas críticas ou sugestões em relação à Biblioteca:
