

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

MARCOS ANTÔNIO PASSOS CUNHA

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM AMBIENTE EDUCACIONAL:  
ESTUDO REALIZADO NA FACULDADE DA IGREJA MINISTÉRIO FAMA-FAIFA**

Goiânia  
2014

MARCOS ANTÔNIO PASSOS CUNHA

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM AMBIENTE EDUCACIONAL:  
ESTUDO REALIZADO NA FACULDADE DA IGREJA MINISTÉRIO FAMA–FAIFA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção de grau de Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal de Goiás na Faculdade de Informação e Comunicação. Orientadora: Profª. Drª Eliany Alvarenga de Araújo.

Goiânia  
2014

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

9724c Cunha, Marcos Antônio Passos.

Comportamento informacional em ambiente educacional: estudo realizado na Faculdade da Igreja Ministério Fama – FAIFA [manuscrito] / Marcos Antônio Passos Cunha. – 2014.

67 f. : il. ; 29 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)–Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal de Goiás, 2014.

Orientadora Professora Doutora Eliany Alvarenga de Araújo.

1. Informação teológica. 2. Necessidades informacionais I. Título. II. Subtítulo. III. Eliany Alvarenga de Araújo.

CDU: 025.5: 27-1

MARCOS ANTÔNIO PASSOS CUNHA

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL EM AMBIENTE EDUCACIONAL:  
ESTUDO REALIZADO NA FACULDADE DA IGREJA MINISTÉRIO FAMA–FAIFA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, pela Faculdade de Informação e Comunicação, para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Aprovado em 12 de Dezembro de 2014, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

---

Profa. Dr<sup>a</sup> Eliany Alvarenga de Araújo – Orientadora  
Universidade Federal de Goiás

---

Profa. Dr<sup>a</sup> Maria de Fátima Garbelini – Convidada  
Universidade Federal de Goiás

CUNHA, Marcos Antônio Passos. Comportamento informacional em ambiente educacional: estudo realizado na Faculdade da Igreja Ministério Fama-FAIFA. 2014. 67 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)–Faculdade Informação e Comunicação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2014.

## RESUMO

Apresentação formal das necessidades de informação, trajetória da busca e pelo acesso a informação de usuários estudantes, pesquisadores e profissionais que usam os serviços de biblioteca. Especifica as características necessidades informacionais dos usuários de faculdade de educação teológica. Análise com base bibliográfica de autores que tratam do comportamento informacional. Orienta e direciona as atividades teóricas e práticas em todo este trabalho acadêmico. Destacam-se as principais teorias do comportamento informacional partir dos anos de 1980. Retira conceitos dessa teoria para pesquisa de campo. Requer autorização oficial para trabalhos de investigação. Elabora texto, definindo estratégia e metas para a pesquisa de campo. Executa um pré-teste com questionário de perguntas em Unidade de Informação alheia à da pesquisa oficial. Finaliza todos os procedimentos e métodos a ser empregados na pesquisa. Inicia os trabalhos práticos no período compreendido de cinco dias úteis na biblioteca determinada. Recebe ordem de procedimento junto à Faculdade da Igreja Ministério Fama. Reúne dados da pesquisa, analisa, tabula, corrige e compara a importância da Unidade de Informação estudada com as necessidades de informação de seu público. Reconhece o crescimento dos estudos teológicos e da procura por cursos de cunho religiosos. Verifica falhas ou erros existentes na elaboração de todo o texto, atualiza e normaliza conforme normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Conclui de forma satisfatória. Verifica a importância do estudo presente e de sua importância para novo estudo. Na análise dos dados verificaram-se: necessidades que poderão ser sanadas; serviços que devem melhorar; serviços que estão aprovados; conhecimentos informacionais importantes ao curso e a própria Faculdade. Consideram-se alcançados as metas e objetivos deste Trabalho de conclusão de Curso.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Biblioteca e Teologia. Necessidades de informação teológica. Serviço de referência na Teologia.

CUNHA, Marcos Antônio Passos. Comportamento informacional em ambiente educacional: estudo realizado na Faculdade da Igreja Ministério Fama-FAIFA. 2014. 67 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação)–Faculdade Informação e Comunicação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2014.

### **ABSTRACT**

Formal presentation of information needs, career search and information access to users, students, researchers and professionals who use library services. Specifies the characteristics and needs of users of theological college education. Analysis that is based on the theories of authors on the behavior of information. Guides the theoretical and practical activities throughout this academic work. Defines the major theories of behavior and information from the 1980. Removes concepts of this theory to field research. Requires official permission for research studies. Structure targets for field research. Performs a pre-test questionnaire with questions defined in experimental Information Unit. Ends all procedures and methods to be employed in the study. Starts the practical work within five working days in specific library. The institution approves conduct research. Gathers data, tabulates, correct, compare. Defines the importance of the Information Unit to meet the information needs of your audience. Recognizes the growth of theological studies and demand for courses with religious overtones. Checks shortcomings or errors in the preparation of all text. Uses standards from the Brazilian Association of Technical Standards (ABNT). Concluded satisfactorily. Verifies the importance of this study and its importance to the new study. Identifies needs that can be addressed; services that should improve; services that are approved. Records the information behavior in the Library of the Faculty of Theology. The goals and objectives were achieved.

Keywords: Informational behavior. Library and Theology. Needs of theological information. Reference Service in Theology.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	8
<b>1 PRINCÍPIOS DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL</b> .....	11
1.1 COMPORTAMENTO E NECESSIDADE INFORMACIONAL .....	11
<b>1.1.1 Modelos de comportamento informacional</b> .....	12
<b>1.1.2 A Ciência da Informação e o estudo de comportamento dos usuários de informação</b> .....	19
1.2 ANÁLISE DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO .....	20
<b>1.2.1 Características das necessidades informacionais</b> .....	22
1.3 PLANEJAMENTO BIBLIOTECÁRIO .....	23
<b>1.3.1 Processo de busca da informação</b> .....	24
<b>2 PROCEDIMENTOS DA INVESTIGAÇÃO E APLICAÇÃO METODOLÓGICA</b> ....	26
2.1 PESQUISA CIENTÍFICA.....	26
<b>2.1.1 Classificação da pesquisa</b> .....	26
<i>2.1.1.1 Pesquisa exploratória</i> .....	27
2.2 MATERIAL E MÉTODOS.....	28
<b>2.2.1 Instrumentos utilizados para coleta de dados</b> .....	28
2.3 UNIVERSO E AMOSTRA.....	28
2.4 FACULDADES E CURSOS DE TEOLOGIA EM GOIÂNIA .....	29
2.5 FACULDADE DE TEOLOGIA ESCOLHIDA PARA PESQUISA .....	29
<b>2.5.1 Faculdade da Igreja Ministério Fama – FAIFA</b> .....	30
<i>2.5.1.1 A Biblioteca</i> .....	30
<b>2.5.2 Procedimentos administrativos</b> .....	31
2.6 PESQUISA DE CAMPO .....	31
<b>2.6.1 Elaboração do questionário</b> .....	32
<b>2.6.2 Pré-teste</b> .....	32
<b>2.6.3 Processo de seleção dos participantes</b> .....	33
<b>2.6.4 Coleta dos dados na Biblioteca da FAIFA</b> .....	33
<b>3 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS</b> .....	35
3.1 DADOS DE CARACTERIZAÇÃO.....	35
<b>3.1.1 Faixa Etária</b> .....	35
<b>3.1.2 Usuários: Masculino e feminino</b> .....	36
<b>3.1.3 Grau de escolaridade</b> .....	37

<b>3.1.4 Categorias de usuários da Biblioteca</b> .....	38
<i>3.1.4.1 Importância da biblioteca da instituição para o docente</i> .....	40
<b>3.2 DADOS DE CONTEÚDO – BUSCA DAS INFORMAÇÕES</b> .....	40
<b>3.2.1 Conteúdo do Acervo</b> .....	40
<b>3.2.2 Fontes de Informação</b> .....	41
<b>3.3 DADOS DE CONTEÚDO – USO DAS INFORMAÇÕES</b> .....	43
<b>3.3.1 Frequência de uso das informações na biblioteca</b> .....	43
<b>3.3.2 Dificuldades barreiras que se encontra ao utilizar a Biblioteca</b> .....	44
<b>3.3.3 Resolução das dificuldades/barreiras encontradas no uso da Biblioteca</b> .....	45
<b>3.3.4 Grau de satisfação quanto aos serviços prestados na Biblioteca</b> .....	46
<i>3.3.4.1 Atendimento</i> .....	46
<i>3.3.4.4 Apoio às pesquisas e leituras</i> .....	49
<i>3.3.4.5 Serviços de fotocópias</i> .....	50
<i>3.3.4.6 Consulta ao Acervo da Biblioteca pela Internet</i> .....	51
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	55
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	58
<b>APÊNDICE A – REQUERIMENTO PARA AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA</b> .....	60
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA</b> .....	61
<b>ANEXO A – UM PANORAMA DA FACULDADE FAIFA E DE SUA BIBLIOTECA</b> .....	64

## INTRODUÇÃO

É importante verificar o crescimento de produtos e recursos informacionais e, conseqüentemente, o fluxo de informações em diferentes áreas do conhecimento. Essa é uma característica verificada na Teologia, área de estudo da linguagem religiosa, por conter abundância de dados processados sobre fatos históricos e culturais que impliquem num comportamento informacional. À Biblioteconomia é devido auxiliar outras áreas científicas com um conjunto de técnicas organizacionais, informacionais e competências-chave baseado intensivamente em informação.

Dessa composição técnica constroem-se processos que descrevem e analisam determinado acervo bibliográfico. Explora característica referente ao material selecionado, oferecendo respostas positivas às tensões de uso do conteúdo em acervo. Utiliza sistemas importantes para entender as necessidades de informação dos usuários de órgãos: educacional, público, privado, especializado e outros empresariais.

Nesse contexto, destaca a importância dos trabalhos bibliotecários, visto que é a partir de suas atribuições e habilidades que será possível identificar as informações que satisfaçam tais anseios. Os objetivos, aqui expostos, apresentam os recursos técnicos e bibliográficos da Biblioteconomia como instrumentos de análise em arquivos, relacionando memória, interdiscurso e leitura.

O objetivo geral é identificar as necessidades e práticas do comportamento informacional dos usuários de biblioteca em faculdade de Teologia na cidade de Goiânia. Além disso, de modo específico, caracterizar a ação dos usuários reais na biblioteca pesquisada; Identificar as fontes de informação mais utilizadas pelos pesquisados: as dificuldades/barreiras enfrentadas por eles ao fazer uso da biblioteca; a frequência desse uso; as formas/meios pelas quais resolvem as dificuldades/barreiras encontradas; e verificar o nível de satisfação conjunta, do uso e dos serviços, oferecidos nessa unidade de informação.

Justificam-se obter elementos imprescindíveis do conhecimento literário teológico, em favor da cooperação e desenvolvimento de serviços de informação. O estudante universitário se posiciona diante de conceitos desse domínio, e dos demais conceitos relativos às práticas funcionais da instituição em questão, escolhendo-a para resposta empírica contida neste trabalho acadêmico. Poderá ser um ativo mediador de questões que envolvem a bibliografia teológica. Mediação suprida, em parte, com a indicação exata das fontes de informação. Tanto em bibliotecas universitárias quanto em bibliotecas especializadas, questões de cunho social são de interesse dos que trabalham com fontes informacionais.

Indicar essas Fontes não é uma simples tarefa de localização e recuperação de informações. Pelo seu caráter próprio, a informação teológica depende de se conhecer a estrutura organizacional dessa área. Contudo, o pesquisador identifica uma necessidade plausível de estudo e o que o serviço bibliotecário pode auxiliar nessa pesquisa. Ao questionar um assunto de grande relevância social, propondo um estudo dos que praticam e usam essa temática, estará pondo em prática estudo disciplinar de usos e usuários da informação. Desenvolver o projeto que auxilia na recuperação analítica da informação, construindo e entendendo novos argumentos, é parte integrante das atividades bibliotecárias.

Com base no tema, confirma-se a importância dos serviços bibliotecários para auxílio dos usuários de bibliotecas de Instituições que ministram cursos de Teologia. A escolha dessa área do conhecimento é relevante, aponta para um comportamento humano informacional em função da linguagem. Por haver pontos em comum da Linguística com a Ciência da Informação, justifica-se a colaboração de linguistas e cientistas da informação neste trabalho acadêmico. Ressalte-se a importância de ter o conhecimento inicial do contexto a que se insere, pois possui características próprias e complexas que demandam estar atento ao suporte analisado.

Pela formulação das hipóteses, há de se compreender o comportamento informacional numa organização religiosa que promove o ensino científico. Ainda, como uma instituição de ensino educacional convive com tradições religiosas e, ao mesmo tempo, consegue praticar o conhecimento, isenta de conceitos ideológicos. Interessam saber a real situação de um comportamento no ambiente informacional em questão. As hipóteses citadas fazem parte dos problemas identificados no comportamento informacional do grupo pesquisado.

A execução do estudo sobre o problema não se envolveu em aspectos filosóficos, religiosos ou de fé cristã. Investiga-se, precisamente, a informação de fontes primárias, na seleção, coleta, avaliação de documentos e estoque informacionais. Também, no acervo documentário, base de dados, catálogos, resumos entre outros conceitos e, na transferência das informações específicas. Quaisquer que sejam os problemas identificados, a análise interventora sobre os mesmos é em função de oferecer resposta aos consulentes com necessidades de informação.

Para alcançar os objetivos propostos, realiza-se em primeiro plano, seção 1, revisão de literatura de autores que tratam do comportamento humano diante das informações. São encontrados conceitos e teorias pertinentes e passíveis de aplicação na análise dos dados de pesquisa. Destacam-se, nesta revisão, os modelos de comportamento informacional, as definições de conceitos e termos para mapear necessidades de informação sob a ótica dos

usuários. Também o modo de se comportarem diante dessas necessidades e do processo de buscar e recuperar informação, especificando suas características.

Apresenta, na seção 2, a metodologia e realização da pesquisa em campo de trabalho por amostra. Define o material a ser utilizado e o direciona à instituição selecionada, a qual é apresentado um histórico de suas funções. Realiza um pré-teste do roteiro da pesquisa com ajustes nas características iniciais do questionário. O citado questionário deriva de outros questionários contidos em bibliografia que constam experiências de pesquisa quantitativa e qualitativa. A definição final de cada questão objetiva passou por uma análise e correção dos elaboradores deste trabalho acadêmico.

Na seção 3 contém todos os dados da pesquisa em forma tabulada, com quadros explicativos, ilustrados e gráficos em forma de figuras. Dentre os fatores relevantes da análise conceitual e temática, estão inseridos comentários sobre os resultados dos dados de pesquisa. Nesses comentários, respeitou-se uma abordagem sistemática dos principais tópicos, definidos no questionário primário, e de estudos de obras que tratam sobre métodos de pesquisa em ambiente educacional. A análise dos resultados obtidos dá uma visão crítica dos elementos essenciais ao processo de identificar as necessidades de informação, iniciando outro processo direcionado a solucionar tais necessidades.

Embora não fosse intenção de identificar formalmente a biblioteca pesquisada, as características inerentes a ela se mostra presente nos dados analisados. Isso porque, identificando necessidades de informação, usos e usuários da informação e as fontes informacionais, a biblioteca estudada se constitui a estrutura principal de todo o processo da pesquisa exploratória. A Biblioteca exerce uma função estratégica na própria Faculdade, determinam, de forma direta e indireta, ações que envolvem a pesquisa científica dos Cursos que ali são oferecidos.

Reservam-se nas considerações finais a conclusão da pesquisa na Faculdade da Igreja Ministério Fama (FAIFA) e, quais expectativas geraram em torno da investigação. Na conclusão desses procedimentos estão explanados os resultados obtidos e o que se espera alcançar com a finalização deste estudo. Também, expõe os serviços bibliotecários em favor das necessidades de informação na área do conhecimento teológico. Após o processo de análise dos dados, dos estudos teórico e prático, ao final, há de ser verificado que todos objetivos aqui propostos foram alcançados.

## 1 PRINCÍPIOS DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Organizar e administrar produto informacional, dentre outros fatores, implica conhecer as necessidades de informação do público a que ele se destina. Para isso, apresentam-se revisão de literatura do comportamento informacional; as competências que transforma a informação em conhecimento registrado; e a importância dessa revisão para o estudo das necessidades informacionais do público alvo, usuários de biblioteca teológica.

O conceito comportamento informacional está sendo abordado por diversos estudiosos da área. Contudo, “só passou a ser utilizado recentemente, mais especificamente com o surgimento de estudos voltados à perspectiva de se tentar compreender o comportamento do indivíduo com relação à informação de uma forma mais ampla.” (SILVA; CASARIM, 2010, p. 346)

Estudos sobre o comportamento informacional crescem na literatura da Ciência da Informação e frequentemente estão voltados para o desenvolvimento e implantação dos serviços das bibliotecas. (MELO, 2012, p. 29)

Sayão (2001) afirma que nos dias atuais os cientistas destacam o fato de que todas as teorias são criações da mente humana; são propriedades do mapa mental da realidade, e não pertencentes ao domínio da realidade (SAYÃO apud MATTA, 2010, p. 133).

Desta afirmação, entende-se “que a realidade é complexa, e que a mente humana busca gerar protótipos e cenários que simplifiquem a realidade e possibilitem a sua explicação de um modo inteligível”. Diante disso, o mesmo [autor] afirma “que um modelo é uma criação cultural, um ‘mentefato’, destinada a representar uma realidade, ou alguns de seus aspectos, a fim de torna-los descritíveis qualitativa e quantitativamente, algumas vezes observáveis.” (MATTA, 2010, p. 134)

Neste cenário, alguns modelos foram desenvolvidos para compreender o comportamento informacional dos usuários de informações. Entre os modelos existentes, destacam-se, não exaustivamente, os conceitos de: Wilson, Kuhlthau, Ellis, das décadas de (1980) a (1999), e a participação indireta de outros pesquisadores na atualização desses modelos.

### 1.1 COMPORTAMENTO E NECESSIDADE INFORMACIONAL

Reconhecer falhas nas informações que se almeja está relacionado aos propósitos de sanar essas lacunas. Interferir nesse processo pode ser feito através de estudo técnico e

científico. Estudar comportamento informacional indica uma análise de grupos específicos de usuários que tendem a seguir uma cultura organizacional. O levantamento bibliográfico é importante para definir prioridades e objetivos do pesquisador científico.

Na definição de Wilson, “Comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação” (WILSON, 2000 apud SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 121).

Incluem-se nessa definição a comunicação pessoal e presencial, a recepção passiva da informação pelo receptor. O usuário surge nesse composto, como destaque e alvo dos estudos sobre comportamento e necessidades de informação, a partir dos anos de 1980.

### **1.1.1 Modelos de comportamento informacional**

Um dos precursores dos estudos de comportamento informacional, “Thomas D. Wilson”, desenvolveu o seu primeiro modelo em 1981. Após, por nova reflexão, expandiu seu próprio modelo em 1996. (MATTA, 2010, p. 134)

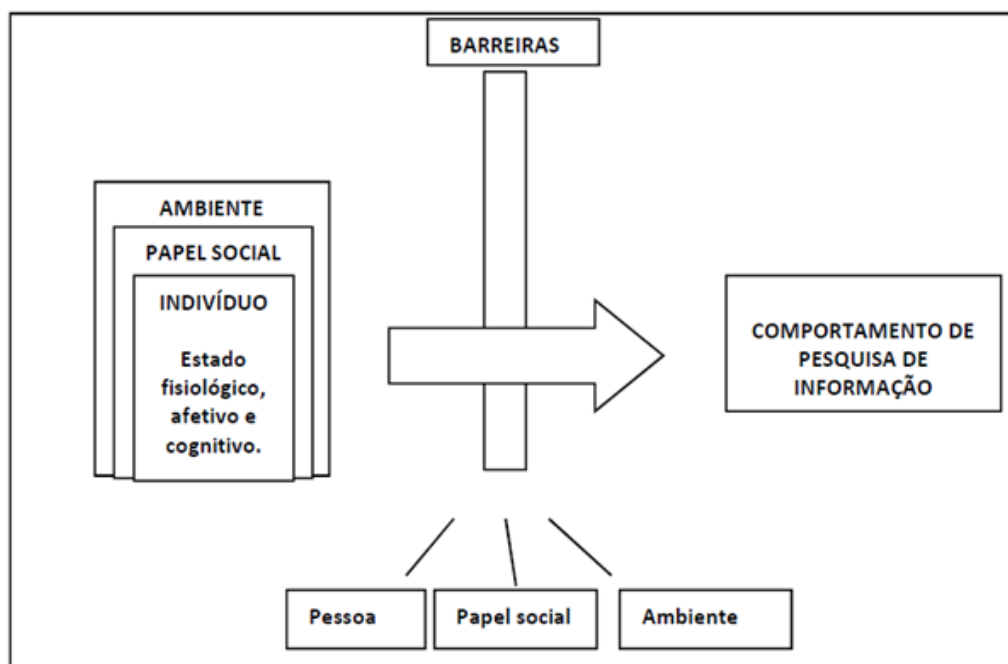
Houve, nesse período, a tentativa de explicar a realidade do comportamento informacional, alertando sobre os possíveis cuidados na identificação de uma necessidade informacional.

Para representar a visualização de comportamento por Wilson, relacionam-se os: comportamento de busca de informação; comportamento de pesquisa de informação; comportamento de uso da informação.

Wilson (1981) propõe um modelo comportamental através da busca ativa e da percepção da necessidade de informação. Concebeu um modelo de comportamento informacional, inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos. “O contexto dessas necessidades seria configurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas e seu papel no ambiente [em que se está inserido]” (WILSON apud SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 123). No primeiro modelo de Wilson destacam-se, como foco central dos estudos, as barreiras que podem ser encontradas pelos usuários durante a seu esforço de satisfazer as necessidades de informação.

Essas barreiras advêm de contextos de ordem pessoal, ambiental ou do papel social e interpessoal do usuário da informação que influenciaram na busca e satisfação de suas necessidades de informação, conforme ilustra a (figura 1). (MATTA, 2010, p. 134)

Figura 1 – Modelo de comportamento informacional proposto por WILSON (1981)



Fonte: (GUMIEIRO, 2013, p. 27)<sup>1</sup>

“Wilson (1981), por sua vez, defende que as necessidades de informação têm mesmo como origem as necessidades básicas: fisiológicas, cognitivas e afetivas”. Afirma que na busca pode haver obstáculos inerentes às condições pessoais do indivíduo. “Essa abordagem deu origem a um novo modelo (1994) [...] que explica o comportamento informacional, no qual ele buscou teorias da Psicologia, Comunicação e de outras áreas” (TOMAÉL, 2012, p. 204).

Este modelo teve grande aceitação, porém, havia de se fazer ajustes e atualizações. “Pois o modelo considerava apenas aspectos implícitos, excluindo-se os impactos que o contexto externo pode ter nas pessoas e os diferentes impactos que as barreiras podem desempenhar”. Assim, Wilson, ampliou seu modelo inicial. O novo é conhecido como “modelo de comportamento informacional complexo”. (MATTA, 2010, p. 135)

No modelo, posteriormente, atualizado e revisado por Wilson e Wash (1996), persistiu o esquema básico do modelo de 1981, porém, houve significativas mudanças. Permanece a base do modelo comportamental por Wilson (1981). Essa revisão se resume da seguinte forma:

O termo ‘variáveis interferentes’ pode se usado para suporte ou de impedimento do uso da informação. No modelo anterior, a busca ativa era o foco da atenção. Nesse

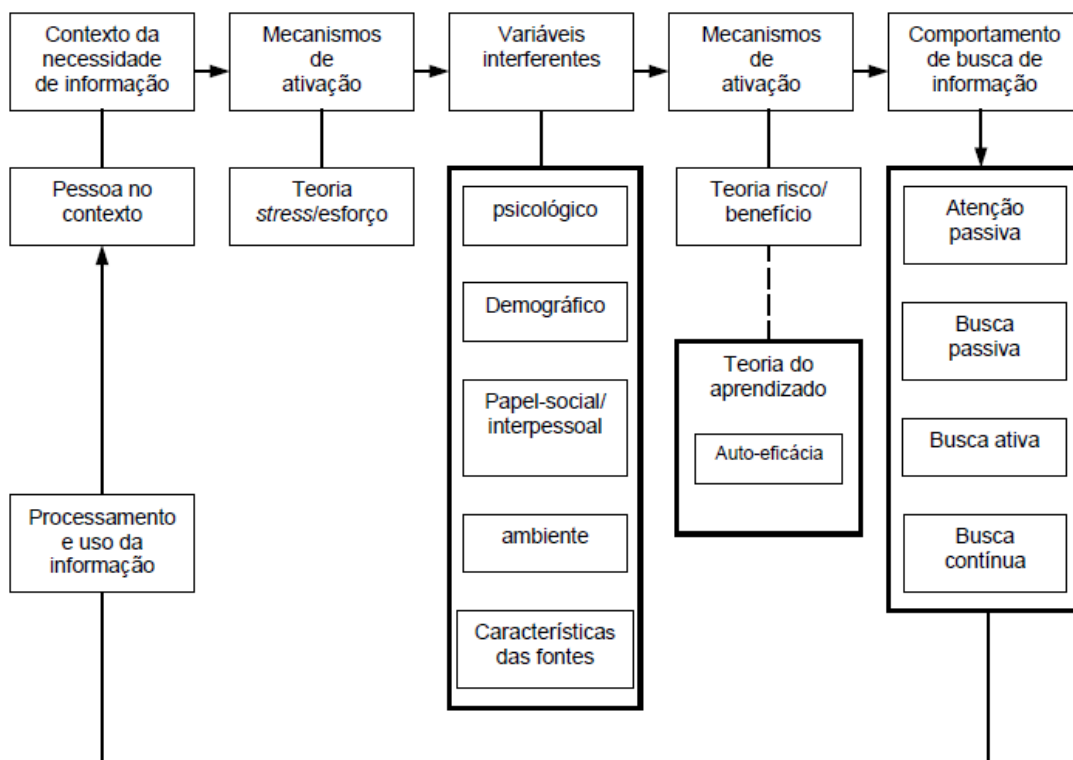
<sup>1</sup> A versão original encontra-se em: (SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 23)

comportamento de busca, outros termos interferentes são incluídos. Processamento: o usuário da informação interfere na retroalimentação do processo. Apresentam-se três relevantes ideias teóricas: teoria do estresse, risco/recompensa e a do aprendizado social.

A primeira proporciona o entendimento do porquê de algumas necessidades não incorporarem o comportamento de busca da informação. A segunda pode ajudar a explicar quais fontes de informação serão mais ou menos utilizadas. A terceira envolve o conceito de eficácia, ideia de convicção e da resposta que se almeja. (WILSON, 1999 apud GUMIEIRO, 2013)

No processamento da informação é importante descobrir em qual contexto está localizada a necessidade do indivíduo. Nota-se que antes de haver um comportamento de busca, há um caminho a ser percorrido onde há de se eliminar várias barreiras.

Figura 2 – Modelo de comportamento informacional de Wilson e Wash (1996)



Fonte: (Gumieiro, 2014)

Na figura acima, Têm-se a clareza de que questões: psicológicas, demográficas, social, ambiental e, as fontes de informação constituem-se variáveis interferentes em todo o processo. Além disso, não podem ser excluídos dos mecanismos de ativação os: riscos que possam ocorrer nesse caminho, e a forma de aprendizado nos processos da busca informacional.

O pesquisador exemplifica, de modo mais completo, o comportamento informacional de uma pessoa levando em conta a complexidade que envolve o tema. (MATTA, 2011, p. 136)

Em literatura, são encontrados outros termos associados ao tema. O “comportamento de busca de informação (Information Seeking Behavior) e comportamento de busca em sistemas de informação (Information Search Behavior)”. Esses dois temas são por Wilson (1999) como:

O comportamento de busca de informação que diz respeito ‘a variedade de métodos que as pessoas utilizam para descobrir e ter acesso a fontes de informação’; e comportamento em busca em sistemas de informação que se relaciona com as ‘interações entre o usuário da informação baseados em computador’. (SILVA; CASARIM, 2010, p. 348)

A partir das variedades e interações, Wilson (1999) indica formas para essas áreas de pesquisas. “Comportamento informacional (Information Behavior) pode ser visto como o campo mais geral de investigação, o qual engloba o subcampo comportamento de busca de informação (Information Seeking Behavior)”. No centro da área de pesquisa, “o termo comportamento de busca em sistemas de informação (Information Search Behavior) pode ser entendido como um subcampo do comportamento de busca de informação.”. (SILVA; CASARIM, 2010, p. 348)

Tanto o ‘comportamento de busca de informação’ quanto o ‘comportamento de busca em sistemas de informação’ “ênfaticam a atividade proposital, trazendo a ‘busca ativa’ como principal fonte de informação”. Segundo Wilson e Wasch (1996), “além da busca ativa, existem outros modos de busca que também podem ser observados”, citam-se:

Atenção passiva: tal como ouvir rádio ou assistir programas de televisão, em que pode não haver nenhuma busca de informação pretendida, mas a aquisição da informação pode, contudo acontecer. Busca passiva: podem parecer termos contraditórios, mas significa aquelas ocasiões quando um tipo de busca (ou outro comportamento) resulta na aquisição da informação que parece ser relevante para o indivíduo. Busca em curso: em que a busca ativa já estabeleceu a estrutura básica de ideias, crenças, valores etc., mas a continuação da busca ocasionalmente é levada a cabo para atualizar ou expandir suas estruturas. (SILVA; CASARIM, 2010, p. 349)

Destaca-se que o comportamento informacional sofre alteração de acordo com a área de especialidade e de interesse pessoal ou coletivo. Comportamento Informacional: é visto como um campo mais geral de investigação, o círculo total. Engloba o subcampo

‘comportamento de busca de informação’ e o subcampo de ‘comportamento de busca em sistemas de informação’. Este último termo, pode ser entendido como subcampo do anterior, completando o círculo.

Importa dizer que tanto o ‘comportamento informacional de busca de informação’ quanto o ‘comportamento de busca em sistemas de informação’ é utilizado, como principal forma de buscar a informação, a busca ativa na atividade proposital.

Com essas definições, observa-se que na busca pela satisfação das necessidades de informação há uma aproximação entre o emissor, interlocutor e receptor. Isso ocorre porque com o uso desses meios e métodos, o indivíduo recebe o benefício e ao mesmo tempo divulga os resultados pelos sistemas de informação. Os métodos variam de acordo com o interesse individual de uma pessoa ou da comunidade interessada.

Sense-Making é um “método desenvolvido por Brenda Dervin, em 1972, para mapear necessidade de informação sob a ótica do usuário. Esse método tem sido amplamente utilizado internacionalmente desde essa época [...]” (FERREIRA apud DIAS; PIRES, 2013, p. 20).

O termo Sense-Making, sem correspondente no idioma nacional, é “compreendido tanto como um comportamento interno (cognitivo) como externo (atitudes, reações face ao meio social)”. Permite ao indivíduo construir e projetar seus movimentos e ações utilizando o tempo e espaço.

Essa abordagem consiste em pontuações de premissas teóricas e conceituais e outras metodologias relacionadas, para avaliar como audiências, usuários, clientes e cidadãos percebem, compreendem e sentem suas interações com instituições, mídias, mensagens e como usam a informação e outros nesse processo”. (FERREIRA apud DIAS; PIRES, 2013, p. 20)

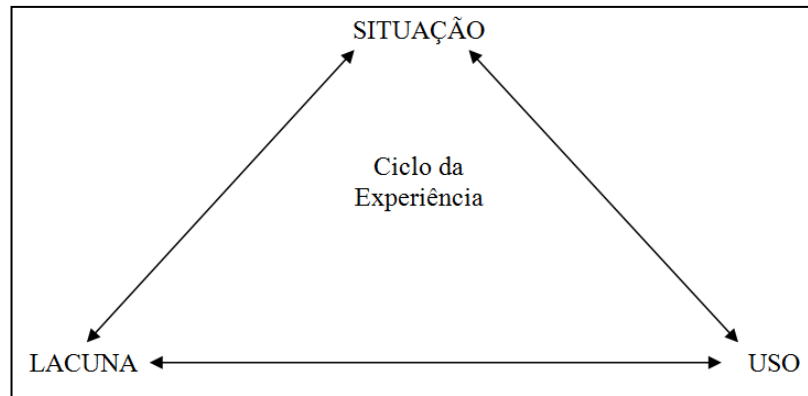
A abordagem desse termo tem sido adotada na: educação, assistência social e profissional, psicologia e em outras áreas da comunicação, permitindo que cada pessoa represente sua própria realidade. (DIAS; PIRES, 2013)

O processo de construção de sentido pode ser percebido no modelo Sense-Making desenvolvido por Dervin (1983). Na busca pelo significado e por esse sentido, o indivíduo se move de maneira paralela ao tempo e espaço, acompanhando as constantes mutações nessas construções.

O modelo Sense-Making Constitui-se em três elementos, a saber: “a situação, em tempo e espaço, seria o contexto no qual surge o problema informacional; a lacuna (gap) distância entre a situação contextual e a situação desejada ‘incerteza’, e o resultado, que

representa a consequência do processo de Sense-making” (DERVIN apud GUMIEIRO, 2013, p. 27).

Figura 3 – Trinômio do “Sense-Making”



Fonte: Dervin (1992) apud (Tomaél, 2012) *adaptado*

O ser humano exerce um movimento contínuo, “sempre em frente, como em uma estrada, ou seja, no tempo e espaço”. Apresenta-se como criatura capaz de criar desenvolver e compreender o sentido das coisas, através do conhecimento de mundo. “A posição atual dos indivíduos, ao longo desta caminhada, é função de onde já estiveram ‘experiências, ambientes, etc.’, de onde estão, no presente, e para [aonde] vão: futuro” (FERREIRA (1997) apud SOUTO, 2010, p. 54).

No cotidiano, o Ser humano procura preencher as lacunas informacionais de várias formas. A satisfação em superar os obstáculos funciona como um acréscimo de degraus nas experiências individuais. (SOUTO, 2010)

Com base em seu ciclo de experiência, o indivíduo sente uma lacuna e busca uma informação capaz de preenchê-la. “No modelo Sense-Making a informação é o elemento que descreve parcialmente a realidade, o quadro individual de referência do indivíduo complementa o processo de compreensão desta realidade, sendo, dessa forma exclusivamente interior.”. (TOMAÉL, 2012, p. 202)

Através de uma experiência o indivíduo utiliza de movimentos distintos. “cada momento é, potencialmente, um momento de fazer sentido (Sense-Making). A essência desse momento de fazer sentido centra-se no como o indivíduo definiu e lidou com a situação, a lacuna da ponte.”. (TOMAÉL, 2012, p. 203)

A transferência de informação está presente no trinômio do Sense-Making. Entre outras definições, transferência, é o repasse da informação gerada por um produtor (emissor) a um receptor. Na metáfora do Sense-Making, a transferência de informação pode se encontrar

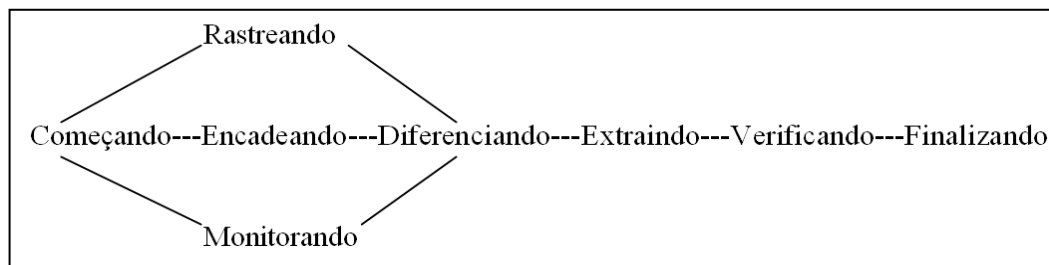
na faixa da “lacuna”. Nessa lacuna, são definidas as estratégias utilizadas para receber as necessidades de informação e oferecer resposta à questão.

A “ponte” constitui o elemento estratégico para solucionar o problema. Ela faz a ligação entre a situação do indivíduo antes do uso da informação e ao mesmo tempo se sobrepõe em organizar o conhecimento adquirido pelo indivíduo (experiências, ambientes, etc.), incorporando o conhecimento do mundo exterior.

“Embora este seja o modelo mais conhecido, existem outros com o foco nos usuários. Belkin (1980) é autor de uma das primeiras pesquisas sobre a busca da informação centrada no usuário”. Havia falha e sensação de erro nas buscas. “Indivíduos que vivenciavam uma situação-problema e buscavam informações sentiam que seus conhecimentos não eram adequados para resolver a situação, em razão de falhas diversas. Essa falha, [...] foi denominada por Belkin como estado anômalo do conhecimento”. (TOMAÉL, 2012, p. 203)

“Em 1989, Ellis elaborou um modelo do comportamento humano na busca informacional. Esse modelo não envolvia um diagrama, mas uma série de categorias de atividades de busca informacional.”. (GUMIEIRO, 2013, p. 28)

Figura 4 - Fases do comportamento na busca informacional de Ellis



Fonte: (SILVEIRA; ODDONE, op. cit., p. 124)

Compreende-se o processo de busca de informação: atividade iniciada a partir da percepção [do indivíduo em relação] ao conhecimento que possui. Almeja satisfazer determinada necessidade, relacionada ao alcance de algum objetivo. (SOUTO, 2010, p. 85).

Os procedimentos requerem esforços intelectual e cognitivo na interpretação do conteúdo informacional. Kuhlthau (1999) “desenvolveu um modelo chamado Information Search Process, segundo o qual a aprendizagem de um novo conhecimento ocorre como consequência de uma construção do indivíduo e não pela transferência de informação.”. (TOMAÉL, 2012, p. 204)

“Este modelo pressupõe o estudo dos sentimentos experimentados pelo indivíduo em cada uma das etapas”, propondo os seguintes estágios processuais:

Iniciação: há reconhecimento de que será necessária informação para resolver um problema. Seleção: identificar e selecionar o tópico (tema) geral que será investigado ou a abordagem a ser usada. Exploração: investigar informação sobre o tópico geral de modo a ter uma compreensão geral sobre ele e formar um foco. Formulação: formar um foco a partir da informação encontrada [e] da identificação e seleção de ideias. Coleta: garimpar informação relacionada ao tópico focado. Apresentação: completar a busca e apresentar ou usar o que foi encontrado. (SOUTO, 2010, p. 85)

No resumo do modelo de estágios especificados acima, consistem exemplos do esforço científico empregado no entendimento do comportamento informacional dos usuários. Contribui para o melhor entender as necessidades dos usuários de informação, e com isso possibilita o fornecimento de insumos aos profissionais da informação. (MATTA, 2010, p. 136)

O conhecimento explícito está firmado em estudo nas mais diversas fontes de informação, de acordo com a capacidade e característica de cada pesquisa. Quando se fala em competência informacional afirma-se que quem a detém possui qualidades para organizar, administrar e distribuir o conjunto de dados processados.

Compartilhar o registro informacional faz parte dos fatores da gestão da informação e do conhecimento. Definidos os pontos teóricos estratégicos agrupam-nos ao plano de análise das necessidades de informação de usuários de bibliotecas em instituições teológica.

Investir numa maior compreensão das necessidades informacionais de usuários específicos é um dos fundamentos dos estudos voltados a disponibilizar serviços de informação. Esses estudos são realizados em bibliotecas por meio de avaliações dos acervos locais, e, principalmente em entender o que seus usuários necessitam.

Através desses conceitos de comportamento informacional, procurou-se entender o modo de realização dos estudos dirigido à biblioteca e de seus usuários. Apresentados os modelos de comportamento informacional, aplica-se, de forma analítica, a este trabalho acadêmico.

### **1.1.2 A Ciência da Informação e o estudo de comportamento dos usuários de informação<sup>2</sup>**

Conforme Le Coadic apud Valentim (2010), a Ciência da Informação, de caráter interdisciplinar, ‘tem por objetivo estudo das propriedades gerais da informação (natureza,

<sup>2</sup> Cf. MATTA, Rodrigo Octávio Beton. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In. VALENTIM, Marta (Org.). *Gestão, mediação e uso da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

gênese, efeitos)’. “Essa ciência também estuda o ciclo da informação que consiste em três fases: a construção da informação, a comunicação e o uso.”. (MATTA, 2010, p. 129)

Para Robredo (2010), a disciplina Ciência da Informação investiga as propriedades e o comportamento da informação, pesquisa as forças que regem o fluxo da informação, para um máximo de acessibilidade e uso.

O processo inclui a origem, disseminação, coleta, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. O campo deriva ou relaciona-se com a matemática, a lógica, a linguística, a psicologia, a tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a gestão e alguns outros campos. (MATTA, 2010, p. 130)

Os estudiosos da área da ciência da informação discutem questões relativas à gestão da informação, como acessá-la, o modo de se armazenar e difundir essas informações. Nesse cenário a ciência da informação se desenvolve de modo a influenciar as demais ciências.

Quão importante estudar o objeto ‘informação’ é estudar àqueles que a utilizam. Entender os hábitos, necessidades e atitudes diante da informação tornou-se uma linha de pesquisa da ciência da informação. (MATTA, 2010)

De acordo com Costa e Gasque (2004) os assuntos que normalmente são tratados nas pesquisas sobre comportamento informacional abordam: necessidades de informação; busca da informação ativa ou passiva, uso da informação, fatores que influenciam o comportamento informacional, transferência da informação e os estudos e métodos aplicados (COSTA; GASQUE apud MATTA, 2010, p. 133).

## 1.2 ANÁLISE DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

A mediação das informações pode ser usada para definir o perfil dos frequentadores das bibliotecas que os acolhem. Ela facilita a identificação do fluxo informacional, indicando a melhor forma do processo de busca e recuperação bibliográfica. A análise facilita compreender a demanda por produtos novos, identifica o eventual problema, resume os fatos e inferências extraídos do universo observado.

“O conceito de necessidade informacional definido por Wilson em 1981 descreve uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente de cada indivíduo, não sendo, portanto, diretamente acessível ao observador” (SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 119). O mesmo autor afirma que a carência por bens necessários se descobre por dedução, pelo comportamento, diante da informação desejada ou da forma que se pretende disseminá-la.

Kuhlthau (1993, p. 5) explica que é possível entender a necessidade de informação como a “lacuna entre o conhecimento do usuário sobre seu problema ou tópico e o que o usuário necessita saber para resolver o problema” (KUHALTHAU apud SOUTO, 2010, p. 81).

Choo (2003, p. 99) considera que elas “são muitas das vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos” [...]. (CHOO apud SOUTO, 2010, p. 81)

Observa-se o fato da informação ter que satisfazer anseios afetivos e emocionais. São aqueles que surgem a partir do cotidiano dos indivíduos, decorrentes dos sentimentos pessoal, individual e da forma utilizada nos processos de busca de informação.

Taylor (1968) apud Souto (2010) identifica quatro níveis de necessidades de informação:

Visceral: um vago sentimento de insatisfação relacionado a uma necessidade não externalizada. Consciente: descrição mental, com questões genéricas, vagas e às vezes ambíguas, da questão que causa a inquietação no indivíduo. Formalizado: expressão racional da necessidade de informação, podendo ser representada em uma pergunta. Adaptado: a questão às vezes reformulada e apresentada ao sistema de informação. (SOUTO, 2010, p. 82)

Tomando por base o grau de consciência do indivíduo, Figueiredo (1996, p. 13), apresenta uma categorização de três níveis: “necessidade expressa: é consciente e geralmente leva a um pedido por informação; necessidade não expressa: é sentida, mas não foi adequadamente expressada; necessidade não ativada: trata-se de uma necessidade latente”.

A autora sugere que “a melhor maneira para se identificar uma carência, é simplesmente deixar os usuários falar ou escrever abertamente um parágrafo ou dois, descrevendo sobre o que necessitam de informação” (FIGUEIREDO apud SOUTO, 2010, p. 83).

Os termos necessidade, desejo, uso e requisição, são características que interferem no posicionamento a ser tomado pelo indivíduo. Esses termos se explicam das seguintes formas:

Necessidade: aquilo que um indivíduo precisa para realizar seu trabalho, aprendizagem, recreação, etc. No caso de um pesquisador, um item de informação necessário é aquele que permite a continuidade da pesquisa. Uma necessidade é uma demanda em potencial.

Desejo: aquilo que um indivíduo gostaria de ter. Pode acontecer de os indivíduos precisarem de um item que não desejam ou desejarem informação

que não necessitam. Assim como uma necessidade, um desejo pode ser uma demanda em potencial. Demanda: aquilo que um indivíduo solicita. Indivíduos podem demandar o que não necessitam ou necessitar/desejar informação que não demandam. A demanda é um uso potencial. Uso: aquilo que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode derivar de uma demanda satisfeita, ser resultado de uma exploração aleatória (browsing) ou até mesmo de uma conversa casual. Requisição: aquilo que um indivíduo necessita, deseja ou demanda, podendo abranger, assim, as três categorias. (SOUTO, 2010, p. 83)

Por causa da necessidade de informação, o usuário inicia um processo de busca de informação. Por meio de uma demanda, busca um resultado satisfatório àquela necessidade inicial e que seja passível de compreensão e uso. (SOUTO, 2010, p.83)

A busca de informação, conforme Kuhlthau (2005), “é um processo de busca por significado e não se limita apenas a satisfazer demandas, ou seja, encontrar e reproduzir informações, sendo construtivo e envolvendo exploração e formulação e raramente procedendo diretamente à seleção a partir de uma coleta” (KUHALTHAU apud SOUTO, 2010, p. 84).

Entende-se que no contexto dos serviços que auxiliam as necessidades de informação, a mediação ajuda a verificar a demanda informacional.

### **1.2.1 Características das necessidades informacionais**

A maior parte das necessidades de informação se origina nas atividades profissionais. Os autores Leckie, Pettigrew e Sylvain (1996) apontam outros fatores e variáveis, das necessidades, que influenciam, determinam e as dimensionam:

As relacionadas com fatores demográficos – idade, profissão, especialização, estágio na carreira, localização geográfica; as relacionadas com o contexto – situação de necessidade específica, premência interna ou externa; as relacionadas com frequência – necessidade recorrente ou nova; as relacionadas com capacidade de prevê-la – necessidade antecipada ou inesperada; as relacionadas com a importância – grau de urgência; as relacionadas com complexidade – de fácil ou difícil solução. (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN apud SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 120)

Além disso, apresentam características gerais quando influenciadas por fatores pessoais, quando analisados por grupos de usuários que dependem de produtos e serviços, específicos e seletivos. Por exemplo, citam-se a área médica, advocacia e engenharia.

Na advocacia pode haver perda de tempo para seus integrantes se as informações, relacionadas ao trabalho da firma, não estiverem organizadas e administradas corretamente.

Os advogados lidam com um universo muito grande de informações, que envolve tanto assuntos da área legal quanto outros, relacionados com as particularidades de cada caso. Por esta razão, eles necessitam de informações encontradas não somente em fontes primárias e secundárias de recursos legais, mas também em grande quantidade de outras fontes, como bases de dados que cubram assuntos relacionados ao meio ambiente, por exemplo, à segurança, assuntos técnicos e científicos variados. (BRESNICK apud SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 120)

Relativos aos serviços médicos há questões que envolvem o conhecimento técnico, dados do registro do hospital e prontuário de paciente. Registros específicos terão que ter tratamento específico, pois as atividades médicas são complexas e variáveis.

Martínez e Silveira (2005) destaca a importância da aprendizagem entre os objetivos profissionais. Suas necessidades informacionais situam-se no nível da informação científica contínua, sobretudo no da informação consolidada (SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Relativo aos engenheiros, que trabalham em ampla gama de ambientes, suas necessidades informacionais abrangem tudo o que se refere a insumos pertinentes ao seu ofício. Desde os materiais específicos de sua área de atuação à solução de problemas técnicos.

Na engenharia os resultados dos trabalhos tornam-se um produto, um processo ou um serviço com novos conhecimentos agregados. Interessam a essa área, obter informação precisa, atualizada e segura, mas também original (SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 120).

A disseminação seletiva de informações envolve muito mais que o aspecto operacional de recuperar informação. O processo de organizar, localização, busca e envio das informações pode ser estruturado de maneira a fornecer conhecimento que auxilie a formação e educação do usuário.

Para Souto (2010) os serviços seletivos de informação tem uma missão maior que só manter o usuário atualizado. Na informação seletiva: identificam-se as necessidades dos usuários; seleciona e recupera as informações distintas; media a construção do seu conhecimento. Incluem-se nessas definições fatores de personalidade e sentimentos, relacionados ao processo de colaboração entre consultante e o serviço de referência.

### 1.3 PLANEJAMENTO BIBLIOTECÁRIO

Na Biblioteconomia, para fins de identificação, localização e recuperação da informação, utilizam-se elementos importantes como: indexação, linguagens documentárias, representação descritiva, catalogação que organizam e tornam a informação acessível. Destaca-se um conjunto de técnicas que são utilizados para organizar a informação para que

ela chegue ao consulente de forma rápida, prática e confiável. As técnicas citadas firmam-se nos conhecimentos biblioteconômicos.

### **1.3.1 Processo de busca da informação**

Estudar comportamentos de indivíduos em relação à informação de que necessitam é característica própria dos serviços de disseminação da informação e da produção de novos produtos e serviços.

No início de um processo de busca de informação poderá ocorrer imprecisão na hora de identificar o produto especificado pelo usuário consulente. Na medida em que ele passa a compreender seu problema, pode ocorrer uma alteração em sua habilidade de representar o que deseja.

Informação sempre foi uma importante fonte responsável de controle e administração das atividades humanas. Para Tomaél (2012) a informação se faz presente, desde o início dos tempos, na vida dos humanos. Atualmente, é considerado um recurso fundamental e obrigatório aos setores econômicos e sociais.

É um processo de formação de sentidos dos fatos, resultados do saber, dos acontecimentos, ações, inseridos em um ambiente cultural. “A informação pode confirmar fatos e tendências, gera a acumulação do conhecimento, construindo memória. Propaga-se no tempo e no espaço, e, para se tornar pública, utiliza os meios de comunicação.” (TOMAÉL, 2012, p.15) Bernadete Campello <sup>3</sup> traz à reflexão a importância do bibliotecário em facilitar não só a informação ao usuário como também o conhecimento.

Conhecer o universo informacional complexo da sociedade contemporânea implica em analisar detalhadamente as origens dessas informações. Um atributo bibliotecário é fornecer instrução bibliográfica, a seu público, na forma presencial e virtual.

A natureza da informação determina qual o tipo de fonte a se utilizar. Compõem-se fontes de natureza: bibliográfica, biográfica, estatística, histórica, de fatos correntes, prática, teórica. Nos estudos comportamentais, das necessidades informacionais teológicas, pode acontecer de não ser encontrado citações importantes em fontes oficiais. As informações referentes podem estar registradas em outras fontes primárias, porém não investigadas.

Assis (2008, p. 119) destaca a importância do usuário da informação no processo de compartilhamento informacional. Confirma-o sendo parte de objetivos de qualquer ação

---

<sup>3</sup> Cf. CAMPELLO, Bernadete Santos. Letramento informacional: função educativa do bibliotecário na escola. São Paulo: Autêntica, 2008.

cultural ou organizacional, mas não o considera fator determinante, único, para um plano de informação especializada. Confirma outros fatores fundamentais nesse compartilhamento: missão, visão, objetivos estratégicos, metas e planos operacionais.

Nos estudos de usuários de informação, a organização e administração é um dos fatores determinantes para reduzir a demanda informacional. Com base na organização documental e auxílio da pesquisa científica, novos serviços são criados e disseminados. Qualificam-se os resultados dessa pesquisa de forma eficaz e eficiente ao destino proposto. Neste trabalho acadêmico, o público a que se faz referência são os estudantes e pesquisadores teológicos.

## **2 PROCEDIMENTOS DA INVESTIGAÇÃO E APLICAÇÃO METODOLÓGICA**

Os procedimentos para a execução da pesquisa de campo descrevem todas as atividades da pesquisa, incluindo o método, ferramentas utilizadas para coleta de dados, as visitas de campo: identificando o local e amostra. Usam-se critérios de seleção, exclusão de amostras, fórmulas, cálculos e a escolha adequada do tipo de pesquisa.

### **2.1 PESQUISA CIENTÍFICA**

Pesquisa científica é a realização de um estudo planejado. Ao abordar o problema, o método utilizado se caracteriza no aspecto científico da investigação. A busca pelo conhecimento se interage com a procura por respostas para indagações proposta. Isso faz parte do cotidiano do pesquisador, por meio natural ou de modo científico. A consulta a acervo bibliográfico, conversar com pessoas, fazer perguntas e obter respostas, são formas de pesquisas.

Prodanov e Freitas (2013), afirmam que esse sentido amplo de pesquisa se opõe ao conceito da pesquisa como tratamento científico. O objetivo da pesquisa científica é comprovar uma hipótese, através do uso de procedimentos científicos. Os autores ainda comentam que, quando se realiza pesquisa científica, a busca pelo conhecimento apoia-se em procedimentos capazes de dar confiabilidade aos resultados.

Por definição, “pesquisa é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, as quais têm por base procedimentos racionais e sistemáticos. A pesquisa é realizada quando temos um problema e não temos informações para solucioná-lo.”. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 44)

Se utilizar a pesquisa como um processo e não como uma coleta de dados, as chances de se obter êxito nos objetivos propostos aumentarão. A resposta envolve a descoberta e faz parte da atuação do pesquisador. No processo de pesquisa é importante contar com mecanismos de localizar informação de forma eficiente. Localizar fatos permite uma ação verbal ou documental nos resultados da pesquisa.

#### **2.1.1 Classificação da pesquisa**

As formas clássicas de classificação da pesquisa estão apresentadas na (figura 5). Dentre as classificações da pesquisa quanto aos procedimentos técnicos utilizados, aponta-se

como escolha a este trabalho a: pesquisa bibliográfica; pesquisa documental; pesquisa experimental, levantamento e estudo de campo. Compreende como base para classificação do tipo de pesquisa: pesquisas exploratórias; descritivas e explicativas.

Pesquisas exploratórias: “buscam estudar, explorar o problema a fim de torna-lo explícito e possibilitar a criação de hipóteses. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisa bibliográfica” (CAJUEIRO, 2012, p. 16).

Pesquisas descritivas: “descrevem as características de uma determinada população ou fenômeno, ou ainda a relação entre variáveis da pesquisa” (CAJUEIRO, 2012, p. 16). Utilizam-se técnicas padronizadas para a coleta de dados, por exemplo, o questionário, ferramenta mais usada em pesquisa das ciências sociais.

Pesquisas explicativas: é uma investigação mais delicada porque procura explicar o porquê dos fatores determinantes de um fenômeno ou evento. As pesquisas explicativas são, quase sempre, fruto da pesquisa experimental, ou ainda ex-post facto.

Pesquisa ex-post facto, também conhecida como pesquisa não experimental, é assim denominada quando o ‘experimento’ se realiza após os fatos. É o estudo realizado após a ocorrência do fato. O propósito é semelhante ao da pesquisa experimental, na qual se procura a relação entre as variáveis, porém este difere por não ser possível o grupo controle sob a variável independente, já que o experimento/fenômeno ocorreu. (CAJUEIRO, 2012, p. 20)

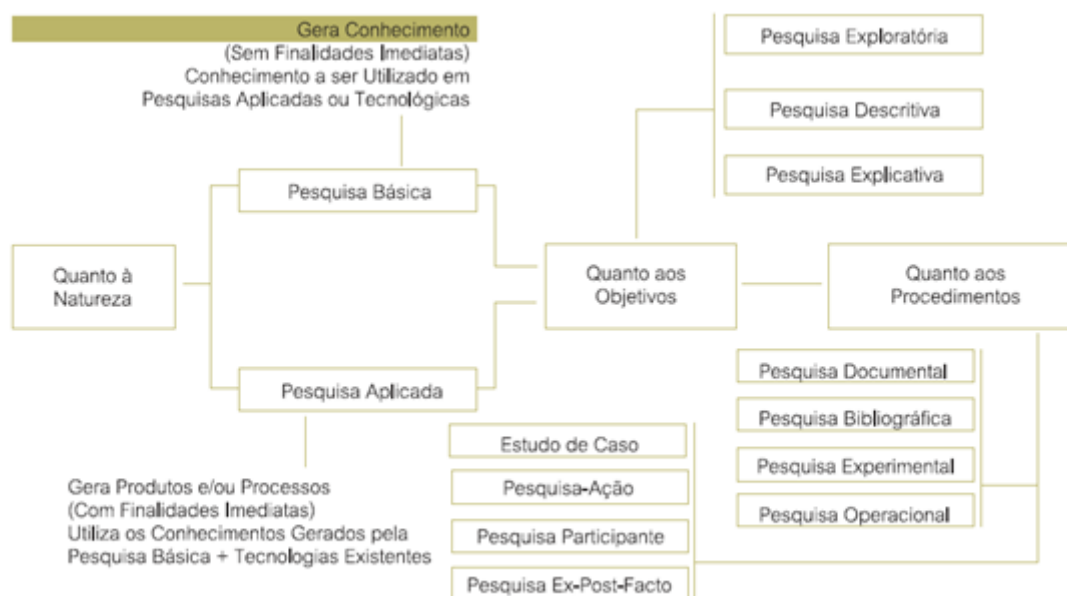
#### *2.1.1.1 Pesquisa exploratória*

Tomando por base as formas clássicas de classificação de pesquisa, direcionam-se a pesquisa exploratória a este trabalho acadêmico. Isso, por proporcionar mais informações sobre o assunto a ser investigado, possibilitando sua definição e seu delineamento. Ainda, facilita a fixação dos objetivos e a formulação da hipótese ou mesmo, descobrir novo enfoque para o tema.

Por possuir um planejamento flexível, a pesquisa exploratória permite o estudo do tema por diversos ângulos e aspectos. Em geral, envolve: levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. (PRODANOV; FREITAS: 2013)

A figura abaixo apresenta um panorama geral dos tipos de pesquisas científicas mais utilizadas. É importante observar, nessa representação, que a natureza, objetivos e procedimentos estão no centro das pesquisas básica e aplicada.

Figura 5 – Tipo de pesquisa científica



Fonte: Silva (2004) apud Prodanov; Freitas (2013)

## 2.2 MATERIAL E MÉTODOS

### 2.2.1 Instrumentos utilizados para coleta de dados

O instrumento principal para coleta de dados baseou-se no questionário quantitativo. A estrutura do questionário foi constituída por itens com perguntas de múltipla escolha e opção para comentários. Com enunciados de fácil entendimento, proporcionou aos entrevistados, responder de forma total às perguntas. Foi possível a obtenção de outras questões mediante observação, análise de documentos e indicação das fontes de informação junto aos mesmos. O modelo do questionário aplicado encontra-se no (Apêndice B).

## 2.3 UNIVERSO E AMOSTRA

a) universo é o todo representativo da população de interesse para análise. No estudo que se faz das necessidades de informação de usuários de bibliotecas de cursos de Teologia o (universo) são todas as Faculdades e Cursos de teologia de Goiânia;

b) amostra significa parte de um todo representativo, que serve de referência para a generalização. Utilizado para selecionar e delimitar a população que interessa à pesquisa. A análise por amostra resume o universo de entrevistados sem perder a qualidade quantitativa.

A partir destas considerações conceituais esta pesquisa foi realizada por meio de amostra aleatória simples, onde os usuários da biblioteca foram selecionados a partir das seguintes características:

- a) estudante regularmente matriculado na Faculdade;
- b) utilizar a Biblioteca no período de coleta dos dados do dia (22 a 26 de setembro de 2014);
- c) concordância em participar da pesquisa por meio do preenchimento do questionário.

## 2.4 FACULDADES E CURSOS DE TEOLOGIA EM GOIÂNIA

Goiânia conta com Cursos, Seminários, Escolas e Faculdades de Teologia. No que se refere às faculdades são poucas as que têm seus cursos, de Teologia, reconhecidos pelo MEC. Algumas exercem suas atividades presencial, semi-presencial e à distância.

Abaixo estão citadas algumas dessas instituições que atuam em Goiânia de acordo com pesquisa e informações obtidas nas próprias instituições e por intermédio de seus sites.

- a) faculdades de teologia;
  - Faculdade da Igreja Ministério Fama – FAIFA.
  - Instituto de Filosofia e Teologia de Goiás – IFITEG.
  - Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GO.
- b) cursos de teologia;
  - Betel Brasileiro em Cursos de Teologia.
  - Seminário Pentecostal de Goiás.
  - Seminário Teológico Batista Goiano.

## 2.5 FACULDADE DE TEOLOGIA ESCOLHIDA PARA PESQUISA

A escolha da Faculdade, sede da pesquisa, baseou-se nos princípios regulamentares onde seja oferecido um curso superior de acordo com o Ministério da Educação (MEC). Destacam-se, entre as exigências, ter uma biblioteca e conseqüentemente a atuação de um bibliotecário profissional. Esses fatores influenciaram positivamente para um estudo dirigido à Biblioteca dessa Instituição. Outro importante ponto estava na flexibilidade dos horários abertos ao público, como é demonstrado nos dados de pesquisa.

Houve um acordo conjunto para a aplicação da pesquisa na Faculdade (FAIFA). Esse procedimento, estratégico, influenciaria positivamente em todo o trabalho de campo facilitando cada etapa operacional.

Em 2.5.1, contém um resumo da autorização a esta faculdade, bem como a portaria e o ano de sua execução. Ainda, como foi possível autorização para as pesquisas destinadas a este trabalho acadêmico.

### **2.5.1 Faculdade da Igreja Ministério Fama – FAIFA**

O Curso Superior de graduação em Teologia da Faculdade FAIFA, autorizado em 2002 (Port. SESu/MEC nº 3249, de 26/11/2002) conta com uma Biblioteca Universitária que atende o público interno e a comunidade externa. “A Faculdade da Igreja ministério Fama (FAIFA) é uma instituição de Ensino Superior, [...] sem fins lucrativos, com sede na Quadra 11, Lote 06, Setor Vila Paraíso/Fama – cidade de Goiânia, Estado de Goiás, pessoa jurídica cadastrada, CNPJ 37.942.521/0003-30”.<sup>4</sup>

No (Anexo A) estão contidos: o ato normativo do processo de credenciamento da Faculdade FAIFA; a matriz curricular; os cursos disponibilizados; a diretoria, corpo docente e órgãos de apoio; corpo discente; a capelania universitária; os projetos; os programas voltados à comunidade; e as atividades acadêmicas.

#### *2.5.1.1 A Biblioteca*

A Biblioteca Central (BC) é uma biblioteca universitária que atende a comunidade universitária com variados produtos e serviços, também a comunidade externa, mas somente para consulta local. Encontra-se em seu acervo diversos documentos em diversos suportes para melhor atender o público. São eles: enciclopédias gerais e especializadas; dicionários gerais ou especializados; atlas; mapas; Bíblias em diversas versões e línguas; livros; periódicos; revistas informativas (Veja, Isto, religiosas e outras); CD,DVD, VHS, Slides; e outros.<sup>5</sup>

- a) Os espaços; A biblioteca possui um ambiente propício ao estudo e pesquisa e disponibiliza alguns espaços para a promoção dos mesmos: sala de estudo em grupo; sala de vídeo; computadores para uso geral e acesso a Internet.

---

<sup>4</sup> Cf. <http://www.faifa.com.br>

<sup>5</sup> Ibidem

- b) Os serviços; Oferece os seguintes serviços: acesso livre ao acervo; consulta informatizada ao acervo; empréstimo domiciliar; catalogação na fonte; Comutação Bibliográfica (Comut); dentre outros.<sup>6</sup>
- c) Missão; Apoiar as atividades acadêmicas da faculdade, dando suporte ao ensino, a extensão e pesquisa dinamizar o ensino e aprendizagem, possibilitando o atendimento à comunidade acadêmica, proporcionando condições para acrescentar, multiplicar e enriquecer os conhecimentos adquiridos em sala de aula.<sup>7</sup>
- d) Meta e objetivo; “Ser uma Biblioteca Universitária referência no Estado de Goiás na qualidade de acervo, serviços, produtos e atendimento ao público”.<sup>8</sup>

### 2.5.2 Procedimentos administrativos

Para que fosse permitida a pesquisa, necessitou-se elaborar um documento apresentando o estudante pesquisador e, ao mesmo tempo requerendo a autorização para execução dos trabalhos. Para isso, necessitou-se estudo das normas e conhecimento dos métodos formais e institucionais da faculdade em questão. Adaptação aos horários letivos e as regras de uso da Biblioteca.

O acesso a essa Instituição foi precedido de contato e agendamento de entrevista com o responsável técnico da biblioteca e com a coordenação do curso de teologia. Foi entregue à coordenação da FAIFA, um requerimento pelo estudante de biblioteconomia e de sua orientadora, solicitando a colaboração para o emprego da pesquisa.

A entrega desse requerimento se deu no dia dois de setembro do ano de 2014. O documento foi recebido e autorizado pela coordenadora e mestre do curso de Teologia: Lázara Divina Coelho. Antes da entrega do documento solicitando a pesquisa, o pedido verbal já havia sido referendado ao corpo diretor da Faculdade. O requerimento a que se faz menção está demonstrado no (Apêndice B).

## 2.6 PESQUISA DE CAMPO

A revisão de literatura proporcionou a busca de conceitos e do método de utilização da técnica de pesquisa em grupos de foco. Com base nos resultados dessa investigação, [pode-se] dar início ao processo de aplicação da pesquisa [...]. (LEITÃO, 2005, p. 97)

---

<sup>6</sup> Cf. <http://www.faixa.com.br>

<sup>7</sup> Ibidem

<sup>8</sup> Ibidem

A metodologia adotada para coleta de dados constituiu-se em diagnosticar o foco dos estudos sendo dividida em três partes: realização do pré-teste em outra unidade de informação aquém da que seria feito a pesquisa principal; reestruturação do pré-teste provisório aplicado; aplicação do questionário, finalizado e corrigido, no período de cinco dias úteis na biblioteca da faculdade pesquisada; e a tabulação dos dados bem como a sua análise e interpretação final.

### **2.6.1 Elaboração do questionário**

Elaboração de questões relacionadas aos procedimentos formais da Instituição. O primeiro roteiro contemplou itens relacionados aos serviços, acervo, caracterização e necessidades informacionais. Estabeleceu como meta realizar uma análise comparativa das dificuldades encontradas na aplicação do roteiro do questionário.

### **2.6.2 Pré-teste**

Definida a biblioteca para a pesquisa. Direcionou-se um pré-teste do questionário de pesquisa em outra biblioteca com características semelhantes a do projeto principal. A biblioteca escolhida para a realização do pré-teste foi a do Seminário Teológico Batista Goiano.

Para a realização da primeira parte, aplicou-se um questionário com usuários da citada biblioteca. No pré-teste contou-se com a participação de seis integrantes, entre alunos e professores do Seminário Teológico Batista Goiano, convidados a participar espontaneamente do processo. Este pré-teste foi realizado no dia vinte e oito de agosto nesse ano de 2014, no horário compreendido das 18 horas às 20:30 horas.

Elaborar um roteiro, considerado relativamente simples a princípio, mostrou-se bastante complexo. Era preciso relacionar as questões aos procedimentos formais da instituição escolhida para o estudo de caso. No roteiro inicial continha questões que não contribuíam para os propósitos da pesquisa. Mesmo assim, o roteiro inicial serviu de modelo para orientar a elaboração de uma segunda proposta, adotada para o pré-teste. A partir de sua realização, percebeu-se a necessidade de questões mais abrangentes e de um formato que facilitasse as respostas dos usuários a serem pesquisado, mantendo assuntos como: Acervo; Localização (recuperação da informação); Tecnologias existentes; Ambiente físico; Regulamento.

### **2.6.3 Processo de seleção dos participantes**

Para a reunião dos participantes foi exigido um trabalho de equipe, entre o estudante pesquisador e o profissional que atua na biblioteca da faculdade estudada. Ainda contou com a colaboração de alunos, que mesmo com pouco tempo, atendeu gentilmente a solicitação de pesquisa.

O agendamento de voluntários aptos a participar da pesquisa em biblioteca depende de horário comum entre eles. “Conforme a literatura devidamente documentada, [pode-se] perceber que contatar as pessoas e convencê-las a participar é uma tarefa que exige bastante perseverança.”. (LEITÃO, 2005, p. 104)

Coube àquele que auxiliava na seleção explicar aos participantes o propósito do trabalho de pesquisa. Lembrando que as regras para estruturação dos grupos é: o não conhecimento, prévio, do roteiro que será respondido, o que foi executado de forma correta.

### **2.6.4 Coleta dos dados na Biblioteca da FAIFA**

Antes do início oficial das pesquisas, houve a necessidade de um plano operacional para as atividades presenciais. No dia dezoito de setembro do ano de 2014, das 19:00 às 21:30 horas, detalhes importantes foram exaustivamente testados para não haver problemas na distribuição dos questionários aos usuários. De posse do ‘questionário piloto’, imprimiu-se cópias a ser utilizadas nas pesquisas.

Os trabalhos gerais foram iniciados no período compreendido do dia 22 ao dia 26 de setembro do ano de 2014. As coletas para a pesquisa tiveram início às 19 horas e finalizados às 22 horas diariamente. Às vezes foi possível flexibilidade para mais ou para menos, nesse horário, em benefício da própria pesquisa.

Há de se destacar que nos cinco dias úteis determinados para a realização das pesquisas houve um grande fluxo de usuários na Biblioteca. Excetua-se o dia 23 de setembro, terça feira, porque é o dia em que as atividades dos alunos de graduação podem ser realizadas à distância (EAD). Mesmo assim, isso, não reduziu a porcentagem diária das participações na pesquisa.

Todos os procedimentos e planos ocorreram de forma satisfatória. A pesquisa foi realizada, apenas, dentro do ambiente de estudo e de trabalho dos sujeitos envolvidos. Privilegiou-se a pesquisa nas dependências da biblioteca por ela ser a base do conhecimento bibliográfico e ponto de partida e parada dos pesquisados.

Ressalta-se que foram entregues 42 questionários, no período estipulado para a pesquisa, sendo possível efetivar 40 questionários para o processo de análise dos dados obtidos. Não houve danos, rasuras ou avarias na parte física dos documentos recolhidos.

### 3 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo, apresenta-se a análise dos dados, por meio da caracterização dos pesquisados e da interpretação dos dados sobre busca e uso de informação. Os dados coletados foram dispostos em arquivo eletrônico e a análise tabulada foi executada com auxílio do Google Drive.

#### 3.1 DADOS DE CARACTERIZAÇÃO

##### 3.1.1 Faixa Etária

Com intenção de se obter um panorama da faixa etária dos usuários da biblioteca, verificou-se que 33% estão na faixa etária dos 21 a 30 anos, 23% na dos 31 a 40 anos, 18% dos 41 aos 50 anos, 10% de 51 a 60 anos. Os 3% estão abaixo dos 17 anos. Acima dos 61 anos não teve entrevistados, contudo, a Instituição recebe usuários nessa faixa etária.

Quadro 1 – Faixa Etária

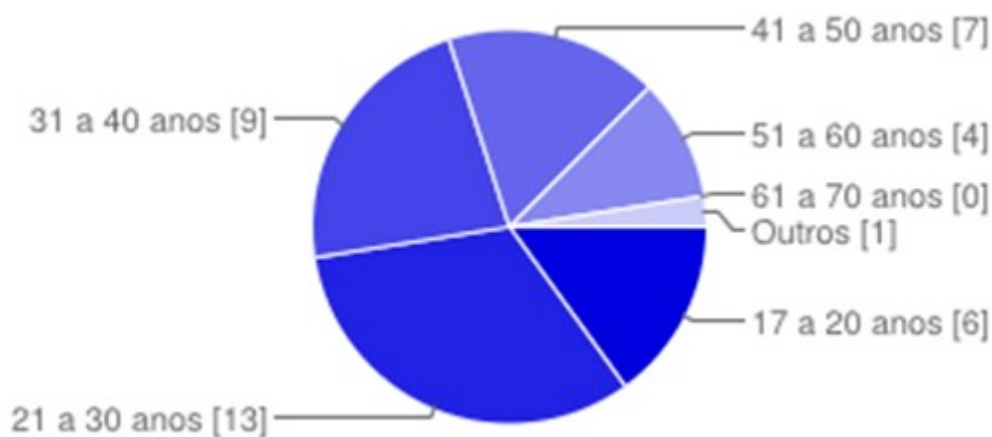
Faixa etária	Respostas	Percentuais
21 a 30 anos	13	33%
31 a 40 anos	9	23%
41 a 50 anos	7	18%
17 a 20 anos	6	15%
51 a 60 anos	4	10%
Outros	1	1%
61 a 70 anos	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Estes dados confirmam que a busca pelo ensino teológico tem atraído estudantes e pesquisadores jovens. O (Quadro 1) mostra o número de resposta e o porcentual de cada faixa etária.

Por ser a Biblioteca da FAIFA uma Unidade de Informação que atende a comunidade daquela região e de outras regiões, se explica haver usuários abaixo dos 17 anos, como também os acima dos 60 anos de idade. Com isso, observa-se a interação dos membros da comunidade com a Instituição que a Biblioteca representa.

O gráfico abaixo demonstra a presença dos usuários no ambiente educacional.



**Gráfico 1** – Figura demonstrativa da Faixa Etária dos que frequentam a Biblioteca.  
Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.1.2 Usuários: Masculino e feminino

De acordo com as características dos usuários pesquisados, percebe-se que 65% dos usuários são do sexo masculino e 35% do sexo feminino. Talvez pelo fato do Curso de Teologia ser oferecido no período noturno, não atraia um número maior de estudantes do sexo feminino.

Quadro 2 – Usuários

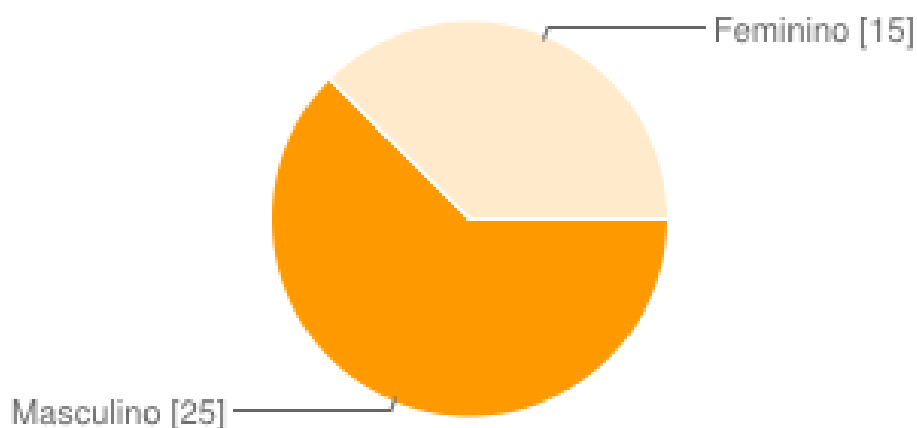
Usuários	Respostas	Percentuais
Masculino	26	65%
Feminino	14	35%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Outro fator que pode ser analisado é a formação profissional do curso teológico. Pois, nas Assembleias de Deus, há uma resistência doutrinária quanto à ordenação de mulheres ao diaconato ou pastorado. Algumas convenções têm aceitado a ordenação outras não. Atualmente “a Convenção Geral das Assembleias de Deus (CGADB) não reconhece as mulheres como passíveis de consagração, por uma tradição de cem anos consagrando apenas homens ao ministério”<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Cf. ECLÉSIA: portal evangélico de notícias. Disponível em: <<http://eclesia.com.br/portal/assembleia-de-deus-discute-se-mulheres-podem-ou-nao-ser-pastoras/>>. Acesso em: 29/10/2014.

Analisando as informações da (CGADB) pode ser explicada a razão de um maior número de usuários masculino na biblioteca. No gráfico abaixo se confirma o percentual do quadro anterior.



**Gráfico 2** – Figura demonstrativa dos usuários masculino e feminino frequentadores da Biblioteca.  
Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.1.3 Grau de escolaridade

O número de 55% que diz ter o Ensino Superior incompleto justifica-se por ser a maioria dos pesquisados graduandos em Teologia. No percentual dos 30% que disseram ter o curso Superior completo, estão alunos que são graduados em outro curso e, também usuários da comunidade e participantes de outros serviços prestados pela Faculdade e a Biblioteca.

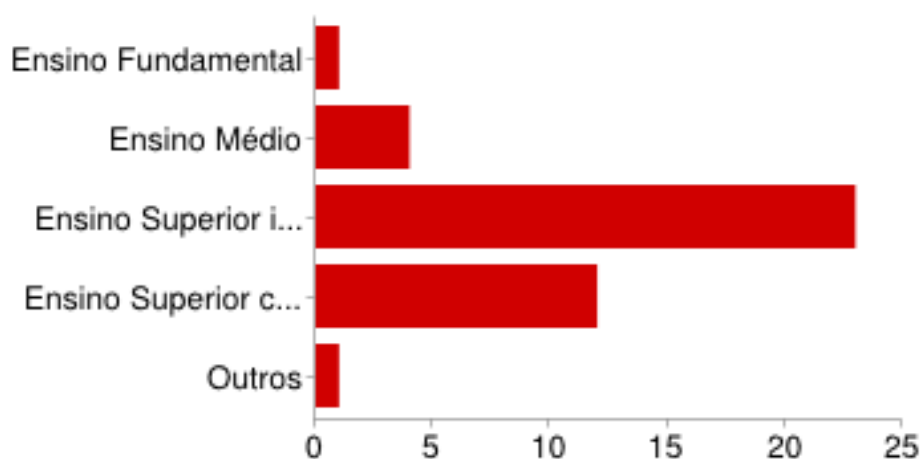
Quadro 3 - Escolaridade

Grau de escolaridade	Respostas	Percentuais
Ensino Superior Incompleto	22	55%
Ensino Superior completo	12	30%
Ensino Médio	4	10%
Ensino Fundamental	1	3%
Outros	1	3%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Desses números entende-se que a maioria dos frequentadores da Biblioteca está na categoria dos alunos graduandos do curso oferecido pela Instituição. O índice dos usuários

com curso superior completo é muito bom. Porque, os mesmos, continuam utilizando os serviços prestados pela Biblioteca para outras atividades e, especialização. Há outros que têm curso superior completo e faz parte da comunidade e funcionários da Faculdade. No percentual de 3% em “outros” estão os que não responderam ao item proposto. A Biblioteca central (BC) atende a comunidade universitária e a comunidade externa com variados produtos e serviços, especificados abaixo.



**Gráfico 3** – Figura que destaca graduandos do Curso de Teologia.  
Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.1.4 Categorias de usuários da Biblioteca

Dentre o total dos pesquisados, que responderam à questão “que tipo de usuário você é?”, 85% eram alunos de graduação, 5% alunos de Pós-Graduação, 3% alunos do COMFIE<sup>10</sup>, 3% os de apoio técnico administrativo e 5% usuários da comunidade.

Quadro 4 – Categorias de usuários

Alunos de Graduação	34	85%
Alunos de Pós-Graduação	2	5%
Comunidade	2	5%
Alunos do COMFIE	1	3%
Apoio Técnico Administrativo	1	3%
Alunos de Extensão	0	0%

<sup>10</sup> Curso de Obreiros da Igreja Ministério Fama e Igrejas Evangélicas

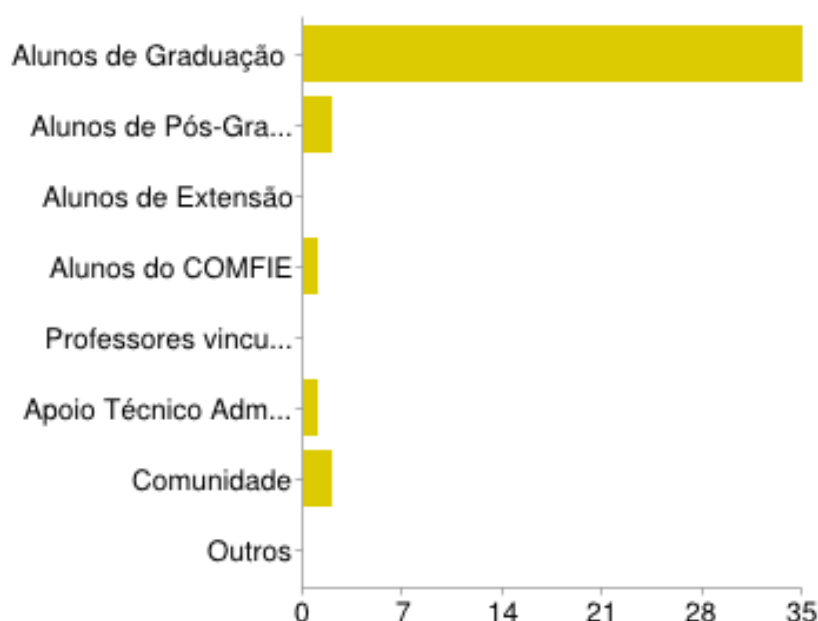
Professores vinculados à Faculdade	0	0%
Outros	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Chama bastante atenção, o fato de que, nenhum pesquisado se identificou como professor<sup>11</sup>. Registra-se que no período de pesquisa, houve, sim, a presença de professores no ambiente da biblioteca. Por observação, notou-se que professores buscam e utilizam o acervo bibliográfico.

Na abordagem de entrega do questionário impresso, não houve oportunidade dos que ali se fizeram presentes, em colaborar com os trabalhos. Pois dos que receberam o questionário, um se pós-pronto a responder, porém em outro momento. Contudo, não o devolveu no prazo final da pesquisa.

Visualize no gráfico, a qual curso ou atividades se enquadram os usuários que frequentam a Biblioteca:



**Gráfico 4** – Figura que destaca de forma geral os usuários da Biblioteca Central.

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

<sup>11</sup> Mesmo não havendo sido registrado resposta de professores na pesquisa, Ressalta-se que foi verificada, de forma analítica, a presença de professores no ambiente da Biblioteca, inclusive, participando de treinamento com os serviços oferecidos pelo Serviço de Referência da Biblioteca.

### 3.1.4.1 Importância da biblioteca da instituição para o docente

No contexto informacional, é importante a participação do docente nas atividades da biblioteca, utilizando-a como fonte de recursos informacionais. A biblioteca universitária tem a responsabilidade de servir toda comunidade acadêmica. Desenvolver mecanismo que contribua para a melhora das capacidades informacionais dos educadores ausentes da biblioteca fará parte da política nos trabalhos bibliotecários. Isso favorecerá ações interativas para a comunicação de todo o grupo de usuários.

Recomenda-se que os professores se façam presentes nesse ambiente não apenas como orientadores, mas também como usuário. “A biblioteca tem um papel relevante e de extrema importância neste contexto não só de oferecer serviços e produtos de qualidade, mas também de oferecer suporte de integração entre os diferentes campos acadêmicos voltados para políticas de formação de seus usuários.”. (MELO 2012, p. 41)

## 3.2 DADOS DE CONTEÚDO – BUSCA DAS INFORMAÇÕES

### 3.2.1 Conteúdo do Acervo

A Tabela abaixo demonstra a satisfação do usuário em encontrar, ou não encontrar, o que precisa. O conteúdo de uma biblioteca universitária segue regras e normas do Ministério da Educação e Cultura. Pressupõe que o estudante da teologia acadêmica não busca conhecimentos que haja experiência mística e sim, conhecimentos científicos. Observou-se que há preocupação, desses estudantes, com o conteúdo do acervo daquela biblioteca.

Quadro 5 – Conteúdo do Acervo

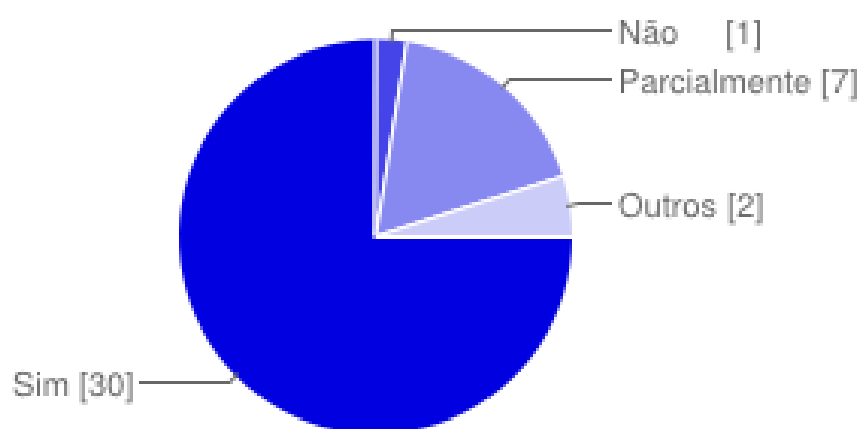
Sim	30	75%
Parcialmente	7	18%
Outros	2	5%
Não	1	3%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Ao contrário do que se poderia imaginar, houve nas respostas solicitação para que no acervo da Biblioteca houvesse mais itens bibliográficos que abordassem assuntos de cunho não teológico.

Realmente, o referido Acervo, compreendem-se obras bibliográficas de referência e atualizadas. Contudo houve nas respostas àqueles que só encontram parcialmente o que procuram. Explica-se esse fato por serem os estudos teológicos carregados de interpretações e conceitos que às vezes depende de eliminação de barreiras/lacunas fora do alcance simplesmente bibliográfico. São as barreiras interferentes estudadas na seção 1. O gráfico abaixo revela o número de usuários que resolvem suas necessidades de informação.

Visualize no (gráfico 5): dos 40 usuários pesquisados, 30 diz encontrar no acervo da Biblioteca Central o que procuram para seus estudos e pesquisas.



**Gráfico 5** – figura que demonstra a aprovação do conteúdo bibliográfico do Acervo.  
Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.2.2 Fontes de Informação

Sobre as principais fontes de informação mais utilizadas na biblioteca, notou-se que o livro impresso supera as demais Fontes no quesito ‘busca de informações’. O livro impresso, na biblioteca da FAIFA, é a principal fonte de informação mais utilizada nos estudos e pesquisas pelos usuários pesquisados, 88%. Em seguida está a Internet com 50%. Após estão: livros eletrônicos 15%, revistas específicas 10%, teses – dissertações – trabalhos acadêmicos 10%, revistas gerais 8%, periódico científico impresso 8%, periódico científico eletrônico 5%, multimeios 3% e no campo “outros” 0%.

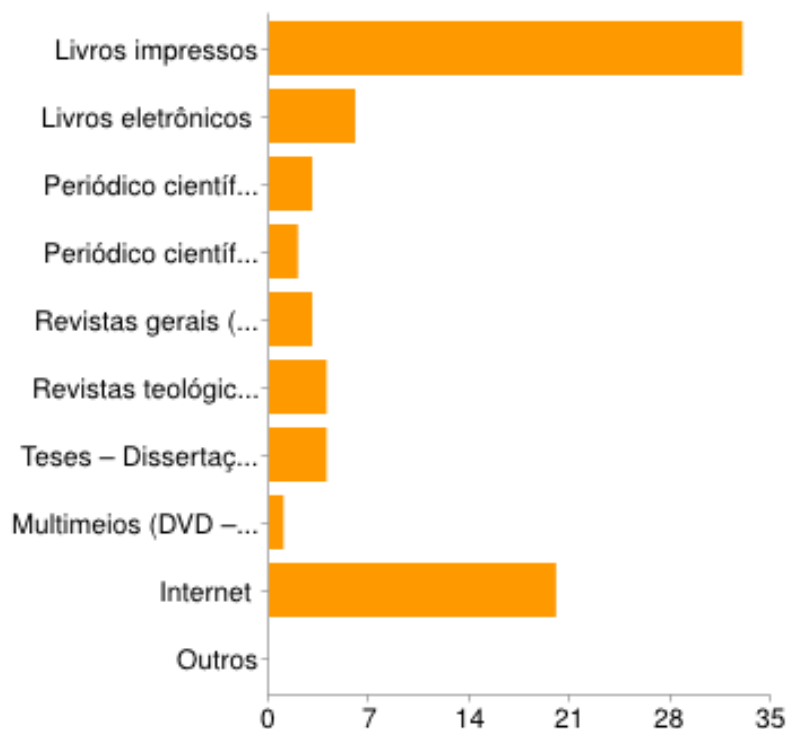
A pesquisa realizada revela, como predominantes, as fontes relacionadas no quadro a seguir. Observem que no acervo, constam documentos em variados suportes: enciclopédias gerais e especializadas; dicionários gerais ou especializados; atlas; mapas; bíblias em diversas versões e línguas; livros; periódicos; revistas informativas; CD, DVD, VHS; Slides e outros.

Quadro 6 – Fontes de Informação

Fontes de Informação mais utilizadas	Respostas	Percentual
Livros impressos	35	88%
Internet	20	50%
Livros eletrônicos	6	15%
Revistas teológicas (específica da área)	4	10%
Tese – Dissertações – TCC	4	10%
Periódico científico impresso	3	8%
Revistas gerais (Veja – Época – Isto É – etc.)	3	8%
Periódico científico eletrônico	2	5%
Multimeios (DVD – Multimídias)	1	3%
Outros	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

No gráfico demonstrativo há a predominância do “livro impresso” no uso das Fontes de Informação na Biblioteca. Veja que a “Internet” vem em segundo plano, mas com forte tendência de crescimento.



**Gráfico 6** – Fontes de Informação utilizadas no ambiente educacional.

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.3 DADOS DE CONTEÚDO – USO DAS INFORMAÇÕES

#### 3.3.1 Frequência de uso das informações na biblioteca

Entende-se como satisfatório o uso da biblioteca, pois 18% dos pesquisados afirmam utilizar a biblioteca diariamente. Ainda, 45% afirmam utilizar a biblioteca semanalmente, e 8% mensalmente. Isso demonstra que a Unidade de Informação possui usuários assíduos. Há aqueles, também, que de forma eventual compõem os 30%. O quadro abaixo mostra um bom percentual dos que frequentam semanalmente. É uma boa porcentagem se comparado com outros índices de pesquisa em outras bibliotecas.

Quadro 7 – Frequência

Semanalmente	18	45%
Eventualmente	12	30%
Diariamente	7	18%
Mensalmente	3	8%
Não frequento	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

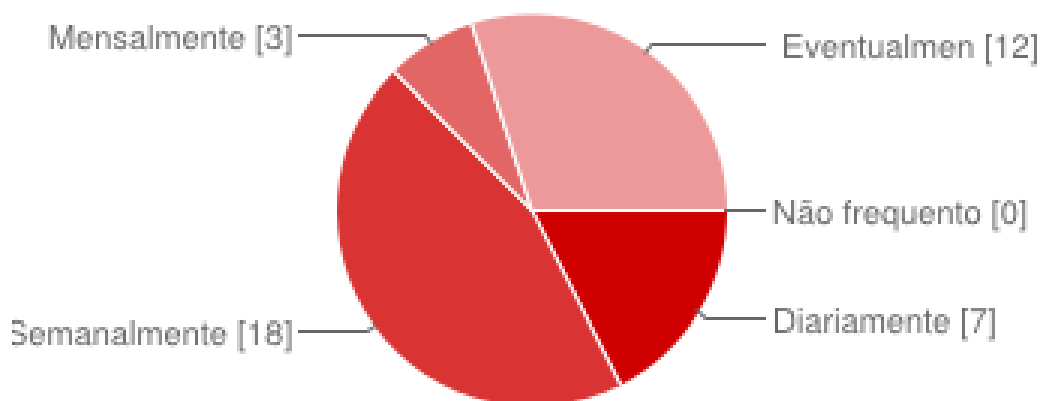
Na Faculdade são desenvolvidos atividades acadêmicas visando cumprir uma filosofia de ensino, como atividades de Monitoria, de Estágio e complementares como as Semanas Acadêmicas, as Aulas Magnas, os Debates e Palestras Teológicas entre outras<sup>12</sup>.

As políticas de Responsabilidade Social tem exaltado a Instituição à comunidade onde se encontra inserida com projetos como as oficinas de Inclusão Digital e Inclusão Linguística, Cursos de Libras e Formação Pastoral, campanhas de doação de Sangue e Alimentos, etc.. Essas atividades e outras estão disponíveis no site da Instituição e são abertas ao público.

No período estipulado para a pesquisa foi verificado a presença constante e repetida de muitos usuários da Faculdade. Observou-se que a presença de alguns usuários se repetia diariamente. Faz-se crer um bom comportamento diante das ações dos serviços de informação e da satisfação em estar em um ambiente de pesquisa e leitura. O próximo gráfico apresenta a frequência dos usuários da Biblioteca da FAIFA.

<sup>12</sup> Cf. BOTELHO, Marcos Campos. O centro da mensagem cristã: uma análise exegética e prática de textos bíblicos. Goiânia: ED. FAIFA, 2012. 98 p.

Pode parecer inútil perguntar ao usuário se frequenta ou não a Biblioteca, visto que para responder essa pergunta, ele, deverá estar ali. Porém, essa pergunta foi dirigida àquela frequência de uso dos serviços da Biblioteca.



**Gráfico 7** – Figura demonstrativa do modo de frequência dos usuários da Biblioteca.  
Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.3.2 Dificuldades barreiras que se encontra ao utilizar a Biblioteca

É surpreendente constatar que 58% dos pesquisados responderam não encontrar barreiras ao utilizar a Biblioteca. Isso se explica quando, comparando com o quadro que investiga a ação do bibliotecário. Ficou evidente que esses usuários não encontram barreiras quando auxiliados pelo serviço de referência da biblioteca.

Observe no quadro abaixo, em relação à localização do material bibliográfico, o número dos que sentem dificuldades é de 23%. Nisso pressupõe que essa busca é feita pelo usuário individualmente. Isso requer uma atuação no sentido de estar instruindo e capacitando os usuários, com cursos de pequena duração.

Quadro 8 – Barreiras de Uso

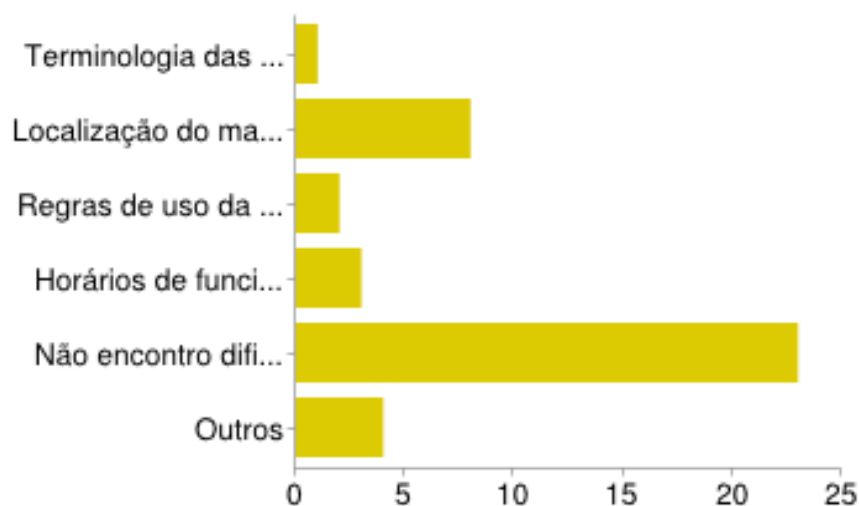
Não encontro dificuldades/barreiras	23	58%
Localização do material bibliográfico	9	23%
Horários de funcionamento da Biblioteca	3	8%
Outros	3	8%
Regras de uso da Biblioteca	2	5%
Terminologia das Fontes de Informação	1	3%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Para facilitar a localização do material bibliográfico pode estar sendo implantadas placas sinalizadoras no ambiente, respeitando as normas e legislação vigentes. Procedimentos já adotados, de acordo com informações oficiais, pela administração da Biblioteca Central.

No quesito “outros” estão contidos dificuldades que: às vezes não conseguir o livro desejado; a falta de material específico de outras áreas do conhecimento. Houve os que não responderam, ou não souberam responder.

Note no (Gráfico 8) que a terminologia das fontes de informação não constitui problemas aos usuários da Biblioteca. Por outro lado, o horário de funcionamento merece uma atenção maior por aparecer em terceiro plano das dificuldades/barreiras no uso dos serviços da Biblioteca.



**Gráfico 8** – figura que demonstra as dificuldades/barreiras no uso dos serviços de informação.  
Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.3.3 Resolução das dificuldades/barreiras encontradas no uso da Biblioteca

Solicitações pelos serviços de referência estão claras no quadro abaixo. Observem:

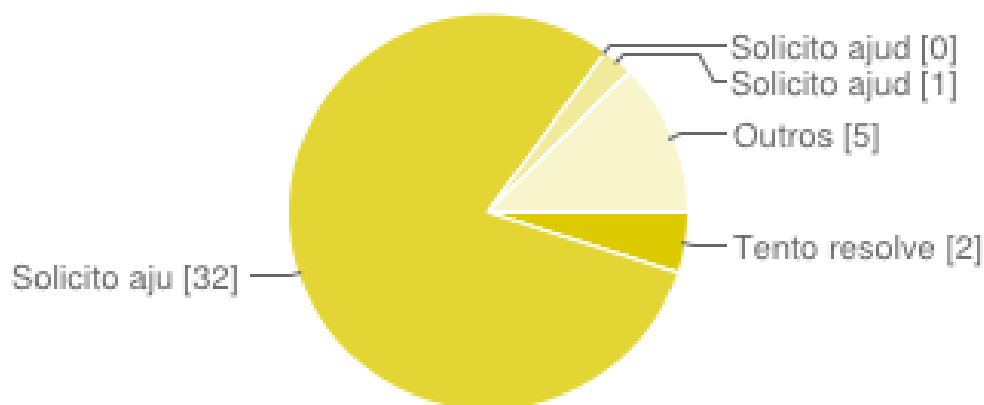
Quadro 9 – Resolução das Barreiras/Dificuldades

Solicito ajuda ao Bibliotecário	32	80%
Outros	5	13%
Tento resolver sozinho (a)	2	5%
Solicito ajuda dos professores	1	3%
Solicito ajuda a outros usuários	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Destacam-se, dos que estão incluídos em “outros”, os que não encontram barreiras/dificuldades no uso como também, os que diz seguir as normas da biblioteca.

Comparando o (Quadro 9) com o (Quadro 8), onde 58% dos pesquisados afirmam não ter dificuldades/barreiras na busca por informações na Biblioteca, se explica na visualização da ação bibliotecária no (Gráfico 9).



**Gráfico 9** – Figura ilustrativa da resolução das dificuldades/barreiras.  
Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.3.4 Grau de satisfação quanto aos serviços prestados na Biblioteca

Solicitou-se que os usuários avaliassem o atendimento presencial na Biblioteca e, 18% avaliaram como ‘bom’. Não houve resposta de avaliação ‘regular ou ruim’. Assim é possível perceber que o atendimento tem sido feito de forma satisfatória, de acordo com a grande maioria dos usuários que participaram da pesquisa.

#### 3.3.4.1 Atendimento

O atendimento envolve todo o corpo diretor, administrativo e operacional da Faculdade FAIFA e de sua Biblioteca. Verificou-se uma ação de planejamento estratégico e operacional. Há constantes reuniões com o propósito de identificar falhas, riscos e, por conseguinte, melhorar os serviços. No (quadro 10) contém os percentuais, atendimento.

Um número que chamou a atenção foi o fato de que 83% aprovam e acham o atendimento “excelente”. Contudo, a própria administração reconhece que há muito a ser feito para que os serviços alcancem um bom índice de satisfação. Se considerar o atendimento prestado na Biblioteca com outras modalidades comerciais de atendimento, esse é excelente.

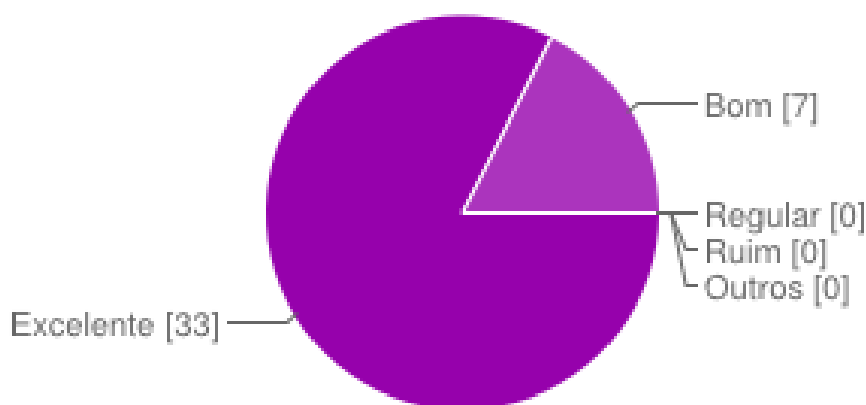
Pela característica da Faculdade, instituição privada, os recursos institucionais dependem de aprovação, mais chegam com maior rapidez por não passarem por licitação. Com a agilidade na liberação desses recursos, toda a estrutura técnica e administrativa da Instituição será beneficiada e conseqüentemente o usuário, com melhores atendimentos.

Quadro 10 – Atendimento

Excelente	33	83%
Bom	7	18%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%
Outros	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Observou-se uma atuação que faz dessa Biblioteca um verdadeiro mecanismo vivo. As atividades da Faculdade, relativas ao acervo e serviços de referência, dependem quase que exclusivamente dos serviços bibliotecários. Visualize no gráfico o excelente atendimento oferecido aos usuários.



**Gráfico 10** – Figura demonstrativa com a satisfação dos serviços de informação.

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Contudo, registra-se a necessidade de haver no quadro funcional da Faculdade um auxiliar de biblioteca. Isso tiraria uma sobrecarga de serviços administrativos, fora dos trabalhos bibliotecários, proporcionando melhor produtividade aos trabalhos e qualidade nos serviços prestados.

### 3.3.4.2 Empréstimos de materiais bibliográficos

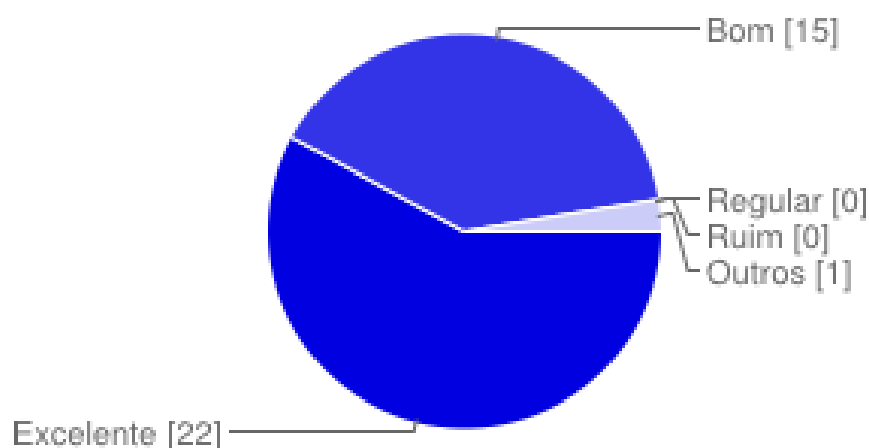
Este item da pesquisa é de grande importância para a análise dos dados obtidos. Porque o material bibliográfico é que sustenta uma Unidade de Informação. Quanto aos empréstimos de materiais bibliográficos ofertados pela biblioteca observe os números. Veja que: 55% dos usuários consideram “excelentes” os empréstimos de materiais bibliográficos e 38% acham que é bom. Não houve quem achasse os empréstimos “regular” ou “Ruim”.

Quadro 11 – Empréstimos de materiais bibliográficos

Excelente	22	55%
Bom	15	38%
Outros	1	3%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Porém houve aqueles que não opinaram ou não quiseram responder. Neste item havia espaço para outras opiniões como: ruim ou péssimo de acordo com a vontade do pesquisado. Visualize no gráfico os bons serviços de empréstimos realizados na biblioteca.



**Gráfico 11** – Figura demonstrativa dos empréstimos oferecidos pela Biblioteca.

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.3.4.3 Pesquisa bibliográfica

Avaliação do acervo em relação às pesquisas bibliográficas e da satisfação na busca.

O acervo é muito bom, segundo os pesquisados. Das respostas, 50% responderam; “bom”, 43% ”excelente”, 3% “regular e 3% não opinaram ou não quiseram responder. No quadro abaixo é possível verificar que a satisfação em relação às pesquisas supera as expectativas para bons serviços.

Quadro 12 – Pesquisa bibliográfica

Bom	20	50%
Excelente	17	43%
Regular	1	3%
Outros	1	3%
Ruim	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Não impressiona o fato da maioria dos usuários pesquisados avaliar as pesquisas bibliográficas como “excelente” e “bom”. Isso se explica por haver um acervo que supre as necessidades naquele momento.

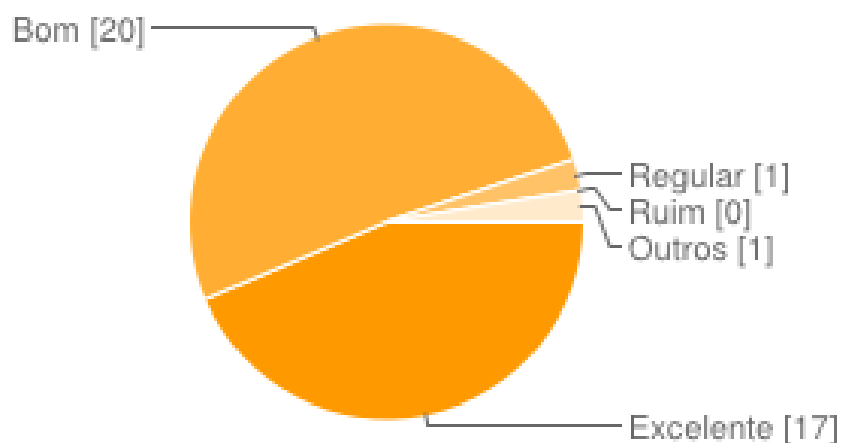


Gráfico 12 – Figura Pesquisa bibliográfica.

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

#### 3.3.4.4 Apoio às pesquisas e leituras

O apoio dos serviços executados na biblioteca suporta não só os usuários com necessidades informacionais, bem como, outros serviços técnicos. Por exemplo: treinamento de sistemas da tecnologia da informação; auxílio no manejo e execução de equipamentos,

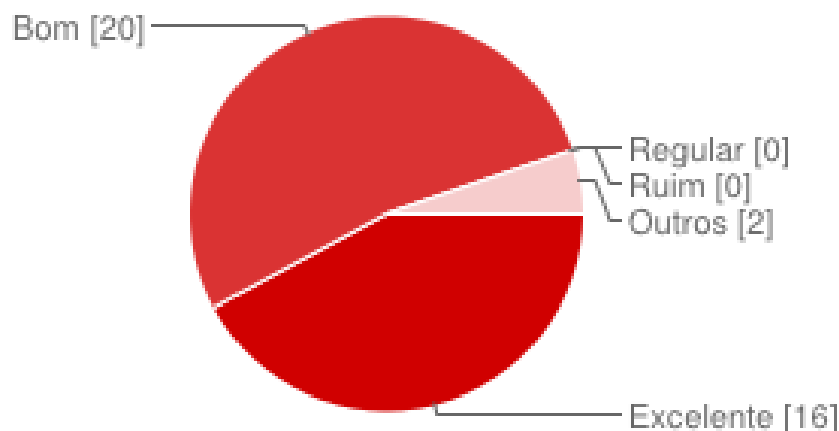
indicação de obras literárias, entre outros. Observe que no quadro, os percentuais quanto ao apoio às pesquisas e leituras são positivos na avaliação dos usuários pesquisados.

Quadro 13 – Apoio às pesquisas e leituras

Bom	20	50%
Excelente	16	40%
Outros	2	5%
Regular	0	0%
Ruim	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Mesmo com a grande aprovação do apoio às pesquisas e leitura, sente-se a falta de um plano exclusivo para os usuários da comunidade. Se para os alunos há o incentivo curricular, para usuários potenciais falta demonstrar as obras que a Biblioteca pode oferecer. Visualize no gráfico o excelente panorama desses serviços prestados.



**Gráfico 13** – Apoio às pesquisas e leituras.

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

#### 3.3.4.5 Serviços de fotocópias

Há baixa satisfação para os serviços de fotocópias. Isso faz crer da necessidade de um planejamento técnico, administrativo e de gestão de pessoal.

No questionário da pesquisa, “campo outros”, havia a possibilidade de comentários pelo pesquisados. No campo exclusivo aos comentários, dos 8% que não opinaram ou não quiseram responder, 2,6% acham os serviços de fotocópias péssimos. Geralmente, os serviços

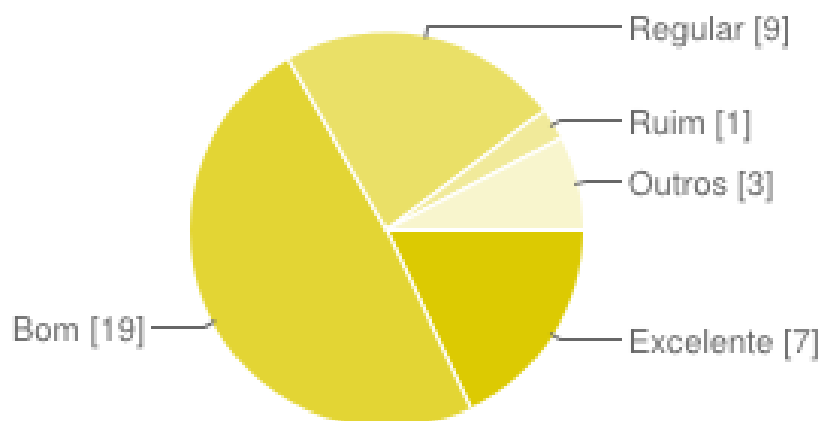
de fotocópias em faculdades, não atende de maneira satisfatória a maioria dos estudantes. Na Faculdade FAIFA, isso, não é diferente. O quadro seguinte deixa claro que os serviços de fotocópias podem ser melhorados.

Quadro 14 – Serviços de fotocópias

Bom	19	48%
Regular	9	23%
Excelente	7	18%
Outros	3	8%
Ruim	1	3%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Algumas faculdades adotam a terceirização dos serviços. Mesmo assim, o problema não tem sido resolvido de forma contínua. Uma alternativa pode ser a indicação de textos e títulos que constam em livros fáceis de adquirir, ou mesmo de serem encontrados disponíveis em portais gratuitos. Visualize no gráfico as respostas obtidas.



**Gráfico 14** – Serviços de fotocópias.

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

#### 3.3.4.6 Consulta ao Acervo da Biblioteca pela Internet

A partir da implantação das bibliotecas digitais e virtuais, as consultas aos acervos institucionais são feitas de forma presencial e à distância. Da pesquisa na Biblioteca, mesmo com baixo índice de satisfação a esse serviço, nota-se uma progressiva melhora, quando comparando a outras Unidades de Informação.

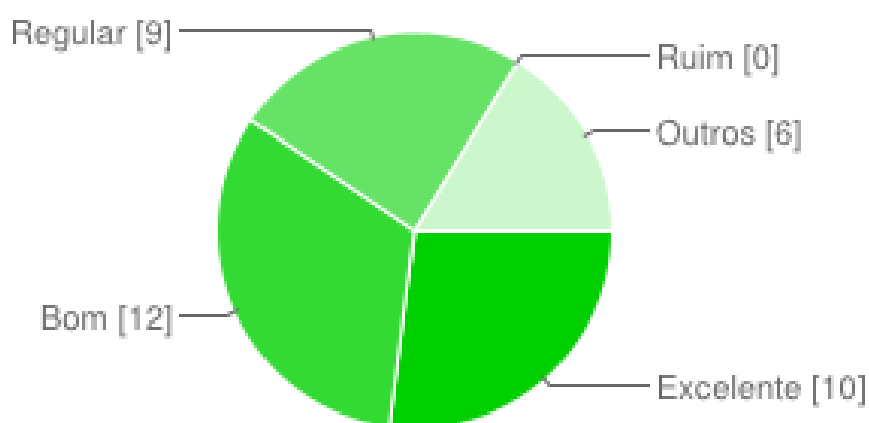
A Biblioteca Central da FAIFA reserva um bom espaço para as atividades digital, virtual, utilizando o laboratório. Nessas atividades inclui pesquisas interna, de parte do acervo local e, externa de periódicos científicos.

Quadro 15 – Consulta ao Acervo

Bom	12	30%
Excelente	10	25%
Regular	9	23%
Outros	6	15%
Ruim	0	0%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Esse serviço ainda passa por atualizações que dependem da normalização do Repositório Institucional. Contudo o acesso ao acervo pela Internet é considerado bom, levando em conta o acesso nas dependências da Biblioteca. Visualize no gráfico como está a consulta ao acervo pela Internet.



**Gráfico 15** – Consulta ao Acervo.  
Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

### 3.3.4.7 Orientação TCC: normalização de trabalhos – ABNT

A orientação de Trabalhos Acadêmicos é um dos serviços de referência, realizado pelo bibliotecário da instituição. As respostas a esta questão pode ter causado dupla interpretação em relação ao orientador [professores] do TCC – ABNT. Analisando outro item do questionário, verificou que houve comentários da falta da presença dos professores em

questões de acompanhamento e do material específico dessa exigência. Por essa razão conclui-se que a orientação envolve muito mais que o serviço de referência da Biblioteca.

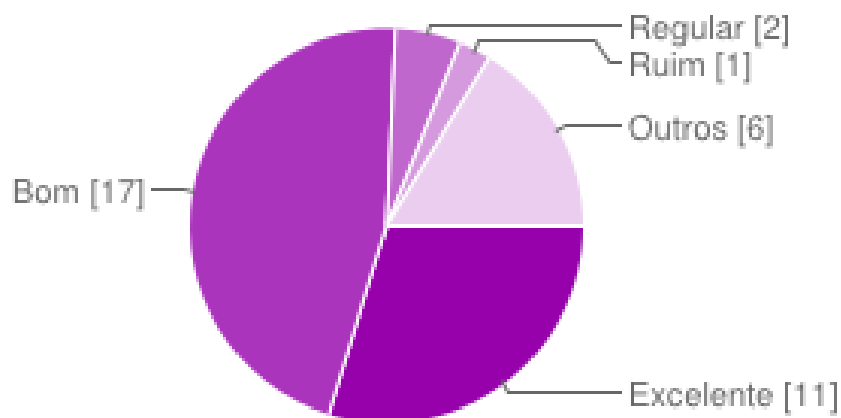
Orientação está ligada a ação conjunta dos serviços bibliotecários com as atividades dos docentes da Faculdade. Com isso, do total dos entrevistados, a este item, 43% consideram o Serviço de Referência “bom”, 28% “excelente”, 15% não opinaram ou não entenderam a questão. Destacam-se, entre os 3% que acham “ruim”, a falta de manuais e métodos eficientes para os trabalhos de conclusão de curso.

Quadro 16 – Serviços de Referência

Bom	17	43%
Excelente	11	28%
Outros	6	15%
Regular	2	5%
Ruim	1	3%

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Visualize no gráfico os outros percentuais registrados.



**Gráfico 16** – Serviço de referência.

Fonte: Dados de Pesquisa (2014)

Dos pontos adotados conclui-se que as categorias apresentam fatores distintos para a análise. A partir das interpretações das necessidades informacionais pode-se determinar o comportamento coletivo quando expresso em dados. Como todo comportamento almeja algum objetivo e que, não existe comportamento sem haver motivação, este, pode sofrer alterações por causas naturais ou artificiais derivados da ansiedade e falta de informação.

Infere-se dos dados que a comunicação entre pessoas depende da compreensão das estruturas sócio econômico e cultural que fazem parte das comunidades em todas as suas complexidades. Comunicar bem depende de práticas e mecanismos intensivos de aprendizagem e entendimento de códigos e signos nas diversas áreas. Por isso, toda a organização e análise dos resultados dessa pesquisa constitui elemento da interação entre o consulente e a informação.

A importância de se conhecer os elementos de comunicação, e o processo de troca de informações quando se deseja atingir um público específico, contribui na eliminação das barreiras do canal da comunicação. Barreiras no ambiente educacional, dificuldades linguísticas, dificuldades na identificação e acesso a serviços com recursos tecnológicos disponíveis, barreiras físicas e políticas, não de ser eliminadas gradualmente com o estudo do comportamento informacional desse público.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos teóricos e a prática desenvolvida neste trabalho de conclusão de curso proporcionaram a análise de vários aspectos pertinentes ao comportamento informacional dos usuários identificados na pesquisa registrada. A intensa oferta de produtos informacionais, também, chegou as atuais instituições de ensino teológico. Para entender o que seja estudar Teologia, primeiro, se estuda o comportamento informacional desse público. Quanto ao poder identificar necessidades informacionais buscou-se a interação com os conceitos teóricos do comportamento informacional iniciado a partir da década de 1980. Isso foi realizado com sucesso, explorando na pesquisa, nos estudos de usos e usuários e nas normas técnicas contidas em todo processo estrutural desta obra.

No período histórico que envolve dado, informação e o desenvolvimento da escrita, sempre houve anseios por se ter o livre acesso aos conteúdos de documentos públicos e históricos. As reais necessidades encontradas nos estudos teológicos perduram até nos dias atuais. Os registros de obras eruditas em que não se tinha acesso à totalidade de seus conteúdos originais, ou mesmo, aos suportes que armazenavam esses conhecimentos, permanecem ocultos dependendo do modo de busca ou do interesse científico. É impossível imaginar “barreiras” que impeçam o livre acesso a fontes informacionais com tanta expansão tecnológica e das informações. Porém, as novas tecnologias não as eliminam sem que haja a contribuição do usuário da informação e os estudos do comportamento informacional.

Os estudos de usuários da informação podem ser considerados ainda novos em bibliotecas que atuam em instituição de educação teológica. Isso se deve ao fato de que, a própria instituição de ensino teológico mantinha suas atividades a um público restrito e fechado durante as décadas passadas. Dentre os conceitos citados anteriormente, sobre o comportamento informacional, identificaram-se nos usuários que participaram das pesquisas, atitudes comportamentais identificadas naquelas teorias.

Observando o modo que se expande a disseminação das informações teológicas e da abertura desse ensino, fica evidente a ação de pesquisadores e cientistas com um objetivo comum, o de eliminar as “barreiras” historicamente reconhecidas. Nota-se que o consulente realiza uma busca passiva e em curso. Para este, são aceitas as informações aparentemente relevante estabelecida em ideias e crenças. Contudo leva o indivíduo a atualizar ou expandir suas estruturas.

A barreira “ambiente” tem uma grande importância na construção da formação dos estudantes e pesquisadores teológicos. Tendo-se em vista o relacionamento “interpessoal” do

indivíduo, sua demanda sofre a influência sócio-cultural. A “lacuna” pode estar nesse “ambiente” e o indivíduo acompanha as mudanças no tempo e espaço em sua comunidade.

Distante de querer interferir em doutrinas e interpretação na área da Teologia, o estudo dirigido a este público específico os ajudará na eliminação de “lacunas bibliográficas”. Constata-se que esse público deseja e precisa encontrar novas fontes que certificam as já instaladas. Ele tem condições de aprender um novo conhecimento pelas suas experiências próprias, os chamados “estágios processuais”. Porquanto, determina uma ação intelectual e cognitiva na interpretação do conteúdo informacional por parte dos profissionais que trabalham com a organização, administração e disseminação bibliográfica.

Atuar em um campo educacional com ideologias e conceitos religiosos é um desafio para o profissional da informação. O estudo teológico é considerado o modo gramatical de se estudar as escrituras cristãs. Cabe aos divulgadores da informação identificar onde estão as exatas fontes gramaticais que satisfaçam seus clientes. Não haverá maiores dificuldades na busca por essas fontes, se essa ação profissional não depender exclusivamente do entendimento da Teologia. Há de se mostrar que existe uma Ciência que auxilia outras Ciências em qualquer estudo que envolva arquivos, dados e informação.

Os fundamentos que deram sustentação a este trabalho acadêmico sustentarão a continuação de outros estudos. Importa analisar outras necessidades de informação, identificadas subjetivamente no decorrer das pesquisas desta obra acadêmica. Temas possíveis, comprovado na análise dos dados obtidos podem ser explorados: a atuação da mulher na carreira de Formação Pastoral; o Projeto de Estágio Internacional realizado na África, iniciado em 2012 pela FAIFA. Ainda, uma investigação documental de Temas importantes para formação acadêmica dos Discentes e para análise exegética dos Docentes.

Em termos teóricos, a proposta do presente trabalho consegue alcançar os objetivos propostos. De acordo com os construtos apresentados, a tecnologia da informação, fontes de informação, estudo de usuários de informação, análise documental e as formas de comunicação atendem ao pesquisador e ao grupo estudado. Entre o reconhecimento de uma necessidade e o esforço em poder atendê-la está ação do estudante da informação com as competências devidamente estabelecidas.

Desde a escolha do órgão a ser estudado até a finalização exposta, os ganhos foram consideráveis. Devido ter-se escolhido a citada Biblioteca, haveria necessidade de executar todo um processo regulamentar que envolve aquela Unidade de Informação Institucional. O fato proporcionou conhecimento, prática de petição e certeza de estar lidando com pessoas capacitadas em tomar decisões, observando normas contidas numa legislação interna.

Verificou-se que para os propósitos de uma Biblioteca Universitária, essa atende perfeitamente a seus objetivos. Há estrutura adequada, o ambiente é agradável, os materiais e equipamentos são bons para o estilo aberto de busca. As faixas etárias de usuários estudantes estão beneficiadas pelos projetos e metas da Instituição.

As abordagens foram um sucesso, tudo contribuiu favoravelmente à pesquisa, quase não havendo intempéries o que tornou o trabalho produtivo, dando tempo de preparar cada etapa com ótimos resultados. As partes das pesquisas satisfizeram e corresponderam às expectativas, creu-se que os métodos utilizados foram elaborados de forma concisa, facilitando a compreensão dos usuários entrevistados, onde a sincronia das perguntas induziu-os a responder de forma espontânea.

Na prática, utilizaram-se as indicações teóricas de maneira satisfatória. A recepção, na Unidade de Informação, dos gestores e coordenadores da Faculdade, teve uma acolhida excepcional. Os usuários pesquisados colaboraram surpreendentemente de modo favorável. As condições climáticas e do ambiente não interferiram no progresso dos trabalhos.

A comunidade atuante dessa Faculdade é uma surpresa agradável em relação ao uso dos serviços de informação. Durante a realização das pesquisas e dos contatos regulatórios, verificaram-se usuários ativos e interessados em obter conhecimento. Em toda sociedade da informação, iniciando em uma comunidade, o usuário terá sucesso se poder contar com as técnicas inerentes à Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

## REFERÊNCIAS

- ASSIS, W. M. **Gestão da informação nas organizações**: como analisar e transformar em conhecimento informações captadas no ambiente de negócios. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.
- BOTELHO, Marcos Campos. O centro da mensagem cristã: uma análise exegética e prática de textos bíblicos. Goiânia: Ed. FAIFA, 2012.
- DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCar, 2013.
- CAJUEIRO, Roberta Liana Pimentel. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos**: guia prático do estudante. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.
- CAMPELLO, Bernadete; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectiva ciência da informação**. Belo Horizonte, 2005, v. 19, n.2, p. 178-193, Jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://scholar.google.com.br>>. Acesso em: 4 jun. 2014.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.
- GUMIEIRO, Katiúcia Araújo. **Um estudo sobre as necessidades e o comportamento informacional dos consultores legislativos da câmara dos deputados**. Disponível em: <<http://bd.camara.leg.br>>. Acesso em: 12 jun. 2014.
- LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Rio de Janeiro: Intertexto, 2005.
- MATTA, Rodrigo Octávio Beton. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In. VALENTIM, Marta (Org.). *Gestão, mediação e uso da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Disponível em: <[www.editoraunesp.com.br](http://www.editoraunesp.com.br)>. Acesso em: set. 2014.
- MARTINS, Myriam Gusmão de. **Planejamento bibliotecário**. São Paulo: Pioneiro, 1980.
- MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: URGs, 1979.
- MELO, Fábio J. Dantas de; BRASCHER, Marisa. **Fundamentos da linguística para formação do profissional de informação**. Brasília: Thesaurus, 2011.
- MELO, Lizete Alves. Necessidades e práticas do comportamento informacional: estudo comparado dos docentes da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto – FEUP e da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Câmpus Curitiba – UTFPR, 2012. 116 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Tecnológica federal do Paraná, Porto, 2012.
- PESCUMA, Derma; CASTILHO, Paulo F. de. **Projeto de pesquisa**: o que é? Como fazer?. São Paulo: Olho d'Água, 2013.
- PESCUMA, Derma; CASTILHO, Paulo F. de. *Referências bibliográficas*: um guia para documentar suas pesquisas incluindo Internet, CD-Rom, multimeios. 7. ed. São Paulo: Olho d'Água, 2013.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.feevale.br/editora>>. Acesso em: jun. 2013.

SILVA, Marli Vítor da; CASARIN, Helen de Castro Silva. O comportamento informacional de advogados: uma revisão de literatura. In. VALENTIM, Marta (Org.). *Gestão, mediação e uso da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Disponível em: <[www.editoraunesp.com.br](http://www.editoraunesp.com.br)>. Acesso em: set. 2014.

SOUTO, Leonardo Fernando. Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

SILVEIRA, Martha Martinez; ODONE, Nanci. **Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos.** *Ciência da informação*, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf>>. Acesso em: 4 jun. 2014.

TOMAÉL, Maria Inês. **Compartilhamento da informação**. Londrina: EDUEL, 2012.

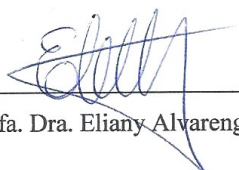
**APÊNDICE A – REQUERIMENTO PARA AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA**

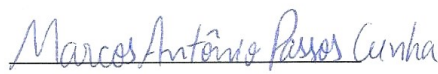
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – UFG  
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Vimos, por meio deste, solicitar a autorização para realizar, junto à Biblioteca Central da Faculdade da Igreja Ministério Fama – FAIFA, pesquisa intitulada: “Estudo do comportamento informacional em Faculdade Teológica”. Essa pesquisa objetiva identificar as necessidades e práticas do comportamento informacional dos usuários da Biblioteca da FAIFA. De forma específica identificaremos tais necessidades, o nível de satisfação e uso dos serviços oferecidos nessa unidade de informação.

Para maiores esclarecimentos apresentamos nossos contatos: Profª Drª Eliany Alvarenga (Yalvarenga@gmail.com – Telefone: (62) 99721888); Estudante: Marcos Antônio Passos Cunha (mistercon1@gmail.com – Telefone: (62) 32588258).

Certos de contarmos com a atenção, agradecemos antecipadamente.  
Atenciosamente.

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Eliany Alvarenga de Araújo

  
\_\_\_\_\_  
Marcos Antônio Passos Cunha

**APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA****QUESTIONÁRIO**

Este questionário faz parte da pesquisa intitulada: “Estudo do comportamento informacional em Faculdade Teológica”. Apresentado pelo estudante Marcos Antônio Passos Cunha, graduando em Biblioteconomia, da Faculdade de Informação e Comunicação – FIC, Universidade Federal de Goiás – UFG. Esta pesquisa objetiva identificar as necessidades e práticas do comportamento informacional dos usuários da Biblioteca Central da Faculdade da Igreja Ministério Fama – FAIFA. Solicitamos sua colaboração no sentido de preenchê-lo. Qualquer dúvida, estamos a sua disposição!

**1 DADOS DE CARACTERIZAÇÃO**

1.1 Indique sua faixa etária

- 17 a 20 anos
- 21 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- 61 a 70 anos
- Outra faixa etária: \_\_\_\_\_

1.2 Indique o sexo

- Masculino       Feminino

1.3 Indique o seu grau de escolaridade

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo
- Outro grau de escolaridade: \_\_\_\_\_

1.4 A que categoria de usuário da Biblioteca você pertence?

- Alunos de Graduação
- Alunos de Pós-Graduação
- Alunos de Extensão

- Alunos do COMFIE
- Professores vinculados à Faculdade
- Apoio Técnico Administrativo
- Comunidade
- Outra categoria: \_\_\_\_\_

1.5 Você é membro em alguma congregação religiosa (Igreja)? (*Sugestão CCT – FAIFA*)

- Sim. Qual congregação religiosa? \_\_\_\_\_
- Não congrego

## 2 DADOS DE CONTEÚDO – BUSCA DE INFORMAÇÕES

2.1 Você encontra o que necessita no acervo da Biblioteca?

- Sim       Não       Parcialmente

2.2 Assinale quais as Fontes de Informação você mais utiliza em seus estudos/pesquisas:

- Livros impressos
- Livros eletrônicos
- Periódico científico impresso
- Periódico científico eletrônico
- Revistas gerais (Veja – Época – Isto É –etc.)
- Revistas teológicas (Defesa da fé – Apologética - Obreiro Aprovado - Ensinador Cristão – EBD)
- Teses – Dissertações – Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
- Multimeios (DVD – Mapas – Atlas – Multimídias)
- Internet
- Outras Fontes: \_\_\_\_\_

## 3 DADOS DE CONTEÚDO – USO DAS INFORMAÇÕES

3.1 Qual a sua frequência de uso da Biblioteca?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Eventualmente
- Não frequento

3.2 Quais as dificuldades/barreiras que você encontra ao utilizar a Biblioteca?

- Terminologia das Fontes de Informação
- Localização do material bibliográfico
- Regras de uso da Biblioteca
- Horários de funcionamento da Biblioteca
- Não encontro dificuldades/barreiras
- Outras dificuldades: \_\_\_\_\_

3.3 Como você resolve as dificuldades/barreiras encontradas no uso da Biblioteca?

- Tento resolver sozinho(a)
- Solicito ajuda ao Bibliotecário

Solicito ajuda aos colegas estudantes e pesquisadores

Solicito ajuda dos professores

Outra forma: \_\_\_\_\_

3.4 Indique o grau de satisfação quanto aos serviços prestados na Biblioteca:

	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Neutro</b>
Atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empréstimos de materiais bibliográficos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pesquisa bibliográfica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apoio às pesquisas e leituras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de fotocópias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta ao Acervo da Biblioteca pela Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientação TCC: normalização de trabalhos - ABNT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Outros: \_\_\_\_\_

AGRADECEMOS PELA SUA COLABORAÇÃO!

## ANEXO A – UM PANORAMA DA FACULDADE FAIFA E DE SUA BIBLIOTECA

A Faculdade FAIFA é uma Instituição de Ensino Superior (IES) privada e de confessionalidade assembleiana, mantida pela Organização Cultural Educacional Filantrópica (OCEF), pertencente à igreja Ministério Fama. Seu embrião encontra-se nos cursos de capacitação de leigos para o serviço cristão oferecidos pela liderança da Igreja Assembleia de Deus Ministério Fama.<sup>13</sup>

Esses cursos constituíram o que ficaria conhecido, formalmente, como Seminário Seifa. O Seifa manteve suas atividades até o ano de 2002, quando do reconhecimento da nova instituição de Ensino Superior pelo Ministério da Educação (MEC), a partir de então denominada Faculdade da Igreja Ministério Fama (FAIFA).

A oferta de cursos de capacitação de leigos para o serviço cristão não foi interrompida. Foi criado o Curso de Obreiros da Igreja Ministério Fama e Igrejas Evangélicas (COMFIE), concomitantemente com a criação da Faculdade. O COMFIE engloba cursos que vão desde aqueles que atendem às famílias da Igreja até aqueles que preparam leigos para o oficialato, como diaconato, o presbiterado etc.

### O CREDENCIAMENTO DA FACULDADE E A AUTORIZAÇÃO DO CURSO DE TEOLOGIA

O ato normativo do processo de credenciamento da Faculdade FAIFA é a Portaria SESu/MEC nº 3248/02, publicada no Diário Oficial da União de 28/11/2002; em agosto de 2011 a Faculdade foi avaliada e reconhecida com o Conceito Institucional (CI) 3 (três). O ato de autorização do Curso de Teologia, Bacharelado, é a portaria SESu/MEC nº 3249/2002, igualmente publicada no Diário Oficial da União de 28/11//2002.

### A DIPLOMAÇÃO DOS ALUNOS

A Faculdade FAIFA expede seus diplomas com validade nacional. Os diplomas de cursos superiores reconhecidos, quando registrados, terão validade nacional como prova da formação recebida por seu titular (LDB, Art. 48). O registro desses diplomas obedece à legislação, isto é, são feitos em Universidade instalada no próprio Estado (Art. 48 da LDB).

---

<sup>13</sup> BOTELHO, Marcos Campos. O centro da mensagem cristã: uma análise exegética e prática de textos bíblicos. Goiânia: ED. FAIFA, 2012. 98 p.

No caso da faculdade FAIFA, é a Universidade Federal de Goiás que faz esse registro conforme determinação do Conselho Nacional de Educação (Cf. Res. CNE/CES nº 12/2007, Art. 1º).

Isso confere, ao diplomado, status de teólogo e lhe abre as portas no mercado de trabalho, Forças Armadas, Terceiro Setor, Hospitais e Escolas públicas, Empresas de vários setores, Igrejas, ensino etc..

Um exemplo dessa realidade é a presença de egressos do Curso de Teologia em atividade na própria Faculdade FAIFA, como a atual Capelã da Instituição, profa. Esp. Sueli Maria de Freitas, da turma de 2003.

## A MATRIZ CURRICULAR

Consta de 36 disciplinas ministradas em caráter fixo e 18 em caráter optativo. 20% delas são ministradas na modalidade à distância através de uma plataforma de ensino-aprendizagem virtual conhecida por plataforma Moodle.

São ministradas aulas presenciais em quatro dias da semana e à distância em um dia. Esse método implementa-se na perspectiva da pedagogia de competências, atualidade, disciplinas atuais como Educação Financeira entre outras necessidades de formação.

Contudo, a confessionalidade da Faculdade não tira de sua Matriz curricular e da implementação do curso sua vocação acadêmica. O ensino, na Faculdade FAIFA, atende aos indicadores de qualidade no Ensino Superior estabelecido pelo sistema MEC/INEP.

## OS CURSOS DISPONIBILIZADOS

A Faculdade oferece seus cursos em três níveis: graduação (Teologia, bacharelado); pós-graduação lato sensu (Especializações em Aconselhamento Pastoral, Docência Universitária e Teologia Sistemática); extensão (cursos livres como o COMFIE) – Curso de Obreiros da Igreja Ministério Fama e Igrejas Evangélicas. Cursos de (formação, aperfeiçoamento e avançados; cursos dos programas de inclusão digital e linguística além de outros).

Todos esses cursos são autorizados pelo Ministério da Educação e/ou pelo CONSEPE – Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da faculdade FAIFA, quando isso é facultado pela legislação educacional vigente.

## A DIRETORIA, CORPO DOCENTE E ÓRGÃOS DE APOIO

A diretoria é formada por: Diretor geral; Diretoria Acadêmica e Diretoria Financeira. O corpo docente atual é constituído de: “nove professores, entre especialistas, mestres e doutores”. O ensino Superior recebe apoio de órgãos de sustentação como: “A Secretaria de Registro e Controle Acadêmico (SRCA), a Secretaria de Apoio Acadêmico (SRCA), a área de Serviços Gerais, a Logística e a Biblioteca. Complementam esse apoio a Capelania, a Monitoria, o Núcleo Docente Estruturalmente e a Ouvidoria”.

## CORPO DISCENTE

O corpo discente da Faculdade FAIFA é [...] diversificado. São homens e mulheres que procuram a Instituição em busca de uma formação teológica consistente e um reconhecimento do órgão federal que regula o ensino no país, o Ministério da Educação.

A faculdade, com sua vocação para o ensino teológico de qualidade, acolhem esses ingressantes e caminha, com eles, na direção do desenvolvimento pessoal, acadêmico e ministerial.

Uma novidade que chega para ficar é a oferta de disciplina isoladas do Curso de Teologia para alunos não regulares. Isso significa que membros de igreja, líderes ou pessoas em geral com Ensino Médio completo que hoje não podem frequentar integralmente os cursos oferecidos, a partir de 2013, integrar esse seletivo grupo de [...] pessoas que compõe o corpo discente da Instituição.

## A CAPELANIA UNIVERSITÁRIA

A Faculdade desenvolve, junto à comunidade universitária, assistência espiritual através de sua Capelania. Objetiva com isso, não somente legar ao aluno ou a quaisquer outros membros dessa comunidade o conhecimento teórico, mas também auxiliá-lo(s) na resolução de seus conflitos e traumas relacionados à vida e à fé. E é, na solução desses problemas, que evidencia uma experiência direcionada desse aluno ou de outrem, além de uma interação com a própria Instituição.

Esse atendimento pastoral é feito através da Capelania da Faculdade que mantém, no período das aulas, uma capelã com formação em Teologia e especialização na área.

## OS PROJETOS

São vários os projetos desenvolvidos pela FAIFA: Monitoria, Responsabilidade Social, Pesquisa, Reflexão Teológica, Programas de Inclusão Digital e de Inclusão Linguística etc., além de Projetos de Estágio Nacional e Internacional.

No ano de 2012 a Faculdade inaugurou sua presença no contexto internacional através do Projeto de Estágio Internacional realizado na África. Esse projeto, implementado pela profa, Msnda: Denise Cristina de Oliveira, com alunos de Estágio II da faculdade, foi um marco na história dessa jovem Instituição de Ensino Superior.

## OS PROGRAMAS VOLTADOS À COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA

A FAIFA, preocupada com o crescimento integral de sua comunidade interna, implementou programas voltados para o atendimento a essa comunidade, dos quais destacam-se: o Programa de Atendimento ao Professor Orientador e ao Aluno Monitor; e o Programa de Atendimento ao Aluno Carente: bolsas-filantropia da OCEF, OVG, Monitoria e PROUNI, além de outros.

## OS PROGRAMAS VOLTADOS À COMUNIDADE LOCAL

A Faculdade FAIFA, preocupada com o cidadão que não tem acesso às salas de aula do ensino superior, tem buscado desenvolver programas que o incluam no conhecimento e nos benefícios daí advindos.