



COMPETÊNCIA INFORMACIONAL: A CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS NA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE BUSCAS ON LINE

Ana Cristina Azevedo Ursulino Melo¹, Thelma Marylanda Silva de Melo²

¹ Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

² Mestre em Planejamento e Políticas Públicas, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Ceará

Resumo

A presente pesquisa objetivou identificar o comportamento de busca de informação, na *Internet*, de usuários de duas bibliotecas universitárias públicas da cidade de Fortaleza, Estado do Ceará. Este estudo entende que o desafio para os bibliotecários é oferecer aos seus usuários a possibilidade de aprender a obter a informação a partir das inúmeras ferramentas de buscas disponíveis *on line*. Nesse sentido, o objetivo foi analisar como os usuários compreendem o processo de busca de informação na *Internet*. Utilizou-se a pesquisa empírica, com abordagem qualitativa e análise de conteúdo, e como instrumento de coleta de dados um questionário aplicado a 45 usuários. As análises dos dados permitiram inferir que os usuários buscam as informações de forma aleatória, que não têm dificuldade em obterem essas informações, mas que não percebem se os resultados obtidos são ou não válidos.

Palavras-chave: Competência informacional; Capacitação de usuários.

Abstract

This research aimed to identify the information seeking behavior of users on the Internet of two public university libraries in the city of Fortaleza, Ceará State. This study considers that the challenge for librarians is to offer its users the opportunity to learn how to get the information from the numerous search engines available online. In this sense, the objective was to analyze how users understand the process of finding information on the Internet. We used the empirical research with a qualitative approach and content analysis, and as an instrument of data collection a questionnaire administered to 45 users. The data analysis allowed us to infer that users seek information on a random basis, which has no difficulty in obtaining this information, but do not realize that the results are valid or not.

Keywords: Information literacy; Training of users.

1 Introdução

Na atual conjuntura, vive-se um constante processo de mudanças de paradigmas em que mercados, produtos, tecnologias, concorrência e organizações lidam invariavelmente com modificações, fazendo-se necessária a obtenção de estratégias que nos permite a manutenção de vantagens competitivas e sustentáveis.

Essas transformações exigem que as bibliotecas universitárias incorporem aos seus serviços a capacitação dos usuários, com o objetivo de melhorar seus conhecimentos e, conseqüentemente, obter competências em informação.

Acreditamos que esta pesquisa irá contribuir para aprimorar o conhecimento acerca da competência informacional dos usuários, além de tentar compreender a sua importância para melhoria na qualidade dos serviços nas bibliotecas.

Diante do exposto, levantamos o seguinte questionamento: Como a biblioteca pode contribuir para tornar seu usuário competente em informação?

Nosso objetivo foi analisar a partir da observação das dificuldades apresentadas os usuários em obter a informação de qualidade na utilização de ferramentas de busca *on line*. E observar se, através das capacitações e treinamentos nas bibliotecas, esses usuários compreende a importância da utilização dessas ferramentas para a produção científica de trabalhos acadêmicos.

Vemos como relevante a concretização desta pesquisa no âmbito das bibliotecas universitárias, pois, por meio deste estudo, pode-se observar e ampliar a discussão acerca dos treinamentos dos usuários e conseqüentemente melhorar a qualidade dos serviços nas bibliotecas.

2 Revisão da Literatura

Sabemos que atualmente vivemos no que chamamos de “Bum tecnológico”, em que as tecnologias e o conhecimento andam lado a lado. O fato é que desde que nascemos buscamos sempre estar sempre prontos para aprender.

E essa facilidade de acesso à *Internet* permite que cada vez mais, instituições e indivíduos tenham acesso a esse veículo informacional, resultando em uma distribuição mais democrática dos conhecimentos da humanidade, oportunizando mercados e negócios a quem possuir competência informacional.

Coaduna-se com essas reflexões a American Library Association - ALA (2000), quando ressalta que, uma pessoa competente em informação consegue distinguir que a informação precisa e completa é a base para uma tomada de decisões inteligente, reconhece quando há necessidade de informação, formula questões baseadas nas necessidades informacionais, identifica as potenciais fontes de informação, desenvolve estratégias eficientes de busca, acessa com sucesso a informação, sabe avaliar a informação recuperada, sabe organizar a informação recuperada para aplicação prática e é capaz de integrar a nova informação ao corpo de conhecimentos já

existentes.

Nesta perspectiva, é por meio das Tecnologias da Informática e Telecomunicação que dispomos de acesso à informação nas bibliotecas acadêmicas ou outras unidades de informação para melhor atendimento ao usuário, introduzindo em seus serviços, a capacitação dos mesmos, com o desejo, que estas tecnologias sejam rapidamente aceitas e utilizadas de modo eficiente, produtivo, explorando os recursos colocados a sua disposição.

Diante destes recursos, ocorrem mudanças no papel do bibliotecário, o de educador. Para Rodrigues e Crespo (2006), o bibliotecário deve dominar estes recursos de modo satisfatório, visando obter informações de qualidade e tirando proveito da amplitude proporcionada por este meio, já que recupera o conteúdo de milhares de páginas disponíveis na Web.

Em função disso, corroboramos com Cavalcante (2006, p. 60) quando ressalta que:

[...] os futuros profissionais necessitam aprender a lidar com o universo informacional para saber o que fazer com ela, de modo crítico e criativo buscando compreender, além do uso das tecnologias, a lidar com questões éticas, socioculturais, econômicas e políticas relativas ao desenvolvimento do meio em que ele está inserido, de modo a contribuir com um projeto de democratização da sociedade.

A busca e a recuperação da informação pode compreender como tarefa indispensável a localizar os recursos informacionais de acordo com as necessidades e propósitos do usuário, como a produzem e a disseminam. No entanto, partindo dessa premissa, a busca deve ser planejada para consentir a praticidade de tarefas mais “complexas, tais como identificação, seleção, e não apenas localização” (CAMPELLO; ABREU, 2005, p. 190).

A Internet como ferramenta importante ao acesso à informação tem que se adequar às necessidades do usuário, permitindo que sua estratégia seja direcionada ou moldada de forma como esses procuram e recuperam a informação no momento da busca.

Entretanto essa falta de consciência nas etapas do processo de pesquisa informacional tem um impacto negativo no desempenho dos usuários para buscar e recuperar a informação necessária (MITTERMEYER; QUIRION, 2003).

Assim entendemos que, é importante saber elaborar uma boa estratégia de busca e utilizar de forma correta os operadores booleanos, além de conhecer bem as etapas da pesquisa informacional.

Portanto, podemos compreender que é com a utilização das tecnologias, que se pode traçar ações para desenvolver habilidades a suprir e responder às necessidades informacionais, mesmo que essas possam ser relevantes ou não exigindo indivíduos competentes, em espaços tecnológicos.

Neste sentido com base em Araújo (2009) podemos dizer que, a competência informacional pode ser compreendida como uma aprendizagem e uma capacitação onde as pessoas podem aplicar essas habilidades informacionais possibilitando sua independência como usuários da informação, no que se refere, à localização, interpretação, análise, sintetização, avaliação e comunicação da informação.

3 Materiais e Métodos

A pesquisa empírica foi realizada tendo como universo em estudo os usuários de duas bibliotecas universitárias: a da Universidade Federal do Ceará e a da Universidade Estadual do Ceará. As duas bibliotecas, foram escolhidas por estarem inseridas nas duas maiores universidades públicas do Estado do Ceará. Nosso objetivo, no entanto, não foi o de comparação, mas sim o de constatação da visão de seus usuários, o que poderia nos dar resultados que viessem a enriquecer a análise.

Com a finalidade de contribuir para o aprimoramento do conhecimento acerca das competências informacionais, visando a compreender quais as dificuldades dos usuários na busca de informações através de ferramentas *on line*. Nesse sentido, o universo da pesquisa constitui-se dos usuários das duas bibliotecas e os participantes foram selecionados de modo aleatório, de acordo com suas disponibilidades, para responderem aos questionamentos.

Lançamos os questionários entre os dias 27/02/2012 a 02/03/2012, a fim de obter uma população. Durante esse período obtivemos uma amostra de 45 respondentes, que consideramos válida por ser tratar de uma pesquisa baseado na vivência cotidiana das bibliotecas.

3 Resultados Finais

Foram respondidos 45 questionários por usuários das duas universidades. Na ocasião da aplicação desses questionários, eles estavam procurando informações para elaborar trabalhos acadêmicos.

Descobriu-se que, quando os usuários iniciam suas buscas na *Internet*, sentem, muitas vezes, dificuldade de encontrar o que procuram, mas frequentemente permanecem fazendo pesquisas até localizarem o que procuram.

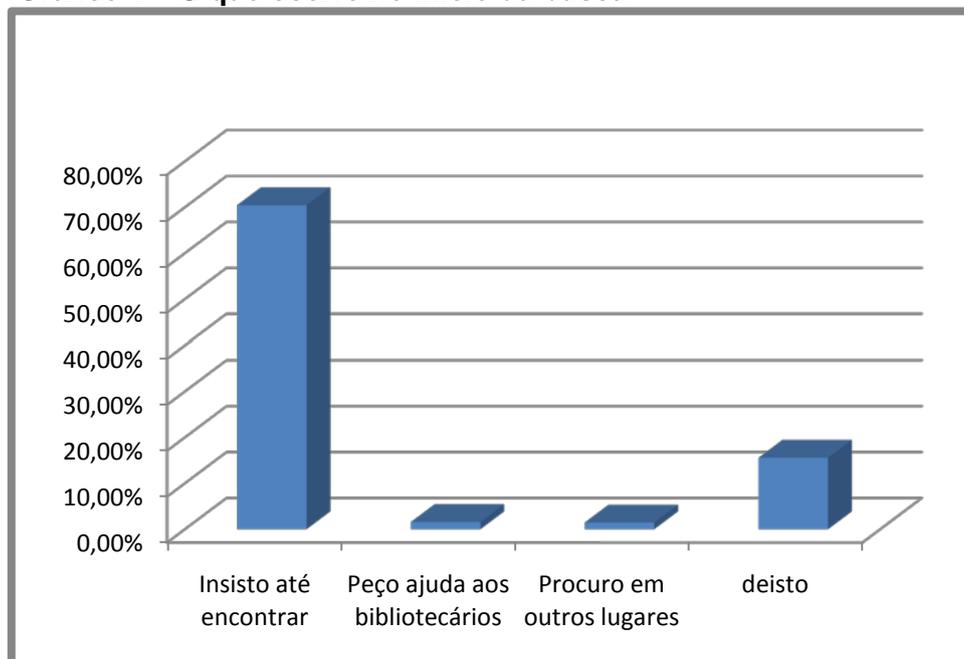
Esclarecemos que nossa pesquisa não teve como objeto de estudo o estágio final desses trabalhos. Ou seja, não procuramos saber desses usuários se, ao concluírem suas buscas, os resultados encontrados foram incluídos na elaboração de seus trabalhos finais, pois almejamos avaliar somente o período em que tais usuários apresentam uma finalidade de uma pesquisa, seja para trabalhos a serem apresentados em eventos ou para monografias, e depois passam a buscar informações na *Internet*, especificamente. Assim, o foco da investigação tem início em uma necessidade identificada pelos usuários.

a) O que geralmente ocorre quando se precisa buscar um assunto na internet

Podemos observar que, quando indagados sobre o que geralmente ocorre quando necessitam obter algum assunto na *Internet*, as respostas foram bem surpreendentes, pois 70% responderam que insistem em procurar o assunto até encontrarem sobre ele alguma coisa. Achamos que isso se deva ao fato de, geralmente, os *sites* de busca – como o *Google* – colocarem os

sites de mais fácil usabilidade em primeiro lugar, e isso abrange muito as possibilidades. Por isso, o conteúdo e as palavras chaves corretas são requisitos importantíssimos para se obter as informações necessárias.

Gráfico 1 – O que ocorre no início da busca



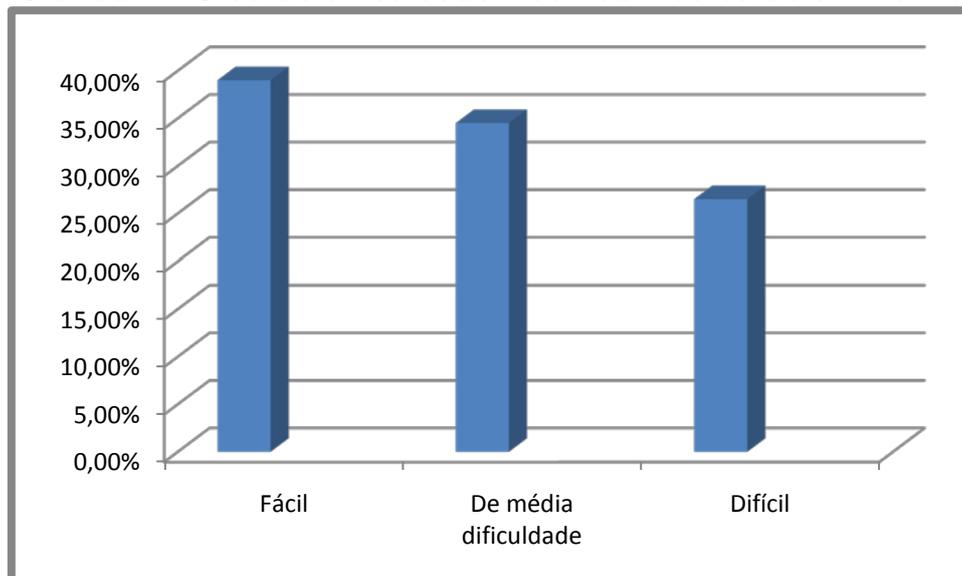
Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Por outro lado, pudemos perceber, nas análises dos dados, que apenas 1,56% dos usuários responderam que pedem ajuda aos bibliotecários. No nosso entender, esse baixo percentual pode ser justificado porque, geralmente, quando se está na *Internet*, existe uma tendência à independência, além do baixo custo e da rapidez. Outra explicação que pode justificar esse percentual se deve ao fato de que os bibliotecários precisam estar mais atentos às necessidades dos usuários, impetrando competências informacionais para oferecerem metodologias para se obterem as informações que os usuários necessitam. Essa competência pode ser expressa pela qualificação em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais.

Um dado que nos chamou a atenção foi o fato de que 15,56% dos respondentes assinalaram que desistem da busca. Mais uma vez podemos perceber a falta do bibliotecário em capacitar esses usuários na obtenção dessa informação.

b) Avaliação do grau de dificuldade – ou ausência dela – de se obter a informação

Gráfico 2 – Grau de dificuldade – ou não – de se obter informação



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

c) Os sentimentos que ocorrem durante as etapas de uma busca de informação *on line*

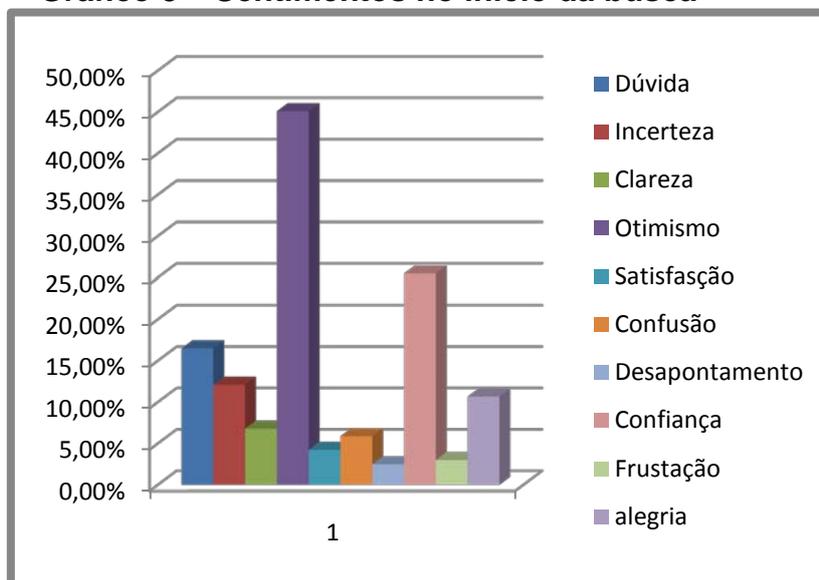
Para tentar entender como os usuários se sentiam quando faziam uma busca na *Internet*, solicitamos que assinalassem os sentimentos que os acompanhavam em diferentes etapas: no início da busca, na seleção de informações, no momento de avaliar a relevância da informação. E de acordo com as respostas podemos perceber que, quando os usuários iniciam uma busca na *Internet* e têm dificuldades para encontrar o que realmente procuram, pedem ajuda, principalmente, aos amigos. E que somente quando não encontram o que procuram, recorrem aos livros nas bibliotecas. Os usuários ainda afirmaram que, apesar de sentirem dificuldades nas pesquisas, os persistem na busca da informação até encontrá-la.

c.1) Sentimentos no início da busca

Podemos observar que, no início da busca, os usuários apontaram como o sentimento mais relevante o **otimismo**, o que atingiu um índice de 45,10%. Acreditamos que esse índice elevado se deva ao fato de que, inicialmente, quando ainda se está buscando um determinado assunto num *site*, o sentimento que mais ocorra seja realmente o de otimismo, pois assim que um internauta faz uma busca por algumas palavras-chave em algum mecanismo de busca desse tipo, em poucos segundos ele obtém como resposta milhares de sites que atendam às suas buscas, muito embora também apareçam pesquisas irrelevantes.

Outro sentimento que se evidencia é a **confiança**. Os 25,50% obtidos como resposta a esse item dão-nos uma ideia de que, inicialmente, quando uma pesquisa é feita na *internet*, a confiança é um sentimento que nos conduz, orienta e nos assegura que vamos obter algo positivo.

Gráfico 3 – Sentimentos no início da busca



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Na análise do Gráfico 3, um outro índice que nos chamou a atenção foi o da **dúvida**, que atingiu um percentual de 16,50%. Ao observarmos esse índice, concluímos que, no início de uma busca, o sentimento que sempre está presente é o da dúvida, pois não sabemos o que realmente iremos encontrar, e, se encontramos, não sabemos se realmente nos servirá para alguma coisa. E isso se confirma quando o sentimento de incerteza vem logo a seguir com 12,10%.

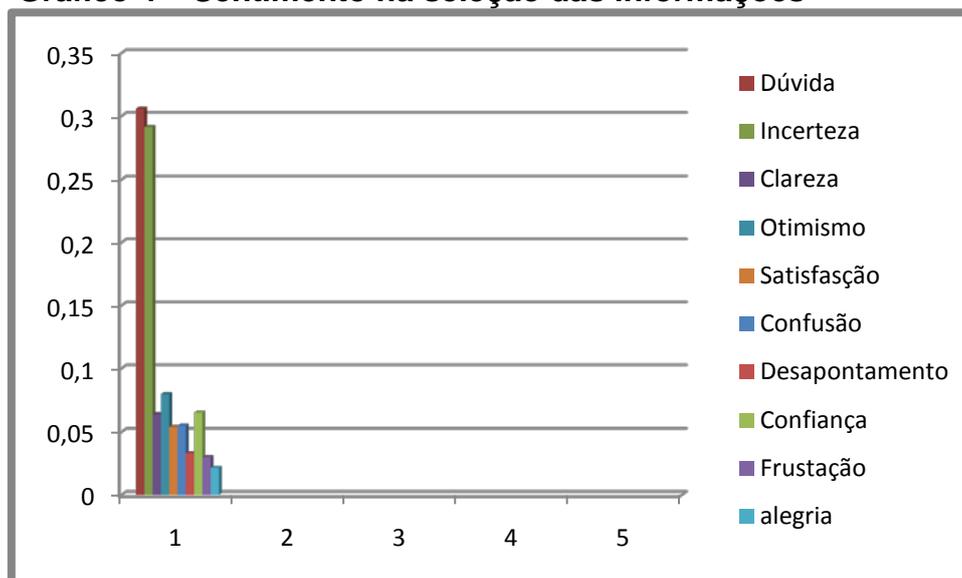
Por outro lado, o sentimento de **alegria** atingiu apenas 10,68%. Esse índice nos chamou a atenção, porque imaginávamos que, no início de uma busca, a maioria dos pesquisadores munia-se de um sentimento de alegria por estar na *internet*.

Outro índice que nos chamou a atenção foi o sentimento de **clareza**, apontado por 6,80%. Associamos esse baixo índice ao fato de que, no início da busca, o usuário não leva em conta a clareza dos itens que se lhe apresentam. Para eles, o que mais importa inicialmente é a quantidade e não a clareza dos assuntos encontrados.

c.2) Sentimentos na seleção de informações

Quando analisamos os sentimentos, na hora de selecionar as informações, observamos que os índices mais relevantes foram o da **dúvida**, com 30,58% e o da **incerteza**, com 29,12%, que apontam para uma análise confirmando nossas suspeitas de que, na hora de selecionar o que realmente é relevante ou não para sua pesquisa, os usuários se acometem desses sentimentos. Talvez porque não saibam analisar a qualidade das informações encontradas e filtrar o que realmente é relevante.

Gráfico 4 – Sentimento na seleção das informações



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Outro sentimento que nos chama atenção é o **otimismo**, que obteve um percentual de apenas 8,00%. Avaliamos que esse baixo índice se deve ao fato de que, quando se tem dúvida ou incerteza do que selecionar, fatalmente nosso sentimento de otimismo baixa.

Percebemos também que, durante a seleção das informações mais relevantes, alguns sentimentos quase se equiparam, embora sejam antagônicos, como é o caso da **satisfação**, com 5,40%, e a **confusão**, com 5,50%. Talvez isso ocorra porque, quando os usuários se engajam em uma busca, o conhecimento prévio, que já possuem usualmente em seus estoques informacionais, e a satisfação surgem quase que instantaneamente. Entretanto, se o resultado não for o esperado, um sentimento de confusão mental se manifesta quase ao mesmo tempo.

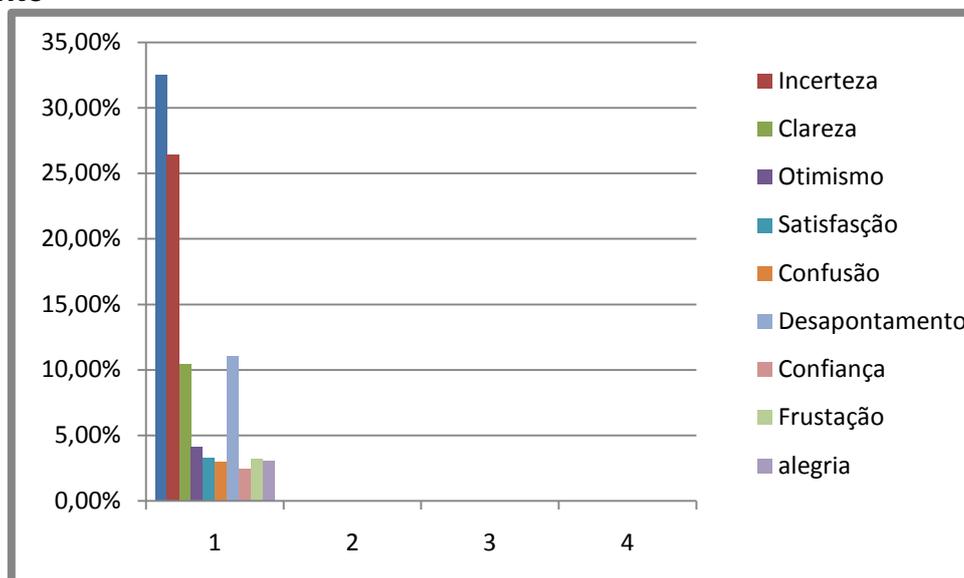
Também podemos refletir sobre os sentimentos de **frustração** e **desapontamento** que obtiveram os percentuais de 3,00 e 3,50%, respectivamente. Atribuímos esses baixos índices ao fato de que a maioria dos respondentes já tivesse assinalado ter dúvidas e incertezas sobre a seleção dos conteúdos obtidos nas pesquisas.

c.3) Sentimentos na hora de avaliar a relevância do assunto

Observe-se que, quando indagados sobre o que sentiam na hora de avaliar se o que encontraram na *internet* era relevante para sua pesquisa ou não, obtivemos dados bem significativos.

32,5% dos respondentes disseram que o sentimento de dúvida era o que mais se sobressaía. Podemos atribuir esse índice elevado ao fato de que, quando se faz uma busca sobre um assunto na *internet*, na maioria das vezes, o número de respostas é muito elevado, e isso requer que refinemos essa busca para chegarmos a algum lugar. E esse elevado número de respostas provoca no indivíduo um sentimento de dúvida sobre o que fazer.

Gráfico 5 – Sentimentos que ocorrem na avaliação da relevância do assunto



Fonte: Dados da pesquisa de opinião.

Ainda com relação ao Gráfico 5, observamos que o sentimento de incerteza também ocorre com frequência. Assinalado por 26,4% dos usuários, esse sentimento pode ser justificado porque, quando não se sabe o que escolher, normalmente ocorre um sentimento de incerteza. Podemos dizer que geralmente esses sentimentos caminham juntos, pois são sentimentos de conflitos humanos.

Por outro lado, chamou-nos a atenção o sentimento de desapontamento, que atingiu apenas 11,1%. No nosso entender, esse sentimento deveria ter obtido um percentual mais elevado, por se tratar, também, de um sentimento conflitante.

No entanto, atribuímos esse baixo índice ao fato de que, embora desapontados, os usuários ainda persistem num maior refinamento da busca, com o objetivo de melhorar o escopo de sua pesquisa.

Outro sentimento que nos chamou a atenção foi o de frustração, que atingiu um percentual de 3,2%. Esse índice nos surpreendeu por ter sido mais baixo do que o sentimento de satisfação, que obteve 3,30%. Ou seja, mesmo com as dificuldades apresentadas, os usuários ficaram otimistas, satisfeitos em

conseguir realizar a pesquisa com êxito.

4 Considerações Finais

Os resultados sugerem que os usuários têm muita dificuldade em filtrar suas buscas. Observamos que eles acreditam na abordagem do "menos é mais" para gerenciar e controlar suas pesquisas e as informações disponíveis.

Percebemos que, embora a maioria desses resultados da pesquisa tenha sugerido certa homogeneidade, sugeriram algumas diferenças que não consideramos significativas.

Também podemos compreender que os usuários, embora se percebam como aptos a buscar informações na *Internet* fica claro que necessitam de competências informacionais para filtrarem suas buscas e absorverem o que é realmente importante.

O fato é que esses usuários analisados encontravam-se em bibliotecas públicas de grande porte na cidade de Fortaleza, com facilidade de acesso à rede e, portanto, com grandes possibilidades de obterem as informações desejadas.

No entanto, infere-se que os bibliotecários não foram reconhecidos pelos usuários como facilitadores para auxiliarem em suas pesquisas. Isso significa dizer que cabe aos bibliotecários absorverem essa tarefa de auxiliar os usuários nos estágios que antecedem as buscas dessas informações, oferecendo-lhes treinamentos no planejamento, na localização das fontes e nas etapas do uso e organização dessas informações, assumindo novas responsabilidades que os qualifiquem cada vez mais. O bibliotecário será, pois, agora, o educador, mediador entre o usuário e a informação, redefinindo sua missão quanto ao trabalho e relevância de seus conhecimentos.

Podemos esperar, portanto, uma constante interação do bibliotecário com o usuário, possibilitando um melhor atendimento às necessidades informacionais e, conseqüentemente, ampliando a competência na busca de informação, considerando um porto seguro no apoio ao desenvolvimento, na utilização de ferramentas.

São importantes as avaliações sistemáticas tanto para avaliar o desempenho do usuário quanto para detectar possíveis dificuldades no uso das tecnologias, e o bibliotecário será este canal de interação permanente e, sobretudo, eficaz do usuário com as informações acessadas.

5 Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries. **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago, 2000. 17 f. Disponível em: < <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards.pdf> >. Acesso em: 14 jun. 2012.

ARAÚJO, D. D. N. **Estudo da competência informacional dos professores da 4ª série do ensino fundamental das escolas municipais da cidade de Garça-SP**. 77f. 2009. Monografia (graduação em Biblioteconomia) –



Universidade Estadual Paulista, Marília, 2009. Disponível em: <
http://www.unirio.br/cch/eb/enebd/Poster/competencia_informacional.pdf >
Disponível em: 16 jun. 2012.

CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/17/5>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

MITTERMEYER, D.; QUIRION, D. Information literacy: study of incoming first-year undergraduates in Quebec. Montreal: Quebec Universities, 2003. 107 p.

RODRIGUES, A. V. ; CRESPO, I. Fontes de informação eletrônica: o papel do bibliotecário de bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas v. 4, n. 1, p. 1-18, jul./dez. 2006. Disponível em: < http://143.106.108.14/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/348/230 > Acesso em : 12 jun. 2012.