

**Práticas Informacionais dos usuários para a recuperação da informação:** um estudo na biblioteca central Brazão Mazula

***Information Practices of users for information retrieval: a study in the Brazão Mazula central library***

**Joana Andre Machuza Matenga**

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"  
[machuzajoana@gmail.com](mailto:machuzajoana@gmail.com)

**Tamara de Souza Brandão Guaraldo**

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"  
[tamara.guaraldo@unesp.br](mailto:tamara.guaraldo@unesp.br)

**Edberto Ferneda**

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"  
[edberto.ferneda@unesp.br](mailto:edberto.ferneda@unesp.br)

## RESUMO

**Introdução e Objetivo:** As práticas informacionais comportam o estudo do usuário num determinado contexto sociocultural. A pesquisa visa analisar as práticas informacionais realizadas pelos usuários para a Recuperação da Informação na Biblioteca Central Brazão Mazula em Moçambique.

**Metodologia:** Esta pesquisa é do tipo descritivo com uma abordagem qualitativa, tendo se realizado um estudo de caso no primeiro semestre de 2023, com a aplicação de um questionário em perguntas fechadas de múltipla escolha dirigido a 50 usuários (estudantes).

**Resultados e Conclusões:** Os dados da pesquisa indicam que 38,1% dos usuários como estudantes universitários usam a biblioteca para realizar pesquisas bibliográficas, destacando-se assim a recuperação da informação relacionada a sua área específica de estudo, tendo em conta a facilidade de acesso à informação, o uso do sistema e as fontes de informação disponibilizadas como fatores intervenientes nesse processo. As práticas informacionais realizadas pelos usuários se circunscrevem num processo que se inicia com as necessidades de informação originadas pelo ambiente acadêmico, seguido da seleção das fontes, busca, e Recuperação da Informação relevante para o uso eficiente no contexto universitário.

**Palavras-chave:** Práticas informacionais; Recuperação da informação; Usuários; Necessidades de informação.

## ABSTRACT

**Background e Purpose:** Information practices involve the study of the user in a given sociocultural context. The research aims to analyze the informational practices carried out by users for Information Retrieval at the Brazão Mazula Central Library in Mozambique.

**Methodology:** This research is descriptive and with a qualitative approach, having carried out a case study in the first half of 2023, with the application of a questionnaire with closed multiple-choice questions addressed to 50 users (students).

**Results e Conclusion:** *The research data indicate that 38.1% of users, such as university students, use the library to carry out bibliographic research, thus highlighting the retrieval of information related to their specific area of study, taking into account the ease of access to information, the use of the system and the sources of information made available as factors involved in this process. The information practices carried out by users are circumscribed in a process that begins with the information needs originated by the academic environment, followed by the selection of sources, search, and Retrieval of relevant Information for efficient use in the university context.*

**Keywords:** *Information practices; Information recovery; Uses; Information needs.*

## 1 INTRODUÇÃO

As práticas informacionais consistem em um estudo das relações que os usuários estabelecem num processo informacional, desde as necessidades, seleção das fontes, busca e uso da informação. Estas fazem parte da abordagem sociocultural num processo evolutivo dos estudos de usuários na área da Ciência da Informação (CI). Segundo Araújo (2020) a Ciência da informação é uma área científica surgida na década de 1960. Em sua origem, ela congregou conhecimentos existentes em outros campos (sobretudo a Biblioteconomia, mas também da Ciência da Computação (CC), da Comunicação Social, das Ciências Cognitivas, entre outras) , ao mesmo tempo em que articulou uma perspectiva própria de estudos e pesquisas. Logo após o seu surgimento, eclodiu dentro dela campos mais específicos de pesquisa, com autonomia em termos de conceitos e agenda de investigações. Entre tais campos está aquele dedicado aos seres humanos que se relacionam com a informação, conhecido como "estudos de usuários".

Nos estudos de usuários se compreende a busca, utilização, produção ou compartilhamento de informação, como atos. É imprescindível que o sujeito ativo entenda que faz parte desse complexo processo, que envolve tanto entidades humanas como não humanas (Melo et al., 2021).

No entanto, cabe às unidades de informação e seus profissionais fazerem o estudo de usuários com vista a disponibilizar a informação certa que possa responder às suas necessidades de informação, além de capacitá-los no uso dos recursos e fontes de informação para a busca e recuperação da informação de forma eficiente. A Recuperação da Informação (RI) deriva da Ciência da Computação (CC) e pode ser vista como um "processo de comunicação que envolve, por um lado, o conhecimento registrado e representado em um suporte material, os documentos, e, por outro, temos pessoas que buscam por documentos relevantes



para satisfazer as mais variadas necessidades de informação” (Janaite-Neto; Ferneda, 2016, p. 30).

Diante disso, fica evidente que estamos diante de um processo informacional comunicativo entre os usuários e o contexto que o envolve, o que enfatiza a permanência das práticas informacionais no processo de Recuperação da Informação.

Esta pesquisa justifica-se pela relevância de discutir o estudo das práticas informacionais estabelecendo uma correlação com a Recuperação da Informação em unidades de informação, especificamente em bibliotecas, onde encontramos as duas dimensões dos fundamentos destas áreas: por um lado a CI, e por outro a CC. A Ciência da Informação no paradigma social enfoca a recuperação dos elementos subjetivos dos usuários para a definição do desenho dos sistemas de recuperação, considerando sua visão de mundo. A partir dessa concepção, a CI volta-se para um enfoque interpretativo, centrado no significado e no contexto social do usuário e do próprio sistema de Recuperação da Informação (Almeida et al., 2007).

A partir do exposto acima, a pesquisa tem como objetivo analisar as práticas informacionais realizadas pelos usuários para a Recuperação da Informação na Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE-Moçambique). Para tal, realizou-se um estudo de caso no primeiro semestre de 2023, com a aplicação de um questionário a 50 usuários (estudantes) que constituíram a nossa amostra. Deste modo, a questão central da pesquisa é direcionada a identificar quais as práticas informacionais mais utilizadas pelos usuários para Recuperação da Informação na BCE.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Práticas informacionais**

No campo da Ciência da Informação, a abordagem de práticas informacionais tem sido construída como alternativa crítica aos estudos de comportamento informacional (Rocha; Paula, 2019). Para os autores,

A perspectiva de práticas informacionais vem se constituindo em pesquisas voltadas para as interações estabelecidas entre sujeitos e informação, em situações nas quais a informação e o conhecimento não são entendidos como cumulativos, nem como respostas imediatas a estímulos, mas construídos social e continuamente (Rocha; Paula, 2019, p.8).



Berti e Araújo (2017) afirmam que as práticas informacionais representam o terceiro paradigma reconhecido por Capurro (2003) como “paradigma social”, o qual considera que o que melhor representa a informação como conhecimento em ação está ligado à maneira como as pessoas compartilham sua realidade umas com as outras.

Nesta perspectiva, a informação é um elemento social, e todo sistema de informação está destinado a sustentar a produção, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso de conhecimentos e deveria ser concebido no marco de um grupo social concreto e para áreas determinadas. Só se tem sentido falar de um conhecimento como informativo em relação a um pressuposto conhecido e compartilhado com outros, quando a informação pode ter o caráter de novidade e/ou relevância para um grupo ou para um indivíduo (Capurro, 2003).

Segundo Mata (2022), na abordagem das práticas informacionais, a ênfase é voltada para os sujeitos, sendo esses considerados participantes ativos para a construção de ambientes de cultura, educação e informação mais igualitários, que contemplem representativamente variadas populações.

A temática Práticas Informacionais relaciona a necessidade de informação dos usuários e envolve as práticas de busca e uso da informação nos mais diversos contextos. Estas práticas informacionais representam a busca por informação pautada na relação informacional influenciada pelas interações sociais, de modo que compreendem os usuários e a informação em espaços diferentes, independentes, porém recíprocos (Berti; Araújo, 2017).

Sendo assim, privilegia-se a dimensão coletiva, e entende-se que os fenômenos informacionais ocorrem em um determinado contexto específico, o que pressupõe a mudança da compreensão da interação entre o usuário e a informação. A informação, as necessidades de informação e os critérios de relevância, deixam de ser vistos como algo externo ao usuário ou dependente apenas da sua subjetividade para serem compreendidos enquanto construções sociais. Não se trata apenas de reconstruir cada elemento individualmente, mas eles só adquirem sentido entrelaçados entre si (Rocha; Gandra, 2018).



Portanto, é neste contexto de comunicação, interação social e coletiva que Rocha e Gandra (2018) explicam que

A relação do sujeito com o mundo é sempre uma relação mediada por outras pessoas. Ele apreende a realidade e a representa de acordo com referenciais que são construídos coletivamente, mas que são redefinidos de acordo com a subjetividade de cada um. Esse movimento dialético deve ser levado em consideração ao se estudar como os usuários se relacionam com a informação (Rocha; Gandra, 2018, p. 570).

Assim, percebe-se a interação como elemento chave para a concepção de práticas informacionais. A noção de interação, enquanto ação recíproca, evidencia o permanente processo dialético entre indivíduo e realidade, nos mais diversos sentidos (Rocha; Gandra, 2018), que envolvem todo o processo informacional desde a identificação das necessidades, seleção das fontes informacionais, busca, até a recuperação da informação, como resposta em si à demanda.

## 2.2 Recuperação da Informação

A Recuperação da Informação (RI) “é essencialmente, um processo no qual se realizam uma série de atividades dirigidas a procurar e encontrar informação relevante que ajude a satisfazer as necessidades informacionais dos usuários” (Coelho; Pinto; Sousa, 2013, p. 42). Trata-se de um processo informacional de busca de informação relevante a partir da identificação, seleção e avaliação das fontes, após a sua classificação e indexação como procedimentos chave para a sua efetivação.

Para Silva, Santos e Ferneda (2013), a RI é um campo da Ciência da Computação (CC) que se preocupa em desenvolver e estudar os aspectos relativos à eficiência e eficácia das buscas em um sistema computacional, de modo que os resultados de tais buscas sejam relevantes ao usuário do sistema e, sobretudo, coerentes com sua expressão de busca. Essa temática se faz muito importante à Ciência da Informação, devido aos aspectos ligados ao tratamento e representação das informações, estejam elas em ambiente digital ou não.

Por outro lado, autores como Pontes Júnior, Carvalho e Azevedo (2013) explicam que a RI, como um campo abrange diversos domínios, desde a Ciência da Informação até a Ciência da Computação, pois possui ferramentas de organização



e recuperação da informação e conhecimento, como: classificação, tesouros, taxonomia e ontologias, nos quais é possível estabelecer diferentes estudos teóricos e múltiplas visões do desdobramento de suas aplicações tidas como fundamentais na RI.

O tratamento e a recuperação de informações são etapas fundamentais para o entendimento do complexo fazer informacional. Tais processos possuem, além de uma série de etapas, uma gama de aspectos que se inter-relacionam, como: a perspectiva do contexto informacional, o papel do usuário dentro desse contexto, o papel do profissional da informação e sua visão sistêmica, a questão do tipo de produção de conhecimento e sua materialização em documentos, o tipo de vocabulário controlado adotado, as questões tecnológicas agregadas e, conseqüentemente, a forma de tratar e recuperar as informações. Se a indexação é uma atividade que ocorre na etapa de entrada de dados, e a recuperação, na saída, numa visão sistêmica, a entrada afeta a saída (Lima; Campos, 2022).

Assim, cabe ao profissional da informação procurar tratar e classificar a informação tendo em conta a demanda dos usuários, pois as suas necessidades constituem o ponto central de estudos na área, já que a Recuperação da Informação é o principal objetivo de toda organização da informação (Lima; Campos, 2022). Com isso, os bibliotecários começaram a ter novos desafios com as mudanças na conceituação e na forma de entrega e acesso dos serviços de biblioteca, tendo, pois, que assumir vários papéis, além do já previsto.

A par disso, pode-se dizer que “a eficiência de um Sistema de Recuperação da Informação depende da terminologia utilizada pelos usuários nas expressões de busca para representar as suas necessidades de informação” (Magalhães; Souza, 2019, p. 78), por um lado, e por outro, depende da qualidade com a qual a organização da informação é realizada, o que implicará uma Recuperação da Informação mais relevante e pertinente, visto que esses procedimentos são condicionados um ao outro, fazendo uma ponte entre a entrada e a saída da informação (Lima; Campos, 2022).

A representação dos documentos de um sistema de Recuperação da Informação tem por objetivo identificar e descrever resumidamente o conteúdo informacional de cada um, permitindo a localização e recuperação. Em um sistema



de Recuperação da Informação o “usuário” expressa sua necessidade de informação por meio de uma “expressão de busca”, composta geralmente por um conjunto de termos. É necessário que a expressão de busca seja representada de forma similar à forma como os documentos foram representados, para que seja possível uma comparação entre essas duas representações (Janaite-Neto; Ferneda, 2016).

Portanto, é importante que nesse processo o usuário busque informação relevante a partir das suas práticas informacionais. Sendo a relevância “algo subjetivo e inerente ao julgamento do usuário, dependerá da interação do mesmo com o sistema e, principalmente, ao que de fato ele espera recuperar em sua busca” (Silva; Santos; Ferneda, 2013, p. 40).

Contudo, “parcerias entre as áreas de Ciência da Informação e da Ciência da Computação são necessárias de forma a concretizar os recursos tecnológicos em prol da precisão, relevância e eficácia dos Sistemas de Recuperação de Informação e a satisfação dos usuários” (Magalhães; Souza, 2019, p. 79), sendo este o objetivo central de todo o processo de tratamento e organização da informação. O que está em causa é procurar-se criar condições que permitam ao usuário acessar e recuperar informação relevante a partir das suas práticas informacionais, estabelecendo desse modo relação com todos os intervenientes nesse processo.

### **3 METODOLOGIA**

Segundo Marconi e Lakatos (2003), todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos. Esta pesquisa é do tipo descritiva e com uma abordagem qualitativa. As pesquisas descritivas segundo Gil (2008) têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados

Em relação ao método de pesquisa, realizou-se um estudo descritivo, que se trata de uma investigação no local em que o fenômeno ocorre, e neste caso, a Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE-Moçambique) no início do primeiro semestre



de 2023 com o objetivo de descrever e analisar as práticas informacionais dos usuários para a recuperação da informação. Quanto à abordagem qualitativa essa apresenta “[...] uma sequência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório” (Gil, 2002, p. 133). Ainda, a pesquisa qualitativa contribui com a construção de uma narrativa da percepção da realidade pelos indivíduos, o que oferece uma ênfase em questões situacionais e importantes descrições dos processos (Gephart, 2004).

A pesquisa descritiva qualitativa pode fornecer bases para insights e estudos futuros que compreendam os processos de gestão e os significados do fenômeno estudado (Gephart, 2004). Com este estudo pretende-se organizar e interpretar os dados descritivos relacionados às práticas informacionais dos usuários de modo qualitativo, ou seja, relacionado ao entendimento das práticas estabelecidas para a Recuperação da Informação.

Para a coleta de dados usou-se o questionário que segundo Castilho, Borges e Pereira (2017, p. 24) “é uma técnica de coleta de dados através de uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito, sem a presença do entrevistador”. Nesta pesquisa, o questionário foi formulado em perguntas fechadas de múltipla escolha (vide em apêndices) tendo em conta a natureza da informação desejada, concretamente as práticas informacionais realizadas pelos usuários para poder recuperar a informação demandada na biblioteca, e dado a isso, foram colocadas apenas questões relacionadas ao problema pesquisado tais como: Quais serviços e produtos de informação o usuário normalmente usa; Que tipo de informação busca na biblioteca; Qual é a origem das necessidades de informação; Em que fontes de informação faz as buscas; Se o sistema adaptado para organização das obras facilita a sua localização? E se normalmente a informação que encontra é relevante em termos de conteúdo?

Importa referir que as questões foram formuladas de tal maneira que permitissem aos participantes da pesquisa fornecer respostas sem maiores dificuldades sob ponto de vista de compreensão do conteúdo e da forma de responder, pois foi usada uma linguagem clara, simples e objetiva, além do facto de o questionário fechado permitir aos respondentes escolher as alternativas dentre as que são apresentadas numa lista, sem necessariamente de elaborar um discurso



(Gil, 2008). Aliado a isso, acrescenta-se o nível acadêmico dos interrogados, pois se tratando de uma biblioteca universitária, pressupõe-se que os usuários tenham no mínimo o nível médio como um dos requisitos de ingresso ao ensino superior e por isso acredita-se que as questões formuladas estavam adequadas ao nível dos participantes da pesquisa. Ademais, destaca-se o tipo de informação que o usuário tem em relação à biblioteca e o ordenamento de questões segundo a técnica do funil apresentada por Gil (2008) como alguns dos critérios usados para a elaboração das questões.

O questionário foi dirigido a 50 estudantes como usuários que correspondem a nossa amostra, sem, no entanto, um conhecimento prévio ou contato com os mesmos. Essa amostra corresponde a 10% da população média que a biblioteca atende por dia, equivalente a 500 no período específico da realização da pesquisa (início do primeiro semestre de 2023). Vale ressaltar que a escolha em trabalhar apenas com os estudantes em função dos outros usuários (docentes, investigadores, funcionários e os demais interessados) deve-se ao facto destes constituírem a maior parte da população como estudantes da universidade distribuídos em diferentes cursos, o que representa a diversidade existente. A amostra foi selecionada por acessibilidade ou conveniência, pois “neste tipo de amostragem o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo” (Gil, 2008, p. 94).

Importa referir que os 50 questionários foram distribuídos fisicamente aos usuários no recinto da biblioteca, concretamente no serviço de referência, dando ao usuário a possibilidade de preencher e devolver no período oportuno correspondente ao prazo de cinco dias úteis da semana. Portanto, desses questionários tivemos o retorno de 41, em que os dados recolhidos são apresentados na próxima seção.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Nesta seção de trabalho apresentam-se os resultados da pesquisa obtidos a partir do questionário aplicado aos usuários, tendo em conta o objetivo da pesquisa. Os dados foram apresentados em função da ordem das questões colocadas no guião.

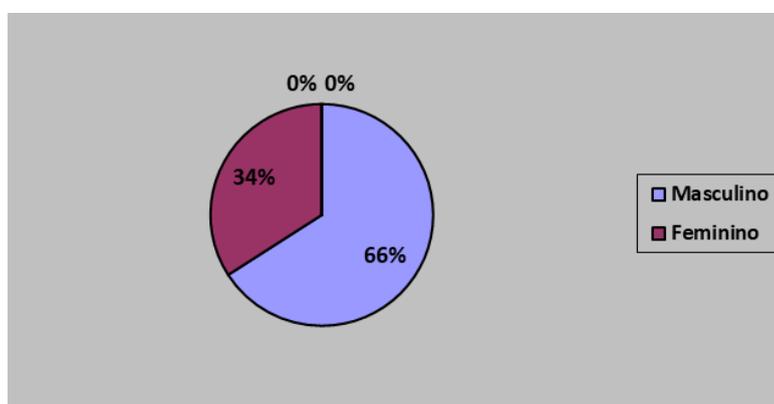


A Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) é uma biblioteca universitária (BU) responsável por oferecer serviços de informação à comunidade universitária da Universidade Eduardo Mondlane (UEM), especialmente para as faculdades localizadas no Campus Universitário Principal, e por atender o Sistema Nacional de Ensino Superior em Moçambique. Esta tem como público alvo os estudantes, docentes, investigadores e funcionários da UEM.

Trata-se de uma biblioteca que faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane (SIBUEM), coordenado pela Direção de Serviços de Documentação (DSD). O SIBUEM é constituído por 13 Bibliotecas Setoriais, incluindo a BCE, subordinadas à DSD. O acervo do SIBUEM é composto por livros, revistas, folhetos, jornais, teses, dissertações, monografias, mapas, materiais audiovisuais e outros que vierem a ser incorporados às coleções.<sup>1</sup>

Assim, da pesquisa feita aos usuários da BCE verificou-se que a maior parte são do sexo masculino em número de 27, e 14 femininos conforme ilustra o gráfico de percentagem abaixo.

Gráfico 1 - Gênero



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Descrição: Gráfico em formato de pizza, representando os resultados de gênero na pesquisa, sendo o feminino representado com a cor vermelho escuro (34%) e o masculino em azul claro (66)%.

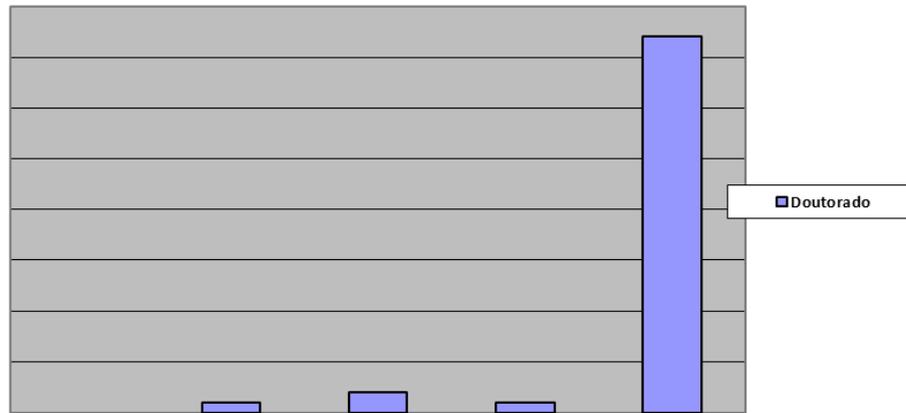
De acordo com os dados apresentados no gráfico, verifica-se que há um certo desequilíbrio do gênero entre os usuários envolvidos nesta pesquisa.

<sup>1</sup> DIREÇÃO DOS SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO (DSD). *Serviços*. Maputo, 2023. Disponível em: <https://uem.mz/index.php/direccao-dos-servicos-de-documentacao/>. Acesso em 23 jun. 2023.



Em relação ao nível de formação, verificou-se que 37 possuem o nível médio (licenciatura em frequência), dois licenciatura, um bacharelado, e igualmente um, o nível de mestrado conforme indica o gráfico abaixo.

Gráfico 2 - Grau de escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Descrição: Gráfico em formato de colunas, representando o grau de escolaridade dos respondentes. Com todas as colunas azul claro.

Esses dados revelam que a maior parte dos usuários tem escolaridade de Ensino Médio fazendo diferentes cursos de licenciatura ministrados na Universidade Eduardo Mondlane (UEM) a que a biblioteca pertence.

No que tange aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, destacam-se: a sala de leitura, pesquisa bibliográfica, biblioteca digital, pedido de cópia de documentos, jornais e revistas, Internet e o serviço de reprografia. Estes serviços são oferecidos da seguinte forma:

- A. A sala de leitura como local de estudo- possui 20 computadores disponíveis para consulta ao catálogo eletrônico, revistas eletrônicas, pesquisa bibliográfica e para treinamento dos usuários, e tem capacidade para 430 lugares, onde os usuários podem consultar o acervo individualmente ou com apoio dos bibliotecários;
- B. Pesquisa bibliográfica- pode ser feita de forma autônoma e independente, pois se trata de uma biblioteca de acesso livre às estantes, ou ainda mediante a apresentação do usuário no serviço de referência para solicitar o apoio no uso dos instrumentos de



recuperação da informação (catálogos eletrônicos) ou para a localização das obras nas estantes;

- C. Biblioteca digital- só é acessível via Intranet da UEM ou via acesso remoto, e requer cadastro prévio e exclusivamente a membros da comunidade da UEM (estudantes, docentes e funcionários), sendo que os dados para autenticação remota devem ser solicitados no Departamento de Gestão de Informação Digital, na DSD por e-mail;
- D. Pedido de cópia de documentos- permite que sejam solicitadas cópias de artigos de periódicos, partes de livros, monografias, dissertações, teses e documentos técnicos, que são reproduzidos pela BCE através da digitalização em estrita observância dos direitos de autor, e a resposta enviada por e-mail em formato PDF;
- E. Serviço de jornais e revistas - é realizado numa zona de leitura informal, encontrando-se disponíveis jornais diários e semanários, e revistas de interesse geral. Além das revistas físicas, disponibilizam-se também revistas e livros eletrônicos subscritos pela UEM, e encontram-se integradas e disponíveis numa única interface de busca no Portal LibHub, acessível pelo website da DSD;
- F. Internet- é acedida via wireless em todos os espaços da BCE;
- G. Reprografia- é um serviço oferecido aos usuários para reprodução parcial assim como impressão, digitalização de documentos mediante o pagamento de um valor simbólico. Vale destacar que este serviço é oferecido dentro da biblioteca, porém não pertence ao leque dos serviços oficiais prestados no BCE.

No entanto, desses serviços, identificou-se que 32 usuários utilizam a biblioteca para fazer pesquisas bibliográficas, e apenas um é que faz pedido de cópia de documentos online segundo a tabela 1, abaixo.

Tabela 1 - Serviços e produtos

Serviços/produtos	Nº de usuários	Porcentagem (%)
Local de estudo	21	25
Pesquisa bibliográfica	32	38,1
Biblioteca digital	7	8,3



Serviços/produtos	Nº de usuários	Porcentagem (%)
Pedido de cópia de documentos	1	1,2
Jornais e revistas	2	2,4
Internet	19	22,6
Reprografia	2	2,4
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Descrição: Tabela com três colunas representando os serviços e produtos ofertados, da esquerda para direita as colunas são: serviços ou produtos, número de usuários e porcentagem. São 9 linhas, representando os serviços ou produtos, contando com o cabeçalho e o total, de cima para baixo, após o cabeçalho: local de estudo (25%), Pesquisa bibliográfica (38,1%), biblioteca digital (8,3%), pedido de cópia de documentos (1,2%), jornais e revistas (2,4%), internet (19%), reprografia (2,4%).

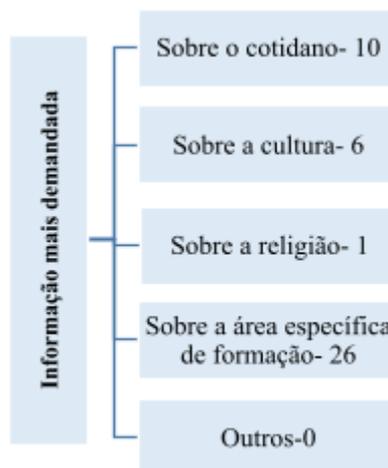
De acordo com os dados da pesquisa, tivemos neste campo um número de respostas superior à amostra devido à tipologia da questão que abria espaço para mais de uma opção de resposta. De forma específica, constatamos que 38,1% dos usuários usam a biblioteca para fazer pesquisas bibliográficas, comparativamente a 1,2 % que a utilizam para pedido de cópia de documentos *online*.

Esses dados revelam que a BCE cumpre com os objetivos da sua criação como biblioteca universitária, oferecendo “produtos e serviços que complementam sua função de transmitir conhecimento e informação e garantir uma estratégia competitiva, fornecendo satisfação aos seus clientes/usuários” (Martins, 2012, p. 19). Santos e Peixoto (2018) afirmam que para contribuir com o meio no qual as bibliotecas universitárias estão vinculadas elas oferecem alguns produtos e serviços, destacando-se o empréstimo domiciliar de materiais informacionais, emissão de ficha catalográfica, acesso a base de dados, consulta online ao catálogo da biblioteca, reserva e renovação on-line, treinamento para o uso da biblioteca, aquisição de materiais informacionais, laboratórios de informática, entre outros.

Nesta perspectiva, constatou-se que cerca de 22,6% de usuários utilizam a Internet disponível na biblioteca para fazerem as suas pesquisas relacionadas em grande medida a informação específica dos cursos da sua formação (Ecologia, Ciências da Educação, Matemática, Química, Ciências de Informação Geográfica, entre outros) os quais fundamentam a origem das suas necessidades informacionais, e em virtude disso, a informação por si demandada está ligada a essas áreas, tal como indica o gráfico 3 abaixo.



Gráfico 3 - Informação mais demandada pelos usuários na biblioteca



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Descrição: Gráfico em formato de árvore em azul claro, para representar a informação mais demandada, da esquerda para direita uma uma coluna com o texto “informação mais demandada), com indicadores para cinco linhas, de cima para baixo, com o texto e o número de respostas: sobre o cotidiano (10), sobre a cultura (6), sobre a religião (1), sobre a área específica de formação (26), Outros (0).

Esses dados revelam a relação direta que os indivíduos possuem com o meio onde se encontram inseridos. Assim, considera-se que o contexto sociocultural da universidade influencia as práticas informacionais desses usuários pela interação não só com os conteúdos, mas também com todos os envolvidos nesse ambiente. Segundo Araújo (2013) às Práticas Informacionais estão vinculadas às interações estabelecidas entre sujeitos e informação, em contextos em que o conhecimento é construído coletivo e socialmente, e não meramente acumulado. E neste contexto específico, encontramos estudantes em contato entre si, com os docentes, com pesquisadores, e a informação no ambiente universitário, aliado ao fato da universidade ser um “local privilegiado para construção de redes de sociabilidades e de interações entre práticas culturais e, conseqüentemente, construção de redes de produção de conhecimento que contribuam para a formação holística de seus estudantes” (Oliveira; Cranchi, 2017, p. 35).

No que tange às fontes de informação usadas para buscar a informação, encontramos que os livros e Internet constituem os principais pontos para realização das suas pesquisas, conforme configura-se na tabela a seguir.



Tabela 2 - Fontes usadas para busca da informação

Fonte	Nº de usuários	Porcentagem (%)
Livros	34	42,5
Revista	2	2,5
Artigos	8	10
Jornais	3	3,8
Conferências	4	5
Teses/dissertações/monografias	7	8,8
Internet	22	27,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Descrição: Uma tabela com nove linhas e três colunas, a primeira linha sendo o cabeçalho e indicando o conteúdo, da direita para a esquerda: Fonte, número de usuários e porcentagem. Nas linhas são descritas as fontes e sua ocorrência na pesquisa, de cima para baixo as fontes são: Livros (34), Revista (2), Artigos (8), Jornais (3), Conferências (4), Teses ou dissertações ou monografias (7), Internet (22) e a última linha com o total de todas as fontes.

Segundo a tabela 2, tivemos neste campo um número de respostas superior à amostra devido à tipologia da questão. Assim, apurou-se que cerca de 42,5% dos usuários usam os livros para buscar a informação, seguido da Internet com 27,5% que também se constitui como uma das principais fontes conforme vimos anteriormente, pela sua capacidade de armazenamento e recuperação da informação. Em relação a isso, autores como Paletta e Gonzalez (2019) afirmam que as ferramentas da Web aumentaram o aparato de possibilidades de armazenamento, o que exige que todos os envolvidos no assunto tenham competência para operacionalizá-las, o que afeta diretamente os processos de representação e organização, armazenamento e representação e busca da informação.

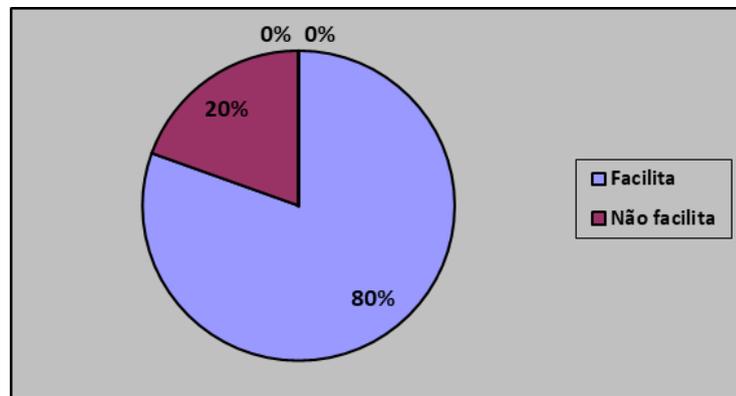
A Web é uma rede com conteúdo interligados através de documentos de hipertexto. Seu mapeamento é possível por processos de análise e coleta sucessiva de páginas de conteúdo a partir de um conjunto de localizações de documentos previamente conhecidos (Paletta; Gonzalez, 2019). Assim sendo, para que as informações contidas na Web possam ser recuperadas por motores de busca, os documentos e páginas devem ser devidamente indexados, processo que é realizado automaticamente por agentes de software denominados “Crawlers” ou rastreadores



(Silva; Santos; Ferneda, 2013). Esse processo se assemelha ao que acontece no ambiente físico em que o profissional bibliotecário classifica, indexa e organiza a informação por forma a permitir o seu acesso pelos usuários.

Vale ressaltar que a BCE é de acesso livre, o que permite aos usuários buscar a informação sem a intervenção direta do bibliotecário, com o uso do software ABCD para a recuperação da informação. No entanto, quando questionados se o sistema adaptado para organização das obras facilita a sua localização, 20% dos usuários afirmam que não, o que condiciona a sua recuperação, conforme o gráfico 4 a seguir.

Gráfico 4 - Sistema de organização da informação



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Descrição: Gráfico em formato de pizza, representando se o sistema de organização facilita ou não. A categoria facilita em azul claro e com 80% das respostas e a categoria não facilita em vermelho escuro com 20%

Assim, os dados da pesquisa revelam que para os 20% dos respondentes a organização do sistema não facilita a recuperação da informação, ocasionando a procura e busca do material desejado por mais tempo do que o esperado. Portanto, esse fator pode condicionar o uso da informação, visto que segundo Choo (2003, p. 79) “muitos grupos de usuários preferem fontes locais e acessíveis, que não são, necessariamente, as melhores. Para esses usuários, a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade”. Entretanto, alguns elementos importantes influenciam o uso da informação, dos quais se destacam as atitudes do indivíduo em relação à informação e à sua busca, atitudes essas que são fruto da educação, do treinamento, da experiência passada, das preferências pessoais, etc (Choo, 2003).

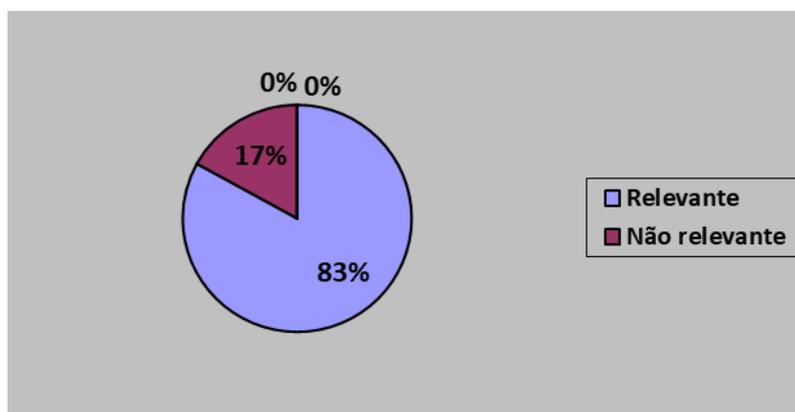


Entretanto, os dados da pesquisa revelam que para a recuperação da informação no BCE os usuários normalmente consultam o catálogo eletrônico para verificar a existência ou não de um determinado documento no acervo e a sua localização. A consulta das obras pode ser feita a partir do nome do autor, título da obra, por assunto, ano de publicação ou por diferentes palavras chave (termos de busca) que devem estar em concordância com os termos de indexação usados no processo de classificação da informação. Portanto, tratando-se de uma biblioteca de acesso livre, o usuário tem acesso direto ao material disponível no acervo, o que lhe confere acesso direto ao acervo sem nenhuma intervenção do bibliotecário desde que consiga localizar o material na estante, conforme a sua organização por assuntos.

É nesse contexto que a BCE<sup>2</sup> oferece treinamentos periódicos aos usuários com vista a capacitá-los no acesso e uso das fontes de informação orais, impressas e eletrônicas, em geral. Nesse processo, verifica-se também o tipo de acervo existente, áreas principais de estudo cobertas pelo acervo, tipos de serviços prestados pela BCE, forma de acesso ao acervo (localização das obras nas estantes), instrumentos de recuperação de informação (catálogos eletrônicos), uso de obras de referência e de revistas impressas e eletrônicas, entre outros aspectos que a BCE julgar importantes.

Ainda nesse aspecto da Recuperação da Informação, destaca-se que 83% dos usuários consideram que a informação recuperada é relevante em termos de conteúdo conforme indica o gráfico 5 de percentagens a seguir.

Gráfico 5 - Relevância da informação



<sup>2</sup> DIREÇÃO DOS SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO (DSD). Treinamentos. Maputo, 2023. Disponível em: <http://www.dsd.uem.mz/treinamentos?start=10>. Acesso em 23 jun. 2023.



### Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Descrição: Gráfico em formato de pizza, representando se a informação é relevante, com a categoria relevante em azul claro com 83% e a categoria não relevante em vermelho escuro com 17%.

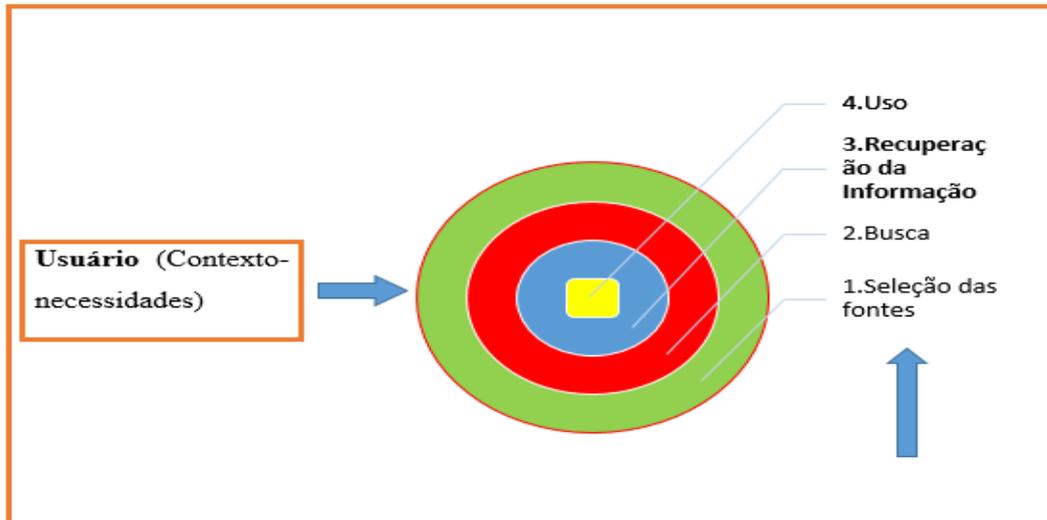
Esses dados revelam que o acervo bibliográfico da BCE responde as expectativas dos usuários, pois 83% afirmaram que consideram a informação relevante e satisfaz as suas necessidades informacionais, o que sustenta a solução dos seus problemas do dia a dia, ou no ambiente acadêmico em prol do desenvolvimento das suas pesquisas. Assim, mesmo considerando-se a “relevância algo subjetivo e inerente ao julgamento do usuário, e que depende da interação do mesmo com o sistema e, principalmente, ao que de fato ele espera recuperar em sua busca” (Silva; Santos; Ferneda, 2013, p. 40) podemos afirmar que diante dos constrangimentos acima arrolados pelos usuários na busca pela informação, 83% conseguem recuperar a informação relevante, o que direta ou indiretamente impulsiona o uso eficiente da informação em função dos contextos social, cultural, profissional ou acadêmico que terá originado essa necessidade.

Para Choo (2003) a utilidade ou o valor da informação é medido não só pela importância do assunto ou pelo fato de seu conteúdo satisfazer plenamente determinado tópico ou pesquisa, mas também pelos requisitos, normas e expectativas que dependem do trabalho do usuário e dos contextos organizacionais.

Assim, considera-se que as práticas informacionais realizadas pelos usuários da BCE circunscrevem-se num processo informacional determinado pelo contexto acadêmico da universidade como a origem das suas necessidades, o que irá conduzir aos processos de seleção das fontes, busca, e Recuperação da Informação relevante para o seu uso por forma a solucionar os problemas identificados no contexto em causa. Para melhor percepção dessa discussão, apresentamos a seguir uma estrutura de práticas informacionais para a recuperação da informação.



Figura 1 - Estrutura de práticas informacionais para a Recuperação da Informação



Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Descrição: Figura representando as práticas informacionais para a recuperação da informação. Da direita para a esquerda há um quadro com o texto usuário (contexto-necessidades) com uma seta azul apontando para um círculo fracionado em outros círculos, representando as fases das práticas informacionais. Sendo a área em verde e mais externa: seleção de fontes, seguida de uma área laranja, representando a busca, seguida de uma área azul, representando a recuperação da informação e ao centro um círculo amarelo, representando o uso, envolvido por todas essas áreas coloridas. Há seta azul indicada para cima, logo abaixo do título de todas as fases, indicando onde começa.

Nessa figura 1 acima apresentada, encontramos o usuário num determinado contexto (meio) social, cultural, profissional, ou acadêmico, em que como ser social interage com o mesmo e o constrói juntamente com os outros indivíduos coletivamente, e por sua vez, o meio interfere no seu desenvolvimento físico e cognitivo criando assim um ambiente de transferência e produção do conhecimento, assim como surgimento de necessidades informacionais. Para o nosso contexto, destaca-se o meio acadêmico como o principal contexto das necessidades de informação, em que usuário (estudante) interage com o ambiente, colegas, docentes, que por sua vez o formam socialmente e interferem em seu sistema cognitivo para a realização dos processos informacionais, destacando-se a necessidade, identificação e seleção das fontes no catálogo online da biblioteca, localização e busca da informação no acervo, e o seu uso eficiente.



E diante das necessidades, o usuário procura mecanismos de solucionar os seus problemas em sistemas ou unidades de informação (bibliotecas, centros de informação ou documentação, entre outros), através da identificação e seleção das fontes de informação em bases de dados, onde posteriormente desenvolve as suas estratégias de busca em função do que deseja, conforme a sua organização.

Após essa fase, passa-se para a Recuperação da Informação considerada relevante tendo em conta a interação que este realiza com as fontes e as expectativas da solução do problema. Importa referir que, a relevância da informação é analisada em termos de conteúdo que deve responder à necessidade de informação acadêmica como ponto de partida de todos os processos informacionais.

E por fim, ele faz o uso eficiente dessa informação no contexto acadêmico, podendo também usar em uma realidade diferente que possa ser aplicável, ou seja, a origem das necessidades é um fator determinante para o ambiente de uso.

Diante disso, encontramos um processo informacional intimamente ligado envolvendo as práticas e a Recuperação da Informação, onde as práticas condicionam a recuperação e, por sua vez, a recuperação é o produto intermédio ou “subfase” dum processo que termina com o uso eficiente da informação.

Logo, interpretando e realizando uma síntese dos dados coletados, a Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE-Moçambique) é o contexto de uso da informação, sendo essa compreendida na percepção dos usuários como um espaço voltado a ser um local de estudo (25%), para realizar pesquisa bibliográfica (38,1%) e para acesso à internet (22,6%). Quanto aos usuários, o seu perfil é de estudantes universitários, o que condiciona em certa medida, as suas práticas de informação, e esse perfil impacta o processo informacional levando a Recuperação da Informação na biblioteca universitária ser voltada a documentos relacionados a sua área específica de estudo (26%), e também com outros fatores intervenientes, tais como a facilidade de acesso, o uso facilitador ou não do sistema e as fontes de informação disponibilizadas.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do trabalho apresentado sobre as práticas informacionais dos usuários para a Recuperação da Informação, **verifica-se a existência de uma forte ligação e condicionamento dos processos, em que por um lado a recuperação é condicionada pelas práticas a partir de um determinado contexto específico.** Isto retrata a própria dinâmica da CI a que pertencem às práticas informacionais pela interdisciplinaridade que possui com as diferentes áreas como a Comunicação Social, Biblioteconomia, entre outras, destacando-se a CC que também lida com a Recuperação da Informação.

Diante disso, considera-se que as práticas informacionais realizadas pelos usuários da BCE circunscrevem-se num processo informacional determinado pelo contexto acadêmico da universidade como a origem das suas necessidades, o que irá conduzir aos processos de seleção das fontes, busca, e Recuperação da Informação relevante para o seu uso por forma a solucionar os problemas identificados, pois os estudantes estabelecem contato entre si, com os docentes, pesquisadores, e a informação no ambiente universitário.

Neste sentido, evidencia-se a BCE como uma biblioteca universitária que responde os anseios da comunidade acadêmica por apresentar informação bibliográfica específica dos cursos ministrados na universidade em 38,1%, aliado ao fornecimento dos serviços de Internet em 27,5% como fonte de informação em todo ambiente da biblioteca. “O aparecimento da Internet e a sua aplicação nas bibliotecas rompem as barreiras geográficas e culturais, tornando a informação ilimitada” (Castro, 2017, p. 6). Além disso, 83% dos usuários consideram relevante a informação que recuperam em diferentes fontes no BCE, pois satisfaz as suas necessidades informacionais, o que sustenta a solução dos seus problemas informacionais.

Assim, esperamos que a partir deste estudo novas pesquisas possam ser realizadas com o objetivo de aprofundar conhecimentos nesta área das relações entre as práticas informacionais e Recuperação da Informação. Ademais, atestamos que esta pesquisa sirva de fonte de informação não como um trabalho conclusivo, mas como proposta para o melhoramento dos serviços e produtos em



sistemas e unidades de informação de modo a tornar a informação atrativa pelos mecanismos de facilidade de difusão, acesso e Recuperação da Informação, para o seu uso eficiente em diferentes contextos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. P. dos R *et al.* Paradigmas Contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, [s.l.], v.6, n.1, p.16-27, 2007. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/144585>. Acesso em: 16 abr. 2025.

ARAÚJO, C. A. A. Os estudos em práticas informacionais no âmbito da Ciência da Informação. In: ALVES, E. C. *et al.* (org.). **Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa**, João Pessoa: Editora UFPB, 2020. 402 p.; p. 21-73. Disponível em: <http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/book/769>. Acesso em: 16 abr. 2025.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, Londrina, v. 22, n. 2, p. 389-401, 2017. DOI: [10.5433/1981-8920.2017v22n2p389](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2017v22n2p389). Acesso em: 16 abr. 2025.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: [http://www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm). Acesso em: 16 abr. 2025.

CASTILHO, A. P.; BORGES, N. R. M.; PEREIRA, V. T. (orgs.). **Manual de metodologia científica do ILES Itumbiara**. 3 ed. Itumbiara: ILES/ULBRA, 2017. 153 p.

CASTRO, M. F. Biblioteca universitária: desafios diante das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 4-17, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/107328>. Acesso em: 16 abr. 2025.

COELHO, O. M. M.; PINTO, V. B.; SOUSA, M. R. F. Recuperação da informação: estudo da usabilidade na base de dados *Public Medical* (PUBMED). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 40-50, 2013. Disponível em: <https://pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/17340/10050>. Acesso em: 16 abr. 2025.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003. 426 p.



GEPHART, R. P. Qualitative Research and the Academy of Management Journal. **Academy of Management Journal**, Valhalla (NY), v. 47, n. 4, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.5465/AMJ.2004.14438580>. Acesso em: 16 abr. 2025.

GIL, A. C. **Como elaborar um projeto de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176 p. ISBN 13. 978-8522431694.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008. 220 p. ISBN 978-85-224-5142-5.

JANAITE-NETO, J.; FERNEDA, E. Ontologia como recurso de padronização terminológica no processo de recuperação de informação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 30-45, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41073>. Acesso em: 16 abr. 2025.

LIMA, G. A. de; CAMPOS, M. L. A. Sistema de Armazenamento e Recuperação da Informação: uma análise do impacto das variáveis e medidas visando à organização e recuperação de informação centrado no Usuário. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 20, n. 022012, p. 1-23, 2022. DOI: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v20i00.8667925>. Acesso em: 16 abr. 2025.

MAGALHÃES, L. H. de; SOUZA, R. R. Sistema de recuperação da informação: uma abordagem baseada em ontologias. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 13, n. 2, p. 63-85, ago. 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/125698>. Acesso em: 16 abr. 2025.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p. ISBN 85-224-3397-6.

MARTINS, C. Q. Gestão do conhecimento para serviços de informação: análise de produtos e serviços inovadores em bibliotecas universitárias. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, [s.l.], v. 26, n. 1, p. 13-30, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23366>. Acesso em: 16 abr. 2025.

MATA, M. L. da. Estudos de comportamento informacional e de práticas informacionais para o desenvolvimento da competência em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 27, n. 2, p. 37-57, abr/jun. 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/40062>. Acesso em: 16 abr. 2025.

MELO, D. A. de *et al.* As práticas informacionais e os estudos contemporâneos sobre competência em informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 26, n.1, p. 1-19, jan./abr., 2021. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/download/1755/pdf>. Acesso em: 16 abr. 2025.



OLIVEIRA, A. J. B.; CRANCHI, D. C. O papel da biblioteca universitária como espaço de afiliação estudantil e o bibliotecário como educador e agente inclusivo. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, 2017. DOI: [10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n2.32654](https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n2.32654). Acesso em: 16 abr. 2025.

PALETTA, J. A.; GONZALEZ, M. Modelos de busca, acesso, recuperação e apropriação da informação na web de dados. **Informação & Informação**, Londrina, v. 24, n. 2, p. 182 – 210, maio/ago. 2019. DOI: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2019v24n2p182>. Acesso em: 16 abr. 2025.

PONTES JUNIOR, J. de; CARVALHO, R. A. de; AZEVEDO, A. W. Da recuperação da informação à recuperação do conhecimento: reflexões e propostas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.18, n.4, p.2-17, out./dez. 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362013000400002>. Acesso em: 16 abr. 2025.

ROCHA, J. A. P.; GANDRA, T. K. Práticas informacionais: Elementos constituintes. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 2, p. 566-595, maio/ago., 2018. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/28857>. Acesso em: 16 abr. 2025.

ROCHA, J. A. P.; PAULA, C. P. A. de. Práticas informacionais no fazer científico. **Tendências da Pesquisa Brasileira e Ciência da Informação**, ANCIB, v. 12, n. 2, p.1-25, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/151974>. Acesso em: 16 abr. 2025.

SANTOS, A. P.; PEIXOTO, S. G. D. As bibliotecas universitárias: contexto histórico e aspectos conceituais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS- SNBU, 20., 2018. Salvador- BA. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2018. Disponível em: [http://repositorio.febab.org.br/files/original/50/5812/SNBU2018\\_210.pdf](http://repositorio.febab.org.br/files/original/50/5812/SNBU2018_210.pdf). Acesso em: 16 abr. 2025.

SILVA, R. E.; SANTOS, P. L. V. A. C.; FERNEDA, E. Modelos de recuperação de informação e web semântica: A questão da relevância. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 27 - 44, set./dez. 2013. DOI: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2013v18n3p27>. Acesso em: 16 abr. 2025.

## NOTAS

**Nome do autor: Joana Andre Machuza-Matenga**

**Afiliação: Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"**

**Minicurrículo:** Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (Unesp-Marília); Mestre em Ciências da Educação pela Universidade Eduardo Mondlane (Moçambique); e Graduada em Biblioteconomia e Documentação pela Escola Superior de Jornalismo (Moçambique). Integrante do grupo de pesquisa: Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional. Docente e Investigadora da área de Biblioteconomia e Documentação na Escola Superior de Jornalismo.



**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9269-5839>

**Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/1123475039871858>

**Email:** [machuzajoana@gmail.com](mailto:machuzajoana@gmail.com)

**Nome do autor: Tamara de Souza Brandão Guaraldo**

**Afiliação: Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"**

**Minicurrículo:** Doutora em Ciência da Informação pela FFC Unesp - Marília (2013). Professora permanente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da FFC Unesp (PPGCI). Professora Assistente Doutora dos cursos de Relações Públicas, Design e Radialismo da FAAC UNESP- Bauru. Vice-líder do grupo de pesquisa Comunicação, Informação e Gestão (CIG). No Doutorado contou com bolsa Capes, tendo cursado Gestão da Comunicação na Universidade Nacional de La Plata (UNLP) - Argentina, com bolsa AUGM (Associação Universitária grupo Montevideu). Mestre em Comunicação pela UNESP (2005), com bolsa Capes, e graduada em Comunicação Social - Jornalismo, UNESP (2000). Licenciada em Programa especial de formação Docente (UNIMES, 2007). Atuou como Professora de Educação Básica I na Rede Pública Estadual de Ensino (SEDUC-SP).

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7925-2021>

**Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/9889031497844442>

**Email:** [tamara.guaraldo@unesp.br](mailto:tamara.guaraldo@unesp.br)

**Nome do autor: Edberto Ferneda**

**Afiliação: Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho"**

**Minicurrículo:** Livre-Docente em Recuperação de Informação (2016). Pós-doutorado pela Universidade Federal da Paraíba (2013). Doutor em Ciências da Comunicação (Ciência da Informação) pela Universidade de São Paulo (2003). Mestre em Informática pela Universidade Federal da Paraíba (1997). Possui graduação em Processamento de Dados pela antiga Fundação Educacional de Bauru (1985). Atualmente é Professor Associado do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista 'Julio Mesquita Filho' (UNESP) - Campus de Marília. Atua na Ciência da Informação, principalmente nas áreas de Indexação Automática e Recuperação de Informação. Bolsista Produtividade em Pesquisa CNPq - Nível 2.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-8808-1217>

**Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/8596568228676820>

**Email:** [edberto.ferneda@unesp.br](mailto:edberto.ferneda@unesp.br)

## LICENÇA DE USO

CC BY-NC-ND.

## ENTIDADE EDITORA

Associação Catarinense de Bibliotecários.

**EDITORADO POR:** Andressa Eloany Brito Rebelo, Beatriz Moraes Borges, David Matos Milhomens, Débora Crystina Dias Reis, Eliane Maria da Silva Jovanovich, Evandro Jair Duarte, Paula Sanhudo da Silva e Ronnie Nascimento Farias.

## HISTÓRICO

Recebido em: 30-08-2023 - Aprovado em: 16-10-2024.



## APÊNDICE A - Questionário dirigido aos usuários da BCE

Prezado Usuário

Convido-o a participar, de forma voluntária, na pesquisa sobre Práticas informacionais dos usuários para a recuperação da informação: um estudo na Biblioteca Central Brazão Mazula. Este questionário surge no âmbito da realização de pesquisas decorrentes do curso de Doutorado em Ciências da Informação na Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp), e tem como objetivo analisar as práticas informacionais realizadas pelos usuários para a recuperação da informação.

Participar nesta pesquisa é opcional e asseguramos a confidencialidade da sua identificação. Os dados recolhidos, neste questionário, serão usados apenas para efeitos acadêmicos, e desde já agradecemos a sua colaboração que será fundamental para a realização da pesquisa.

### I - Dados pessoais

Assinale com X a resposta correspondente

#### 1 - Género

Masculino ( )      Feminino ( )      Outro ( )

#### 2 - Faixa etária (idade):

- a) 15-25 ( )
- b) 26-35 ( )
- c) 36-45 ( )
- d) 46-55 ( )
- e) Mais de 55 ( )

#### 3 - Nível de formação

- a) Doutorado ( )
- b) Mestrado ( )
- c) Licenciatura ( )
- d) Bacharelato ( )
- e) Nível Médio ( )



f) Outro ( ). Especifique

-----

## II - Dados da pesquisa

1 - Com que frequência utiliza a biblioteca?

- a) Todos dias ( )
- b) Três vezes/semana ( )
- c) Duas vezes/semana ( )
- d) Uma vez/semana ( )
- e) Uma/ mês ( )
- f) Outro ( ). Especifique

-----

2 - Quais serviços e produtos de informação você normalmente usa?

- a) Local de estudo ( )
- b) Consulta presencial ( )
- c) Pesquisa bibliográfica ( )
- d) Usa para leitura de jornais e revistas ( )
- e) Internet ( )
- f) Reprografia ( )
- g) Outro ( ). Especifique

-----

3 - Que tipo de informação busca na biblioteca?

- a) Sobre o dia a dia ( )
- b) Sobre a cultura ( )
- c) Sobre a religião ( )
- d) Sobre a sua área de formação ( )
- e) Outro ( ). Especifique

-----

4 - Sabe dizer qual é a origem das suas necessidades de informação?

- a) Sim ( ). Especifique

-----



b) Não ( )

5 - Onde busca a informação para responder as suas necessidades?

a) Nos livros ( )

b) Revistas ( )

c) Artigos ( )

d) Jornais ( )

e) Conferências ( )

f) Monografias, dissertações, teses ( )

g) Internet ( )

h) Outro ( ).

Especifique \_\_\_\_\_

6 - O sistema adaptado para organização das obras facilita a sua localização?

a) Sim ( )

b) Não ( ). Justifique \_\_\_\_\_

7 - Normalmente a informação que encontra é relevante em termos de conteúdo?

a) Sim ( ).

Justifique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Não ( ). Justifique

\_\_\_\_\_

8 - Há alguma coisa que gostaria de acrescentar que não teria sido questionado em relação a este processo?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

