

VERIDIANA ABE

A BUSCA DE INFORMAÇÃO NA INTERNET: bibliotecários e estudantes de Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de concentração Gestão da Informação.

Linha de pesquisa: Profissionais da Informação

Orientadora: Profa. Dra. Miriam Figueiredo Vieira da Cunha.

Florianópolis
2009

Catálogo na fonte pela Biblioteca Universitária da
Universidade Federal de Santa Catarina

A138 Abe, Veridiana

A busca de informação na Internet [dissertação] : bibliotecários e estudantes de Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis / Veridiana Abe ; orientador, Miriam Figueiredo Vieira da Cunha. - Florianópolis, SC, 2009.

144 f. : tabs., grafs.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Inclui bibliografia

1. Ciência da informação. 2. Bibliotecários - Ensino de segundo grau - Itajaí (SC). 3. Bibliotecários - Ensino de segundo grau - Florianópolis (SC). 4. Internet na educação. 5. Escolas particulares - Itajaí (SC). 6. Escolas particulares - Florianópolis (SC). I. Cunha, Miriam Figueiredo Vieira da. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. III. Título.

CDU 02

VERIDIANA ABE

A BUSCA DE INFORMAÇÃO NA INTERNET: bibliotecários e estudantes de Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina em cumprimento a requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA
EM FLORIANÓPOLIS, 28 DE MAIO DE 2009.**

Profa. Dra. Lígia Arruda Café,
Coordenadora do PGCIN/UFSC

Profa. Dra. Miriam Figueiredo Vieira da Cunha – PGCIN/UFSC
(Orientadora)

Profa. Dra. Elizete Vieira Vitorino – PGCIN/UFSC

Profa. Dra. Henriette Ferreira Gomes – UFBA

Florianópolis
2009

AGRADECIMENTOS

À professora Miriam Vieira da Cunha, orientadora pontual e incentivadora, que compreendeu as dificuldades da realização desta pesquisa;

Aos diretores, coordenadores educacionais, coordenadores pedagógicos, orientadores educacionais e professores das escolas participantes, pelo empenho em colaborar com esta pesquisa;

Aos bibliotecários e auxiliares de biblioteca, que muito compreenderam os objetivos da pesquisa e foram bastante colaborativos;

Aos estudantes participantes desta pesquisa, que responderam aos questionários e ao roteiro com interesse e empenho;

A CAPES, pelo apoio financeiro, essencial para a consecução desta pesquisa;

Ao professor Carlos Alberto Barbeta, pela orientação estatística;

Às professoras Lígia Maria Arruda Café e Magda Teixeira Chagas, pelas sugestões na fase de qualificação;

Aos membros da banca examinadora, professoras Henriette Ferreira Gomes, Elizete Vieira Vitorino e Rosângela Schwarz;

Às professoras Ariadne Chlöe Mary Furnival e Cristina Comunian Ferraz, pelas lições duradouras e exemplos de profissionalismo;

Ao Romário Antunes, pelo levantamento bibliográfico realizado à época do projeto de pesquisa;

Ao Emerson Oliveira, pelo incentivo e presença nos momentos decisivos;

Aos meus pais, Ricardo e Cecília, pelo apoio sempre.

RESUMO

ABE, Veridiana. **A busca de informação na Internet**: bibliotecários e estudantes de Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis. 2009. 144f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

Pesquisa que objetivou identificar a participação do bibliotecário no processo de busca de informação dos estudantes de ensino médio de escolas particulares dos municípios de Itajaí e Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. Leva em consideração o contexto de desenvolvimento da sociedade da informação, que faz intenso uso das tecnologias da informação e da comunicação. Entende que o desafio crítico para as escolas é possibilitar o aprendizado a partir de uma variedade de fontes de informação, pois a tecnologia, particularmente a Internet, modifica o ambiente de aprendizagem na escola. Os objetivos específicos deste trabalho foram: levantar como se processa a busca de informação na Internet pelos estudantes do Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis; analisar como os bibliotecários auxiliam a busca de informação pelos estudantes e analisar como os bibliotecários avaliam a busca de informação dos estudantes na Internet. Participaram da pesquisa 608 estudantes dos 1º, 2º e 3º anos do Ensino médio e 8 bibliotecários de 4 escolas particulares de Itajaí e 4 de Florianópolis. Os instrumentos de coleta de dados foram dois questionários e um roteiro estruturado, cujas questões foram agrupadas em categorias: como o bibliotecário auxilia; o uso da Internet; o uso da biblioteca e comportamento de busca de informação dos estudantes. A abordagem da pesquisa foi quanti-qualitativa e a técnica de análise empregada foi a análise de conteúdo de Bardin (2004). Emprega os pressupostos teóricos do *Information Search Process* de Carol Kuhlthau para investigar como os estudantes buscam a informação. As análises dos dados permitiram inferir que: a busca de informação na Internet não tem se processado nas bibliotecas escolares averiguadas; os estudantes associam o bibliotecário àquele que localiza livros; a percepção dos bibliotecários sobre o processo de busca de informação relaciona-se ao ato de localizar e identificar fontes de informação; o bibliotecário tem uma inexpressiva participação no auxílio à busca de fontes de informação na Internet ainda que avalie que possui conhecimentos para auxiliar os estudantes; os estudantes pouco utilizam a biblioteca para a realização de trabalhos

escolares e os motivos apontados relacionam-se à: ambiência da biblioteca e principalmente em razão de possuírem tudo o que precisam em casa. Quase a totalidade dos estudantes usa os buscadores na Internet e 56% dos estudantes recorrem a *sites* que já conhecem. Os estudantes são otimistas em relação à informação que recuperam na Internet: no início da busca de informação na Internet, os estudantes sentem-se otimistas e confiantes; quando estão selecionando informações, otimismo e incerteza prevalecem; ao avaliar se é necessário buscar mais informações, os estudantes mostram-se satisfeitos, otimistas e com maior clareza sobre as informações que recuperaram. O momento de avaliar se a informação recuperada lhes serve é o momento que causa maior dúvida e incerteza. Infere-se que os bibliotecários avaliam que a busca de informação realizada pelos estudantes é um processo que estes desenvolvem de forma autônoma e facilmente; os profissionais avaliam que a Internet ajuda mais os estudantes a manterem-se informados do que para a realização de tarefas escolares ou para melhorar o desempenho escolar.

Palavras-chave: Bibliotecário escolar. Internet. Estudantes de ensino médio. Itajaí. Florianópolis.

ABSTRACT

ABE, Veridiana. **Internet information searches**: librarians and high school students from private schools in Itajaí and Florianópolis. 2009.144f. Dissertation (Master in Information Science) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

The aim of this study was to gauge librarian participation in information searches by high-school students from private schools from in and around the cities of Itajaí and Florianópolis, Santa Catarina, Brazil. It takes into consideration the context of the development of today's information society, one that extensively uses information and communication technologies. As technology, and particularly the Internet, has changed the learning environment in schools, the critical challenge for schools is to encourage learning using a variety of information sources. The specific aims of the study were: to set out how Internet information searches by high-school students at private schools in Itajaí and Florianópolis are undertaken; to analyse how librarians assist student information searches and to analyse how librarians evaluate student Internet information searches. 608 students from years 1, 2 and 3 of high school took part in the study together with 8 librarians from 4 private schools in Itajaí and 4 from Florianópolis. Data was collected using 2 questionnaires and a structured transcript, with questions in categories: how librarians assist; Internet use; library use and student information search behaviour. The research approach was quanti-qualitative and the analysis technique used was Bardin's content analysis (2004). It uses the theoretical precepts of Carol Kuhlthau's *Information Search Process* to examine how students search for information. The data analyses suggest that: Internet information searches are not undertaken in the school libraries that participated in the study; the students associate librarians with someone who finds books; the perception of librarians in the process of information retrieval is related to the act of finding and identifying information sources; librarians have little participation in assisting Internet information searches despite the fact they consider they have the relevant knowledge to assist students; the students rarely use the library to help them with school work. The possible reasons for this are related to: the library environment and particularly the fact that students have everything they need at home. Nearly all the students use Internet search engines and 56% of the students use sites they are already

familiar with. Students are positive about information they find on the internet: at the start of their Internet information searches students feel optimistic and confident; when selecting their information they are generally optimistic yet unsure; when evaluating whether they need more information the students are generally satisfied, optimistic and have a clearer understanding of the information they have gathered. The moment of greatest doubt and uncertainty is when evaluating if the information retrieved is relevant for their purposes. One can infer that librarians consider students' information searches to be something they undertake on their own and with little difficulty; the professionals consider that the Internet is of most use to the students in keeping them informed rather than helping them with school projects or improving their academic performance.

Key-words: School librarian. Internet. High school students. Itajaí. Florianópolis.

RESUMEN

ABE, Veridiana. **La búsqueda de información en el Internet:** bibliotecarios e estudiantes de nivel secundario de las escuelas privadas en los municipios de Itajaí y Florianópolis. 2009. 144f. **Disertación (Maestría en Ciencia de la Información)** – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

El presente estudio buscó determinar la participación de los bibliotecarios en la búsqueda de información por los estudiantes de nivel secundario de las escuelas privadas en los municipios de Itajaí y Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. Lleva en consideración el contexto actual de desarrollo de la sociedad de la información, que hace uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación. Entiende que el desafío crítico para las escuelas es hacer posible aprender de una variedad de fuentes de información. Por lo tanto, la tecnología, particularmente el Internet, modifica el ambiente de aprendizaje en la escuela. Los objetivos específicos de este estudio fueron: levantar como se procesa la búsqueda de información en el Internet por los estudiantes de nivel secundario en escuelas privadas de Itajaí y Florianópolis, analizar como los bibliotecarios hacen para ayudar a buscar información a los estudiantes y analizar cómo los bibliotecarios evalúan la búsqueda de información de los estudiantes en Internet. En el estudio participaron 608 estudiantes de 1º, 2º y 3º años de escuela secundaria e 8 bibliotecarios de 4 escuelas privadas de Itajaí y 4 de Florianópolis. Los instrumentos para la recolección de datos fueron tres cuestionarios estructurados y una entrevista estructurada, cuyas preguntas fueron agrupadas en categorías: ayuda a la bibliotecaria, el uso de Internet, el uso de la biblioteca y de comportamiento de búsqueda de información de los estudiantes. El enfoque de la investigación fue cualitativa y cuantitativa y la técnica de análisis empleada fue el análisis de contenido de Bardin (2004). Emplea los supuestos teóricos del *Information Search Process*, de Carol Kuhlthau para investigar cómo los estudiantes buscan información. El análisis de los datos permite inferir que: la búsqueda de información en Internet no se ha transformado en las bibliotecas escolares investigadas, los estudiantes asocian al bibliotecario a aquel que localiza libros, la percepción de los bibliotecarios en el proceso de búsqueda de información está relacionada con el acto de localizar e identificar fuentes de información, el bibliotecario tiene una parte insignificante en ayudar a la

búsqueda de fuentes de informaciónn Internet, a pesar de que entienda que posee conocimientos para auxiliar a los Estudiantes, los estudiantes utilizan poco la biblioteca para los trabajos escolares. Las razones aducidas se refieren a: la biblioteca y el medio ambiente debido, principalmente a tener todo lo que necesitan en casa. Casi todos los estudiantes utilizan los motores de búsqueda de la Internet y el 56% de los estudiantes utilizan los sitios que ya conocen. Los estudiantes son optimistas acerca de la información que recuperan en Internet. Al comienzo de la búsqueda de información en Internet, los estudiantes se sienten confiados y optimistas; a la hora de seleccionar la información, el optimismo y incertidumbre prevalecen, al evaluar la posibilidad de recabar más información, los estudiantes se muestran felices e optimistas y con más claridad en la información que han recuperado. El momento de evaluar si la información recuperado es útil, es el más dudas e incertidumbre. Parece que los bibliotecarios evalúan que la búsqueda de la información por los estudiantes es un proceso que estos desarrollan independientemente, y fácilmente, los profesionales evalúan que el Internet ayuda los estudiantes a permanecer informados que para la realización de las tareas escolares o para mejorar el desempeño escolar.

Palabras clave: Bibliotecario escolar. Internet. Estudiantes de la escuela secundaria. Itajaí. Florianópolis

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Metáfora do <i>sense-making</i>	37
Figura 2 – Processo de Busca de Informação (ISP), tradução nossa.....	48
Figura 3 – Categorias de análise	58
Figura 4 – Procedimento de coleta de dados.....	60
Figura 5 – N° de computadores disponíveis e quadro de funcionários..	61
Figura 6 – Natureza e modalidade de ensino das escolas.....	61
Figura 7 – Horas trabalhadas (por semana) e demais atividades.....	66
Figura 8 – Formação profissional.....	66
Figura 9 – Questões e questionários sobre o uso da Internet.....	70
Figura 10 – Questões e questionários sobre o uso da biblioteca	78
Figura 11 – Questões e respectivos questionários sobre como o bibliotecário ajuda os estudantes.....	83
Figura 12 – Informações que os bibliotecários consideram importantes para os estudantes do Ensino Médio.	85
Figura 13 – Percepção dos bibliotecários em relação à identificação e localização de informação pelos estudantes.	86
Figura 14 – Habilidades consideradas essenciais para auxiliar os estudantes	91
Figura 15 – Questões e respectivos questionários sobre como o bibliotecário ajuda os estudantes.....	103

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Interações entre bibliotecários e escola.....	69
Gráfico 2 – Como a Internet auxilia os estudantes, na percepção dos bibliotecários.....	77
Gráfico 3 – Como o bibliotecário auxilia os estudantes, perguntas 18 a 22 do questionário dos bibliotecários.....	87
Gráfico 4 – Sentimentos associados ao início da busca na Internet....	104
Gráfico 5 – Sentimentos associados à seleção das informações	105
Gráfico 6 – Sentimentos associados à avaliação da informação ...	106
Gráfico 7 – Sentimentos associados à necessidade de buscar mais informações.....	106
Gráfico 8 – Uso da Internet para fazer trabalhos escolares.....	108
Gráfico 9 – Relação entre interesse pelo trabalho escolar e obtenção de informação, em percentuais	112
Gráfico 10 – Percepção dos estudantes sobre a confiabilidade das informações da Internet.....	113

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número e respectivos percentuais de estudantes dos 1º, 2º e 3º anos do Ensino Médio que responderam ao questionário	65
Tabela 2 – Acesso à Internet, por ano do EM e cidade	71
Tabela 3 – Busca de informações dos estudantes na Internet.....	74
Tabela 4 - Uso da Internet pelos estudantes, por ano e cidade.....	76
Tabela 5 – Fontes de informação que os estudantes consultam se vão à biblioteca, por ano e cidade.....	79
Tabela 6 – Estudantes que fazem trabalhos na biblioteca	81
Tabela 7 - Solicitação de ajuda do bibliotecário	90
Tabela 8 – Como o bibliotecário ajuda os estudantes	93
Tabela 9 – Influência dos professores sobre os estudantes	101
Tabela 10 – Professor e fontes de informação.....	102
Tabela 11 – Comparação entre a busca de informações na Internet, segundo o tipo de informação	109
Tabela 12 – Dificuldades para iniciar um trabalho	111
Tabela 13 – O que fazem os estudantes quando têm dificuldades para encontrar informações na Internet.....	114

LISTA DE SIGLAS

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio

FESPSP – Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo

IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

MEC – Ministério da Educação

OCLC – Online Computer Library Center

UDESC – Universidade do Estado de Santa Catarina

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 REVISÃO DE LITERATURA	21
2.1 A Sociedade organizada em rede	21
2.2 Os papéis dos bibliotecários na rede	24
2.3 Bibliotecas escolares no Ensino Médio.....	30
2.4 Necessidades de informação	35
2.5 Comportamento de busca de informação	39
2.5.1 Comportamento de busca de informação na Internet	41
2.6 Processo de busca de informação (ISP), de Carol Kuhlthau	45
3 METODOLOGIA	49
3.1 Abordagem da pesquisa	49
3.2 Os instrumentos de coleta de dados	50
3.3 Critérios adotados para a delimitação da pesquisa	51
3.4 A elaboração dos instrumentos e os pré-testes	53
3.5 A seleção das escolas	56
3.5.1. A seleção da população	58
3.6 A grade de análise	58
3.7 Aplicando questionários aos estudantes	59
3.8 Aplicando o roteiro aos estudantes na biblioteca	61
3.9 Aplicando questionários aos bibliotecários	62
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO	64
4.1 Dados de identificação	64
4.1.1 Estudantes	64
4.1.2 Bibliotecários	65
4.2 Integração entre bibliotecário e comunidade.....	67
4.3 Uso da Internet	70
4.4 Como o bibliotecário auxilia a busca de informação	83
4.5 Busca de informações na Internet	103
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	119
REFERÊNCIAS	124
APÊNDICE A – Questionário para estudantes	132
APÊNDICE B – Questionário para Bibliotecários.....	136
APÊNDICE C - Roteiro para estudantes.....	140
APÊNDICE D – Carta de apresentação (Instituição).....	142
APÊNDICE E – Termo de consentimento livre e esclarecido (bibliotecários)	143
APÊNDICE F – Termo de consentimento livre e esclarecido (pais) ..	144

1 INTRODUÇÃO

No contexto atual, com as transformações ocorridas nas últimas décadas, decorrentes da globalização da economia e aceleradas, entre outros fatores, pelo aprofundamento do capitalismo e pela introdução e uso das tecnologias da informação e da comunicação (TICs), a informação passa a ser reconhecida como elemento de importância central para indivíduos e governos.

As TICs apresentam, obviamente, uma face excludente, principalmente em países em desenvolvimento, como o Brasil, pois aos problemas de infra-estrutura tecnológica e altos custos de acesso somam-se as imensas desigualdades sociais, econômicas e culturais. A educação, entendida de forma ampla, segundo Rodrigues, Simão e Andrade (2003), passa a ser um elemento-chave tanto para a redução das desigualdades sociais quanto para a inclusão social de indivíduos, pois constitui o pilar de sustentação da sociedade. Essa concepção consta no Livro Verde do Brasil (TAKAHASHI, 2000), que reconhece que o desnível entre indivíduos, organizações e países deve-se à desigualdade de oportunidades relativas, especialmente, à capacidade de aprender e concretizar inovações. Neste documento, também está presente a concepção de que educar em uma sociedade da informação significa mais do que treinar pessoas para a utilização das TICs. Antes, afirma que é essencial o investimento na criação de competências amplas que possibilitem uma atuação efetiva, como na produção de bens e serviços, na tomada de decisões, na aplicação criativa de novas mídias que atendam às mais diversas necessidades, em vários níveis, do mais rotineiro ao mais complexo.

O uso da Internet tende a crescer no Brasil, e ações vem sendo desenvolvidas no sentido de ampliar o acesso às TICs. Segundo informações do Ibope Nielsen Online (2009), considerando os brasileiros de 16 anos ou mais de idade que moram em domicílios com telefonia fixa, o total com acesso em todos os ambientes (residências, trabalho, escolas, *lan-houses*, bibliotecas, telecentros) no quarto trimestre de 2008 foi de 43,2 milhões; em fevereiro de 2009, o IBOPE projetou a existência de 62,3 milhões de pessoas com acesso à Internet, em qualquer ambiente. Em abril de 2008, o Ministério da Educação (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2008) anunciou uma parceria com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que permitirá a instalação de conexão por banda larga (conexão rápida de acesso à Internet) em 56.685 escolas públicas de educação básica do país. O

serviço deverá beneficiar 37,1 milhões de alunos (o que representa 86% dos estudantes brasileiros da rede oficial) ao longo de três anos. Segundo o secretário de Educação a Distância do MEC, Carlos Eduardo Bielschowsky, é fundamental oferecer aos alunos das escolas públicas brasileiras laboratórios de informática conectados em rede. Ele afirma que “nos laboratórios, os estudantes terão sua inclusão digital e acesso a conteúdos que vão dinamizar o processo de ensino e aprendizagem” (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2008). Não é possível dimensionar como este acesso será realizado nas escolas, mas esta iniciativa sinaliza a necessidade de introduzir modificações no ambiente escolar, para acompanhar a introdução das tecnologias.

Para Kuhlthau (1999), o desafio crítico para as escolas na sociedade da informação é possibilitar o aprendizado a partir de uma variedade de fontes de informação, pois a tecnologia, particularmente a Internet, está modificando o ambiente de aprendizagem na escola, mesmo quando esta dispõe de pouco ou de nenhum recurso tecnológico. Segundo esta autora, “não se pode perder de vista que o mundo para o qual se está preparando o estudante é um mundo voltado para a tecnologia” (KUHALTHAU, 1999, p. 10). Por esse motivo, Kuhlthau enfatiza que as escolas precisam preparar os estudantes para o uso inteligente e competente da informação, ou seja, devem possuir habilidade para usar as tecnologias da informação.

Esta não é uma premissa nova, e vem suscitando reflexões de estudiosos da área e profissionais. Mas **como os bibliotecários estão auxiliando os estudantes em um contexto de mudanças provocadas pelas tecnologias, particularmente a Internet?** Esta foi uma das perguntas que nortearam o desenvolvimento desta pesquisa.

Com a introdução e a expansão do uso da Internet, a quantidade de informações disponibilizadas tende a crescer exponencialmente, o que configura um desafio para aqueles que precisam localizar informações. Devido ao grande volume de informações produzidas, surgem novos comportamentos e novas formas de lidar com ela, decorrentes da rapidez com que as informações circulam na rede. Essas transformações impactam na maneira com que as pessoas buscam informações, particularmente na Internet.

No Brasil, as escolas começam a perceber a rede como recurso de aprendizagem. Neste sentido, têm sido implantados laboratórios para facilitar o acesso à Internet. As bibliotecas, “[...] como tradicionais espaços de informação, começam a visualizar a *web* como recurso informacional.” (CAMPELLO et al., 2000a, p. 4).

Na atualidade, a biblioteca é essencial ao desenvolvimento dessas

habilidades, pois a tecnologia abre um leque extremamente diversificado de fontes de informação. Para Kuhlthau (1999), o ambiente de aprendizagem escolar transformou o ambiente escasso de fontes – cuja centralidade do processo de aprendizagem repousava sobre o livro texto – em um ambiente com abundância de fontes de informação, mediado pelas tecnologias. Essa mudança

[...] tornou inadequado e desatualizado o ensino baseado no livro texto. A fim de preparar o estudante para o mundo fora da escola, torna-se necessário desenvolver formas de ensiná-lo a aprender a partir da informação, já que esse é o ambiente que ele vai encontrar em situações da vida real. (KUHLLTHAU, 1999, p. 9)

Se o ambiente de aprendizagem transforma-se, o bibliotecário deve acompanhar essas mudanças. Tradicionalmente, os bibliotecários são habituados a prestar auxílio aos usuários. Campello enfatiza a necessidade de o bibliotecário escolar assumir sua função pedagógica, na tentativa de, a partir dessa assunção, “poder argumentar a favor de verdadeiras bibliotecas escolares no País”. (CAMPELLO, 2007, p. 8). Nesse sentido, o papel das bibliotecas escolares deve se deslocar para uma perspectiva que tenha como base a aprendizagem, pois a biblioteca

[...] pode ser mais do que um simples estoque de informação, transformando-se num espaço de ação pedagógica, onde os alunos têm oportunidade de aprender habilidades de acessar e de interpretar informação, habilidades necessárias para conviver na sociedade da informação. (CAMPELLO et al., 2000b, p. 1)

Entende-se que os bibliotecários devem ocupar um papel central na transformação da biblioteca em um ambiente de ação pedagógica que favoreça a aprendizagem por meio da informação. Isso significa que esta unidade, além de disponibilizar acesso à informação, deve criar condições para que os usuários entendam como ela pode ser localizada, avaliada, organizada e utilizada. Dessa forma, a intervenção do bibliotecário é essencial para o estabelecimento dessas condições, sendo tal intervenção compreendida como “as situações nas quais os bibliotecários interagem com os estudantes em seu processo de busca de informação¹ [...]” (KUHLLTHAU, 1994, p. 1, tradução nossa).

¹ No texto original: "Interventions, as I use the term, refer specifically to those situations in which librarians directly interact with students who are in the process of information seeking or expect to be in the near future."

Neste sentido, compreende-se o comportamento de busca de informação (*information seeking behaviour*) como a variedade de métodos que as pessoas empregam para ter acesso às fontes de informação, a fim de atender a uma necessidade e satisfazê-la (WILSON, 1999). A fim de compreender como os estudantes realizam suas buscas na Internet, adotou-se o modelo desenvolvido por Carol Kuhlthau (1990, 1994) sobre comportamento de busca de informação. Para a autora, a busca de informação é um processo que envolve todas as atividades construídas pelos usuários para conferir significado à informação que encontram e aumentar o seu estado de conhecimento sobre uma questão particular ou um problema específico (KUHLLTHAU, 1999).

O modelo de Kuhlthau, denominado *Information Search Process* (ISP), representa o processo de busca de informação, que apresenta padrões comuns de sentimentos, pensamentos e ações, que acompanham os usuários em seis estágios de busca de informação: início, seleção, exploração, formulação, acumulação e apresentação.

Para Fialho e Andrade,

[...] existem variações significativas no grau de sucesso pessoal das crianças e adolescentes ao buscarem informações na Internet, e elas se devem principalmente à complexidade das tarefas, ao nível de conhecimento de cada um e ao método utilizado para realizar a busca. [...] A complexidade das interações dinâmicas que configuram a busca e o uso da informação por crianças e adolescentes é muitas vezes ignorada nos modelos de desenvolvimento de habilidades informacionais presentes nas escolas [...] (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 33).

Por esse motivo, entende-se que a identificação dos aspectos que afetam os estudantes durante a busca de informação na Internet, pode contribuir para a elaboração de um programa que auxilie os estudantes e propicie o envolvimento de bibliotecários, professores e coordenadores pedagógicos na busca pela inserção da biblioteca no processo de ensino-aprendizagem.

Todd e Kuhlthau (2005, p. 85) reiteram que a biblioteca escolar é o lugar onde os estudantes desenvolvem um arcabouço cognitivo, comportamental e afetivo que os torna hábeis para o encontro com informações que façam sentido e, sobretudo, que os habilitem a tomar decisões com relação às informações que encontram.

Enfim, entendemos que a biblioteca escolar pode propiciar

autonomia em relação à busca, entendimento e uso da informação pelos estudantes. Este último é um elemento central para a inserção dos indivíduos em uma sociedade que se configura em rede.

O interesse por esse tema foi suscitado à época da graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, com o envolvimento em projeto de iniciação científica sobre comportamento de busca de informação na Internet e em trabalho de conclusão de curso, em que houve o aprofundamento do tema. Além disso, o contato com estudantes e professores de ensino médio, com suas dificuldades em localizar informação disponibilizada na Internet contribuíram para reforçar o interesse pela temática.

O objetivo geral desta pesquisa foi identificar a participação do bibliotecário no processo de busca de informação dos estudantes de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis. Os objetivos específicos foram: levantar como se processa a busca de informação na Internet pelos estudantes do Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis; analisar como os bibliotecários auxiliam a busca de informação pelos estudantes e analisar como os bibliotecários avaliam a busca de informação dos estudantes na Internet.

A dissertação estrutura-se nos seguintes capítulos, a partir deste capítulo introdutório:

O Capítulo 2 apresenta a revisão de literatura, fundamentada em três temáticas principais: bibliotecas escolares, profissionais de informação e comportamento de busca de informação. Perpassando estas temáticas está o contexto delineado pela sociedade da informação, amparada no uso das tecnologias de comunicação e informação.

O Capítulo 3 contém as escolhas metodológicas que nortearam a pesquisa. São apresentadas a abordagem da pesquisa e as etapas de elaboração e aplicação dos instrumentos de coleta de dados.

No capítulo 4, são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa. No capítulo 5, são apresentadas as considerações finais e as sugestões de pesquisas futuras.

Ao final, encontram-se as referências e os documentos da pesquisa, como as cartas de apresentação e o Termo de consentimento Livre e Esclarecido, bem como os dois questionários (um para os bibliotecários e outro para os estudantes) e o roteiro utilizados.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo são apresentadas a revisão de literatura e as bases teóricas que fundamentam a presente pesquisa, a saber: a) uma revisão sobre o contexto da sociedade organizada em rede, cujo estado de desenvolvimento atual configura desafios e, neste estudo, perpassa a temática em discussão; b) os papéis dos bibliotecários que emergem neste contexto; c) os papéis das bibliotecas escolares; d) a área de necessidades de informação, que comporta a área de comportamento de busca de informação e os estudos de comportamento de busca de informação na Internet e; e) o modelo de Processo de Busca de Informação (*Information Search Process*) de Carol Kuhlthau, que norteia este trabalho.

2.1 A Sociedade organizada em rede

O uso da Internet cresce exponencialmente, e as possibilidades de interação que propicia influenciam a maneira com que as pessoas acessam, recuperam e utilizam a informação. O uso compartilhado de dispositivos e recursos comunicacionais (comunidades virtuais, listas de discussão, como *blogs*, mensagens instantâneas, *e-mail*) e a criação de serviços disponibilizados de forma eletrônica (como os serviços de referência virtual), ampliam as possibilidades de comunicação.

A rede instala padrões de comunicação diferentes daqueles usados tradicionalmente, adicionando novas formas de comunicação. A relação de comunicação dos meios tradicionais (como TV e rádio) baseia-se em um padrão comunicacional de um (produtor) para muitos (receptores); a Internet estabelece uma relação de muitos para muitos, ou seja, receptores são também produtores de informação (VAZ, 2004a). Isso ocorre devido à rede possibilitar que qualquer indivíduo produza informações e as dissemine. Essa possibilidade dota a Internet de uma capacidade antes impensada: a produção de informações não depende de alguns filtros. Ao contrário, concede a cada um a possibilidade de produzir informação e de ser, ele próprio, o filtro pelo qual a mesma pode ser acessada.

A rede mundial pode ser pensada como uma rede “constituída por nós e conexões dois a dois entre esses nós, que podem ser diretas ou indiretas, isto é, a conexão entre dois nós pode requerer um ou mais nós intermediários”. (VAZ, 2004b, p. 223). Neste sentido, a Internet se apresenta como infinita, dados os incontáveis caminhos que podem ser

percorridos, ao mesmo tempo em que destituída de centro. Se não há centro, não há periferias: todos produzem e todos acessam informações de qualquer lugar.

Lévy (2003, p. 28), por sua vez, define o centro como um nó de fluxos; um lugar geográfico ou virtual no qual tudo é próximo e acessível. Para este autor, a periferia é uma extremidade da rede; uma zona em que as interações são de curto alcance ou de frágil densidade, em que os contatos de longa distância são difíceis e caros. Segundo Lévy (2003, p. 28), “[...] o centro é densamente interconectado consigo mesmo e com o mundo, a periferia é mal conectada consigo mesma e suas ligações com o entorno são controladas pelo centro.”

Para Vaz (2004b), a era da informação caracteriza-se pelo excesso. Nesta era, experimentamos o sentido de mudança, que é a redução da diferença do custo e da velocidade entre trocar informações em escala local e a distância. Trocar, nesse caso, consiste, em escala local, em uma operação sem custos, porque dependente apenas de nossos sentidos.

A abundância de informação pode ser percebida como um inconveniente para um indivíduo perdido em meio à ausência de organização da Internet e incapaz de encontrar o que procura. Porém, para o indivíduo familiarizado com a rede, que já tenha identificado os *sites* mais interessantes, que tenha discutido com amigos sobre as informações que lhe interessam, que tenha se conectado a diferentes conferências eletrônicas e que possua domínio de técnicas de pesquisa, a rede é percebida como progresso. (LÉVY, 2000, p. 210).

Por esse motivo, a intermediação tradicional – disseminar informação que interesse ao maior número de indivíduos – deixa a desejar, havendo necessidade de uma nova forma de intermediação. Para Lévy (2000, p. 211), os novos processos de intermediação “resultam dos próprios indivíduos e correspondem, de maneira fina, em função de certo trabalho, às necessidades e aos interesses destes.”

As tecnologias que facilitam a recuperação de informação na Internet têm sido desenvolvidas visando facilitar a interação entre usuários e sistemas, e as empresas produtoras dessas tecnologias têm disputado o interesse do internauta, disseminando a percepção de que o mundo está na ponta dos dedos (VAZ, 2004b). Prender a atenção do internauta consiste em fazer com que um maior número de pessoas tenha acesso à informação. O marketing das empresas produtoras de tecnologia caminha no sentido de construir estratégias que possibilitem difundir informações ao maior número possível de internautas.

O acesso a distância implica em barateamento do modo pelo qual produzimos e distribuímos informações (após o investimento inicial na aquisição de máquinas e provedores de acesso) o que faz com que a rede aumente a probabilidade de encontrar algo que interesse ao usuário, dada a massa crescente de informações produzidas (VAZ, 2004b). Por outro lado, cresce a dificuldade de saber onde a informação está localizada e quais caminhos percorrer para acessá-la. Há neste percurso, uma distância cognitiva, “[...] na medida em que diz respeito à nossa capacidade de tomar conhecimento do que nos interessa saber.” (VAZ, 2004b, p. 228). Ou seja, a distância não diz respeito ao lugar em que se encontra a informação; antes, refere-se à capacidade do usuário avaliar o que deseja saber.

A disseminação das tecnologias para um público cada vez maior leva-nos a questionar se a intermediação não é mais necessária. Porém, como garantir que a informação divulgada é a informação que interessa? Como saber o que o indivíduo quer, já que o volume de informações – produzidas por qualquer pessoa – aumenta exponencialmente? Vaz (2004b) descreve essa condição:

Na rede, não há limites impostos por alguma instância ou estrutura hierárquica que controle o acesso, a transmissão e a circulação de informações. A impossibilidade de representar tudo o que há **nos coloca em uma estranha condição de saber que lá há o que não sei onde nem como encontrar.** (VAZ, 2004b, p. 228, grifo nosso).

Quando Vaz menciona a ausência de controle da circulação de informações, refere-se à existência de uma estrutura formal, ou seja, regulada por dispositivos legais. Para este autor (VAZ, 2004b, p. 217) “[...] a Internet coloca em crise um tipo de mediador, mas que necessariamente abre a possibilidade de outros.” O mediador tradicional assemelha-se ao perfil de um especialista no interesse geral, cuja função é selecionar, produzir e difundir informações de interesse para um público amplo; nesta função, o mediador assemelha-se a um representante do interesse geral (VAZ, 2004b). Diferentemente, a mediação na Internet, para este autor, está vinculada à “[...] criação de facilidades de espaços para que os indivíduos possam se expressar e se reunir. Incluiriam ainda a capacidade de conter múltiplas informações e distribuí-las rapidamente segundo cada indivíduo” (VAZ, 2004b, p. 232). Dessa forma, o mediador passa a ser aquele que não apenas

facilita as expressões individuais, mas também aquele que permite a cada um encontrar o seu público.

2.2 Os papéis dos bibliotecários na rede

A Internet representa um lugar destacado na preferência de crianças e adolescentes e seu uso no processo de ensino-aprendizagem não deve ser desprezado pelo professor. Na realidade, “[...] a web disponibilizou uma quantidade e variedade de informações nunca antes vista; ligadas na rede, as pessoas podem visitar as maiores bibliotecas do planeta e, ao mesmo tempo, acessar informações de qualidade variada.” (CAMPELLO et al., 2000a, p. 22).

Pode-se afirmar que algumas barreiras relativas ao acesso à informação vêm desaparecendo. Isso porque a rede possibilita aos indivíduos acessar diretamente documentos eletrônicos, independentemente de sua localização e, em muitos casos, sem intermediações. Por outro lado, o grande volume de informações disponíveis na rede constitui entraves para recuperação de informações relevantes, situação que exige que os usuários tenham que estar preparados para fazer uso eficiente dessas tecnologias. Ou seja, devem estar alfabetizados em informação. Nesse sentido, eles devem ser capazes de “identificar uma necessidade de informação, organizá-la e aplicá-la na prática, integrando-a a um corpo de conhecimentos existentes e usando-a na solução de problemas” (SILVA et al., 2005, p. 33). Isso significa que ainda que os indivíduos sejam alfabetizados e consigam ler um documento, a sociedade de informação exige que sejam capazes de localizar uma informação, compreendê-la e utilizá-la. Para tal, é essencial que adquiram competência informacional ou *information literacy*, expressão que pode ser compreendida como “o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais de habilidades necessárias à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”. (DUDZIAK, 2003, p. 28). No ambiente escolar, Campello (2003b) relaciona a competência informacional à perspectiva do letramento, o que envolve a habilidade de ler e usar informação necessária para a vida cotidiana.

Nesse contexto, as tecnologias trazem outra perspectiva em relação à mediação da informação ou, mais precisamente em relação ao papel do bibliotecário como mediador da informação. Ressalta-se que

ainda que a Internet produza novos padrões e formas de circulação da informação, as formas tradicionais de mediação continuam a existir.

As transformações decorrentes da introdução das TICs afetam os papéis do bibliotecário na atual sociedade. Oddone (1998) frisa que “[...] o trabalho do profissional bibliotecário deve configurar-se, de fato, como tarefa de mediação, de interfaciamento, de filtragem, de elo no processo de apropriação de novos conhecimentos, requerendo qualificações diferenciadas e em constante evolução.” (ODDONE, 1998, p. 2). Esta autora afirma que o bibliotecário – desde os tempos mais remotos - é o guardião do conhecimento acumulado pela humanidade. Para esta autora, a relação entre o caráter estático dos documentos e o caráter dinâmico da atividade do bibliotecário escapa à própria percepção deste profissional. Por isso, no contexto de intenso uso de tecnologias, a prática do trabalho do bibliotecário não deveria se constituir apenas no domínio das técnicas e procedimentos para o tratamento da informação; mais relevante é o papel deste profissional nos processos de comunicação e transferência da informação, bem como de mediação na construção do conhecimento (ODDONE, 1998).

Campello (2003b) destaca as novas formas de mediação do bibliotecário, particularmente o escolar, nas quais a função pedagógica foi enfatizada, conforme Stripling (apud CAMPELLO, 2003b, p. 31):

- **caregiver**: relaciona-se ao fato do aprender do aluno relacionar-se a uma dimensão afetiva. Nesta função, o bibliotecário apóia a aprendizagem individualizada, auxiliando-o em suas necessidades e respeitando o seu estilo de aprendizagem;

- **orientador**: neste papel, o aluno é percebido como sendo o responsável pela construção de conhecimento, competindo ao bibliotecário estimular a aprendizagem;

- **elo**: enquanto as duas funções anteriores são responsabilidades de professor e bibliotecário, nesta função, o bibliotecário, mais do que o professor, assumiria uma função de conectar os alunos com os recursos informacionais disponíveis;

- **catalisador**: nesta função, o bibliotecário seria o responsável pelo aceleração das mudanças na escola, devido ao seu papel na estrutura escolar: colaborador no planejamento curricular e facilitador da aprendizagem.

Estas funções, conforme Campello (2003b), surgiram nos Estados Unidos, em um contexto em que a classe bibliotecária reivindicava um maior espaço no processo pedagógico da escola. Ao bibliotecário, postulava-se que liderasse as mudanças na escola, a fim de transformar

as bibliotecas em instituições ativas no processo de ensino-aprendizagem.

Para Castro (2003, p.70), “[...] o bibliotecário, ao invés de ser considerado um simples processador de informação, deve se tornar um mediador entre o universo da informação produzida em diferentes tempos e espaços, a sociedade global e a do seu entorno.” Percebe-se que a mediação não implica em transformar bibliotecários em operadores de ferramentas tecnológicas, função que uma pessoa treinada poderia executar facilmente, não necessitando de formação específica. Antes aponta para uma das funções essenciais do bibliotecário: a comunicação. Para Cunha (2003), “[...] a informação só tem sentido quando é comunicada. Comunicar informação é tarefa essencial do bibliotecário.”

Os bibliotecários necessitam entender seu papel, para que tenham condições de prestar assistência aos usuários, para localizar informações na Internet ou no acervo da biblioteca. Para tal, “exige-se do profissional que o assume, a consciência do seu desempenho e os elementos essenciais a uma atuação eficiente e de cunho pedagógico no processo de capacitação usuária para o encontro com a informação” (BARROS, 2003, p. 45). Este posicionamento confere à prática do bibliotecário um caráter mais dinâmico, aproximando-o do papel do professor, ao facilitar o encontro com a informação e treinar estudantes para encontrá-la.

Para Meyers, Nathan e Saxton (2007), a pretensão da biblioteca escolar é ser um ambiente de busca de informação e aprendizado, que apóia e habilita os indivíduos – a comunidade escolar – na resolução de problemas e na construção de significados. Porém, os autores ressaltam que tal pretensão pode ser inviabilizada, dependendo do modelo de gestão implementado na escola (exemplo disso é a falta de integração entre administradores, professores e bibliotecários). Além disso, destacam que a autonomia dos estudantes para decidir onde, quando e como buscar informação tem influência em seu comportamento de busca de informação. Para esses autores, a mediação e a instrução na busca de informação são essenciais para desenvolver hábitos e habilidades que serão utilizados ao longo da vida.

Nas bibliotecas, os serviços tradicionalmente oferecidos, que envolvem a intervenção do bibliotecário e, por esse motivo, são atividades mediadoras, são o serviço de referência e instrução bibliográfica. Para Grogan (1995), o serviço de referência envolve “uma relação pessoal de face a face, o que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca.” (GROGAN, 1995, p. 34). Além disso, o serviço de referência confere “a certeza antecipada de que o esforço despendido

provavelmente não se desmanchará no ar, mas será aplicado à necessidade específica expressada por um consulente individual identificável.” (GROGAN, 1995, p. 34).

Para Grogan (1995), a atividade que envolve o usuário e durante a qual se executa o serviço de referência, constitui um processo de referência. Isso significa que este tem início no momento em que um indivíduo reconhece a existência de um problema; prossegue quando ele consulta um bibliotecário; estende-se durante o momento da busca de informação e quando obtém uma resposta e chega-se – mutuamente – ao entendimento de que o problema original foi solucionado. A primeira etapa – de análise conjunta entre usuário e bibliotecário – foi negligenciada por gerações de profissionais, em razão de ser este um momento muito breve; porém, com a introdução de computadores, houve uma maior percepção da importância dessa etapa preliminar à busca de informação. (GROGAN, 1995)

No ambiente da biblioteca escolar, Kuhlthau (1994) conceitua a referência como sendo a mediação realizada pelo bibliotecário com o usuário, a fim de ajudá-lo na localização e uso de fontes de informação. A instrução bibliográfica inclui orientar o estudante no uso de ferramentas, fontes e conceitos de informação, e desenvolver estratégias para localizar e utilizar ferramentas e fontes, que atendam às suas necessidades. Para Kuhlthau (1994), a mediação ocorre em diferentes níveis, variando da simples resposta a uma questão específica ao envolvimento do bibliotecário no processo de busca de informação; de forma análoga, a instrução bibliográfica ocorre em diferentes níveis, desde uma instrução para identificar e interpretar uma informação, até uma consulta para resolver um problema específico.

As transformações advindas com as TICs afetam o mundo do trabalho nas organizações, exigindo dos profissionais novas formas de atuação, pois “abrem um leque extremamente diversificado de formas de trabalho, ao mesmo tempo em que fazem desaparecer algumas profissões e transformam quase todas.” (CUNHA, 2006, p. 142). Na presente proposta de pesquisa, entendemos que os bibliotecários - enquanto grupo profissional - se inserem em um contexto complexo, denominado por Abbott (1988) de sistema das profissões.

Na perspectiva de Abbott (1988), as profissões não existem isoladamente, mas dentro de um sistema integrado: uma ecologia. Neste sentido, as mudanças de uma profissão afetam todo o sistema, pois cada profissão está ligada a outra por laços de jurisdição. Este autor entende por jurisdição o laço entre a profissão e o seu trabalho. Para Abbott,

[...] analisar o desenvolvimento profissional é analisar como este laço é criado no trabalho, como é ancorado pelas estruturas sociais formais e informais, e como a interação entre os laços de jurisdição das profissões determinam a história individual das profissões. (ABBOTT, 1988, p. 20, tradução nossa).

Os laços entre a profissão e o seu trabalho (ou jurisdição) constituem o fenômeno central da vida profissional. A força ou a fraqueza desses laços decorre da prática profissional. Contudo, a idéia de exclusividade não perdura para sempre, uma vez que uma determinada profissão pode perder o domínio sobre uma jurisdição para outra profissão. (ABBOTT, 1988).

Segundo Abbott (1988), para que uma profissão domine uma jurisdição, é necessário ter o controle social e cultural. O controle cultural legitima-se pelo conhecimento acadêmico produzido e aceito pela sociedade; o controle social pode ser realizado em três arenas: na opinião pública, nos meios legais e no mercado de trabalho. Em última instância, é o reconhecimento da sociedade que confere a uma profissão o domínio de uma jurisdição. Para que este reconhecimento ocorra, dois fatores contribuem: o sucesso na resolução de problemas e a crença, pela sociedade, no discurso que o grupo profissional oferece para interpretar um determinado problema.

Apoiados em Abbott (1988), entende-se que o reconhecimento dos papéis desempenhados pelo bibliotecário – por parte da comunidade escolar – mantém estreita relação com o papel da biblioteca na escola, pois na maioria das vezes, os usuários pouco sabem a respeito das tarefas que os bibliotecários executam (GROGAN, 1995; DANNER, 1998). O bibliotecário, que atua especialmente em bibliotecas pequenas (como é o caso da maioria das escolares), desenvolve uma grande variedade de tarefas, incluindo atividades profissionais e não profissionais (que não necessitam de qualificação específica). (DANNER, 1998). Assim, a falta de entendimento dos papéis desempenhados por esses profissionais enfraquece, no nosso entender, a sua capacidade de inserção no contexto das discussões pedagógicas da escola.

Isso é preocupante, uma vez que o sucesso da implementação de um programa de atividades na biblioteca está relacionado à capacidade do bibliotecário de integrar-se nas decisões pedagógicas, conforme sugere Campello (2003a, 2007). De forma análoga, a forma com que o bibliotecário conduz e percebe as suas atividades na biblioteca pode contribuir para fortalecer o papel desta unidade no contexto escolar.

Meyers, Nathan e Saxton (2007) investigaram as barreiras relativas à busca de informação de estudantes em bibliotecas escolares da região de Puget Sound, no estado de Washington (Estados Unidos). Os resultados apresentados pelos autores fazem referência ao primeiro ano da pesquisa, iniciada em 2005, em que foram realizadas entrevistas com seis bibliotecários escolares. As escolas selecionadas integravam um projeto do Institute for Museum and Library Services Fieldwork, que busca compreender como as atividades são desenvolvidas nas bibliotecas. A pesquisa foi conduzida por meio de entrevistas e observação direta das atividades desenvolvidas nas bibliotecas. Concluiu-se que os bibliotecários percebem a si mesmos como instrutores, provedores de informação e organizadores, que possibilitam o aprendizado do aluno. Porém, os autores encontraram inconsistências entre a percepção dos bibliotecários sobre os papéis que atribuem a si próprios e as atividades desenvolvidas nas bibliotecas.

Os autores desta pesquisa concluíram que quando a busca de informação efetuada na biblioteca não se assemelha àquela efetuada pelos estudantes no cotidiano, o valor da biblioteca é marginalizado e perde-se a oportunidade para o desenvolvimento do aprendizado na biblioteca. Para eles, é essencial que os bibliotecários ofereçam condições para facilitar as conexões entre o ambiente da biblioteca (rico em informações) e a vida dos estudantes. Porém, nas bibliotecas analisadas, os bibliotecários criavam situações negativas, como: restrições no uso de ferramentas na Internet, imposição de regras que dificultavam a transferência de informações interpessoais (exigindo silêncio na biblioteca, por exemplo) ou desconsiderando o conhecimento prévio dos estudantes.

No mesmo estudo, Meyers, Nathan e Saxton (2007) identificaram a ausência de colaboração entre professores e bibliotecários. Os professores, segundo os autores, não explicitam ao bibliotecário as tarefas de seus alunos, e este não pergunta ao professor qual é o objetivo do trabalho.

O contexto escolar tem influência sobre o tipo de comportamento permitido na biblioteca. Nas escolas estudadas, os autores perceberam que o uso da biblioteca e do computador, por exemplo, é permitido apenas em horários determinados pelo bibliotecário (horário para acessar computadores; horário para a leitura silenciosa, por exemplo). Eles concluíram que o ambiente sócio-cultural das escolas concede poder aos professores, pouco poder aos bibliotecários e nenhum poder aos estudantes para decidirem quando buscar informações e para quê.

Segundo esta pesquisa, a atmosfera da biblioteca influencia a

validação de diferentes fontes de informação, em detrimento de outras. Uma biblioteca silenciosa privilegia textos escritos; um ambiente animado encoraja os estudantes a interagirem com outras pessoas. Para Meyers, Nathan e Saxton (2007), se por um lado a interação interpessoal fornece apoio às necessidades afetivas dos estudantes, por outro lado, oferece potencial para distanciar os estudantes da missão acadêmica da biblioteca. Eles concluíram que quando uma fonte de informação foi útil no passado, os usuários tendem a recorrer a ela outras vezes, mesmo que suas necessidades de informação tenham mudado. Logo, as pessoas desenvolvem hábitos em relação às fontes que consultam. Um dos desafios dos bibliotecários é fazer com que novos hábitos e novas fontes de informação sejam incorporados ao repertório de fontes que os estudantes conhecem previamente. A dificuldade maior passa a ser, então, ensinar aos estudantes que uma fonte de informação pode ser adequada a alguns propósitos de pesquisas, mas não a outros. Porém, geralmente, os estudantes possuem restrições de tempo para finalizar uma tarefa, e acabam não fazendo uso de, por exemplo, bases de dados que conhecem, pois isto demandaria mais tempo para buscar informações.

Reitera-se que o bibliotecário é fundamental para o desenvolvimento de atividades que habilitem os usuários a conviver em uma sociedade caracterizada pelo excesso de informações. É necessário que os bibliotecários escolares percebam que as atividades que desenvolvem na biblioteca impactam a forma com que os estudantes interagem com a informação.

2.3 Bibliotecas escolares no Ensino Médio

Nas bibliotecas escolares brasileiras, abundam relatos sobre a falta de infra-estrutura, de pessoal capacitado, de recursos materiais, de serviços adequados à comunidade escolar e ausência de políticas que integrem a biblioteca escolar ao processo de ensino-aprendizagem dos alunos (MARTUCCI, 1999; CAMPELLO, 2003a; 2007; GOMES, 2004; GUEDES; FARIAS, 2007; VIANNA; CARVALHO; SILVA, 1999; CASTRO, 2003; MOTTA, 1999; MACEDO, 2005).

É freqüente na literatura a associação da biblioteca escolar a um ambiente de miséria, de obsolescência e a um depósito de livros empoeirado. Este fato tem influência sobre a falta de interesse de pesquisadores e bibliotecários pela biblioteca escolar. Martucci (1999) havia observado que o

[...] cenário restritivo, ameaçador e de poucas perspectivas de mudanças inibiu muitas iniciativas profissionais e acadêmicas na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação e gerou uma desvalorização gradativa do assunto nas agendas de pesquisa. Poucos pesquisadores continuaram na área. Muitos seguiram outros caminhos mais valorizados socialmente. (MARTUCCI, 1999, p. 12).

A conjunção destes fatores – somatório de dificuldades – explica, em parte, a desvalorização da biblioteca como elemento essencial para o aprendizado dos estudantes. Contudo, esta instituição tem sido revitalizada no bojo das transformações ocorridas no ensino, que tem colocado o aluno no centro do processo de ensino-aprendizagem (CAMPELLO, 2003a).

O Manifesto para Bibliotecas Escolares, elaborado pela Organização das Nações Unidas para a Ciência, Tecnologia e Cultura (UNESCO), em parceria com a International Federation of Library Association (IFLA), propõe a seguinte missão para estas bibliotecas:

A biblioteca escolar disponibiliza serviços de aprendizagem, livros e recursos que permitem a todos os membros da comunidade escolar tornarem-se pensadores críticos e utilizadores efetivos da informação em todos os suportes e meios de comunicação [...]

A biblioteca escolar é essencial a qualquer estratégia de longo prazo nos domínios da literacia, educação, informação e desenvolvimento econômico, social e cultural [...]

A biblioteca escolar é um parceiro essencial das redes local, regional e nacional de bibliotecas e de informação[...]

A biblioteca escolar é parte integrante do processo educativo. (IFLA/UNESCO, 1999, p.1)

Também está presente neste manifesto, o desejo de afastar a biblioteca da concepção comumente associada a ela: um depósito de livros, cuja finalidade principal é efetuar empréstimo. De instituição passiva, este documento orienta que a biblioteca se transforme em uma instituição ativa no processo educativo.

No Brasil, a revitalização da educação média está expressa nos princípios que norteiam a reformulação curricular do Ensino Médio, presente na nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) e nos Parâmetros Curriculares Nacionais para o Ensino Médio (PCNs), que privilegiam “[...] a formação geral, em detrimento da formação específica, em que está presente a capacidade de pesquisar, buscar

informações, analisá-las e selecioná-las, bem como a capacidade de aprender, de criar e formular idéias, ao invés do simples exercício de memorização." (BRASIL, 2002, p. 7). Lembramos que, com a introdução da nova LDB, o Ensino Médio passou a ser considerado uma etapa da Educação Básica. Ainda que não seja obrigatória, a sua oferta passa a ser dever do Estado. Logo, isso significa que

[...] o Ensino Médio passa a integrar a etapa do processo educacional que a Nação considera básica para o exercício da cidadania, base para o acesso às atividades produtivas, para o prosseguimento nos níveis mais elevados e complexos de educação e para o desenvolvimento pessoal, referido à sua interação com a sociedade e sua plena inserção nela. (BRASIL, 2002)

Na concepção da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (BRASIL, 1996), o Ensino Médio é a etapa final de uma educação geral, devendo estar vinculado ao mundo do trabalho e à prática social. As finalidades do Ensino Médio visam:

- a consolidação e o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, possibilitando o prosseguimento de estudos;
- a preparação básica para o trabalho e a cidadania do educando, para continuar aprendendo, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores;
- o aprimoramento do educando como pessoa humana, incluindo a formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico;
- a compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos, relacionando a teoria com a prática, no ensino de cada disciplina. (BRASIL, 1996)

Compreendido dessa forma, percebe-se que o Ensino Médio, ao mesmo tempo em que apresenta uma característica de terminalidade, pois permite a consolidação dos conhecimentos adquiridos no Ensino Fundamental, também congrega um direcionamento para o prosseguimento de estudos de nível superior, aliado a uma preocupação com o desenvolvimento integral do aluno.

Vianna, Carvalho e Silva (1999), afirmam que a instrução na biblioteca escolar, ao focalizar os estudantes das séries escolares finais,

deve incluir “[...] o trabalho de orientação bibliográfica, oferecendo noções de uso das fontes de informação e de normalização bibliográfica, preparando o futuro usuário da biblioteca universitária.” (VIANNA; CARVALHO; SILVA, 1999, p. 27). Walda Antunes (2005), atribui à biblioteca escolar no ensino médio uma continuidade do uso desenvolvido no ensino fundamental, enfatizando o uso do computador na biblioteca, de maneira imprescindível.

Para Belluzzo (2005), a educação formal prepara a população para o exercício de seus direitos e deveres, e a biblioteca

[...] pode demonstrar assim haver um compromisso essencial com a educação, cultura e a formação do cidadão. Mesmo não sendo a única forma de acesso à informação, principalmente na Era Digital, a atuação da biblioteca é de caráter fundamental na busca e alcance da qualidade na educação formal. (BELLUZZO, 2005, p. 33).

Na biblioteca, os estudantes desenvolvem o gosto pela leitura e constroem seus conhecimentos, fazendo uso de documentos, como livros, revistas, bases de dados, dicionários, almanaques, documentos audiovisuais e eletrônicos. No atual contexto da sociedade da informação, uma das tarefas mais importantes da biblioteca escolar é possibilitar o uso das fontes de informação disponíveis, de maneira a colaborar com a construção de conhecimento, atendendo às necessidades de realização das tarefas escolares (FURTADO, 2005).

Belluzzo (2005) enfatiza a atuação do bibliotecário de forma cooperativa com professores, uma vez que o desafio maior da educação formal do século XXI é preparar as pessoas para combinar estratégias, métodos e técnicas de tratamento da informação. Nessa perspectiva, esta autora ressalta que:

[...] face à complexidade decorrente do volume de dados contraditórios, falsos, fidedignos, incoerente[s] ou não, incompletos ou não, pertinentes ou sem nenhum significado ou relevância, é preciso ser seletivo, com a capacidade de comparar, categorizar, representar, inferir, transferir e interpretar criticamente a informação disponibilizada em meio tradicional e eletrônico, transformando-a em novo conhecimento. (BELLUZZO, 2005, p. 32).

Ressalte-se que nas pesquisas sobre bibliotecas escolares brasileiras, o ensino médio é pouco estudado, sendo mais comuns os

estudos orientados para o desenvolvimento de atividades para os estudantes do ensino fundamental. Contudo, considera-se que a biblioteca deve elaborar estratégias e programas direcionados para esse segmento, de forma que os estudantes possam continuar aprendendo, após o encerramento da educação básica.

Segundo Campello (2003a), os atuais métodos aprendizagem utilizados nas escolas, que consideram o aluno responsável pela construção de seu conhecimento, têm gerado potencial para a biblioteca ocupar uma posição de destaque no processo pedagógico. Isso porque esta passa a funcionar como laboratório de aprendizagem, e não como depósito de livros.

Nessa direção, Castro (2003, p. 70) entende que a biblioteca deve ser transformada em um “[...] centro dinâmico no processo de ensino aprendizagem, e não em um simples apêndice necessário.” Ou seja, a biblioteca deve integrar-se ao projeto da escola, deixando de ser uma unidade que precisa preencher os requisitos legais. Como tal, é essencial que escola e biblioteca assumam outros níveis de significância, a partir do diálogo entre professores, gestores, alunos e bibliotecários, ressaltando que é necessária uma mudança na concepção do papel da biblioteca e da escola e no modo de intervenção do bibliotecário no processo de ensino-aprendizagem.

Furtado (2005) aponta a falta de um programa de bibliotecas escolares, ou de um sistema de bibliotecas, como um dos fatores responsáveis por essas instituições funcionarem de maneira precária e insatisfatória. Na maior parte das vezes, “[...] o funcionamento das bibliotecas fica dependente das ações da própria escola.” (FURTADO, 2005, p. 3). Para esse autor, isso acaba gerando a adoção de ações fragmentadas de implantação de bibliotecas em escolas.

Os recursos humanos para atuação em bibliotecas são essenciais para que estas instituições cumpram a sua missão de forma eficiente, pois os bibliotecários possuem habilidades para elaborar atividades, lidar com problemas orçamentários e superar as deficiências da biblioteca. (FURTADO, 2005). Porém, o fato das bibliotecas ficarem, muitas vezes, sob a responsabilidade de pessoas despreparadas para a função frustra qualquer perspectiva de integração da biblioteca aos objetivos de aprendizagem da escola. A presença de professores à espera de aposentadoria, com problemas de saúde ou sem habilidade para o magistério, exercendo a função de bibliotecários – realidade muito freqüente em bibliotecas brasileiras – é relatada por Furtado (2005).

Vianna, Carvalho e Silva (1999), analisaram os conceitos e objetivos da biblioteca escolar, identificando estudos sobre estas

unidades publicados em periódicos brasileiros disponíveis na Biblioteca Professora Etelvina Lima, da Escola de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a fim de chegar a um modelo ideal de instituição. Para os autores, a biblioteca escolar ideal deve exercer inúmeros papéis, dentre os quais um dos mais importantes é ser “[...] mola propulsora dos processos de ensino e aprendizagem e de formação de leitores.” (VIANNA; CARVALHO; SILVA, 1999, p. 25). Afirmam ainda que, como “[...] instrumento didático, [a biblioteca] deve extrapolar o currículo da escola, de modo a incentivar a continuidade da educação” (VIANNA; CARVALHO; SILVA, 1999, p. 25). Deve também, ser a ponte natural entre a educação formal e a sociedade.

De maneira análoga, entende-se que a orientação constante nos Parâmetros Curriculares Nacionais – PCNs – (BRASIL, 2002) oferece um direcionamento para a elaboração de atividades voltadas aos estudantes do Ensino Médio, que enfatiza o aprendizado na sala de aula, a perspectiva de escolha profissional e a preocupação com a formação de cidadãos.

2.4 Necessidades de informação

Na Ciência da Informação, a área de estudos de “Necessidades de Informação” investiga as necessidades informacionais de indivíduos e vem ganhando novos contornos desde a década de 70, com pesquisas que passaram a divergir em duas direções: abordagem tradicional e abordagem alternativa.

A abordagem tradicional é orientada a partir da perspectiva do sistema de informação ou das bibliotecas. Nesse paradigma, os estudos sobre necessidades de informação enfocam o conteúdo ou a tecnologia, com vistas ao aprimoramento e manutenção do sistema de informação (FERREIRA, 1997). A informação, nessa abordagem, é considerada como algo objetivo, com existência externa ao indivíduo e passível de ser transferida para outra pessoa. Miranda (2006), apoiada em Dervin e Nilan, reconhece que, nesta perspectiva, a necessidade de informação é percebida a partir daquilo que o sistema possui, e não naquilo que o usuário precisa. Para Ferreira (1997 p. 10),

[...] a abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as conseqüências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar as fontes e informação, desconsiderando as etapas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte.

A abordagem alternativa, por sua vez, é orientada a partir da ótica do usuário, sendo também conhecida como “abordagem centrada no usuário” ou “abordagem da percepção do usuário” (FERREIRA, 1997). Nessa perspectiva de abordagem, o usuário é percebido como um indivíduo construtivo e ativo, orientado situacionalmente. A informação, nessa perspectiva, apenas tem sentido quando integrada a algum contexto, o que exige uma mediação mais direta e consciente. A necessidade de informação, nesse sentido, é percebida quando

[...] a pessoa reconhece que existe algo errado em seu estado de conhecimento e deseja resolver essa anomalia, estado de conhecimento abaixo do necessário, estado de conhecimento insuficiente para lidar com incerteza, conflito e lacunas em uma área de estudo ou trabalho.(DERVIN; NILAN apud MIRANDA, 2006, p. 100).

Os estudos direcionados sob o enfoque alternativo tiveram início com Brenda Dervin a partir de sua abordagem de *Sense-Making*, que constitui um método elucidativo para mapear necessidades de informação sob a ótica do usuário (FERREIRA, 1995). Nesta abordagem, a informação não existe como algo que possa ser isolado das atividades do comportamento humano, uma vez que a informação existe apenas quando o indivíduo a relaciona, analisa, cria e confere sentido, alterando e atualizando tal informação ao que ele previamente já sabe. Outras abordagens alternativas têm sido trabalhadas em diferentes vertentes, como as de Taylor, Belkin e Kuhlthau, que reportaremos adiante.

Sob a perspectiva de informação centrada no usuário, diversos estudos sobre o comportamento de busca de informação, têm despertado o interesse de pesquisadores brasileiros nos últimos anos, sendo cada vez mais freqüentes na literatura (CRESPO; CAREGNATO, 2003; FIALHO; ANDRADE, 2007; NASSIF; VENÂNCIO; HENRIQUE,

2007). Muitas das pesquisas sobre comportamento de busca de informação derivam da perspectiva do fenômeno de *sense-making*, desenvolvido por Brenda Dervin. Este processo de fazer sentido, pode ser compreendido como “a atividade humana de observação, interpretação e compreensão do mundo exterior; inferindo-lhe sentidos lógicos, advindos do uso de esquemas interiores.” (FERREIRA, 1997, p. 12).

Essa abordagem cognitiva teve início em 1972, mas foi somente em 1983 que Brenda Dervin, docente da Universidade de Ohio, publicou um documento contendo as bases do Sense-Making, constituída por um amplo campo de investigação, apoiado em uma perspectiva teórica, uma abordagem metodológica, métodos de pesquisa e práticas.

A abordagem de Dervin, segundo Ferreira (1995), pode ser compreendida como um método para mapear necessidades de informação sob a ótica do usuário e tem sido aplicado em diversos estudos abrangendo diferentes contextos – pesquisas de opinião pública, processos de comunicação na área da saúde, estudos sobre imagens organizacionais e outros – aplicados a uma variedade de níveis analíticos (individual, grupal, organizacional, comunitário e cultural).

Há quatro elementos constitutivos da abordagem *Sense-Making*, conforme o diagrama a seguir:

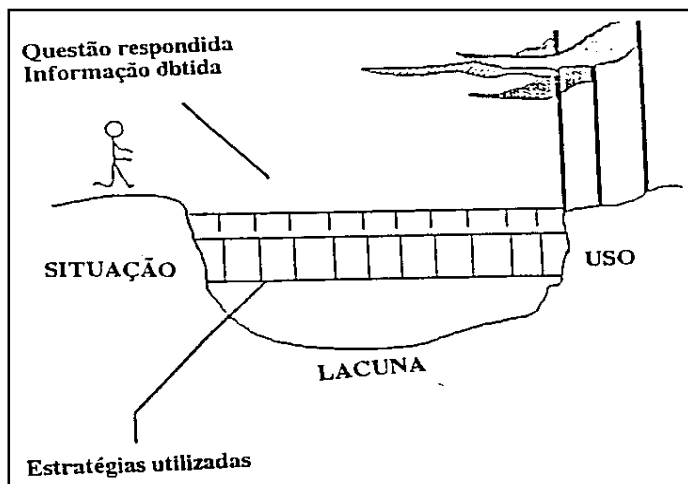


Figura 1 – Metáfora do *sense-making*

Fonte: FERREIRA, 1997, p. 1

- Situação: define o contexto no qual o problema de informação surge, definindo-o no tempo e espaço.
- Lacuna: aspectos que o usuário não compreende, ou compreende parcialmente
- Ponte: o indivíduo, ao se deparar com uma situação, é levado a empregar estratégias para transpor a lacuna com a qual ele se defrontara.
- Uso: informação útil ou emprego dado ao conhecimento recém adquirido.

Esse diagrama representa metaforicamente a idéia de descontinuidade. Ou seja, o indivíduo, ao longo de sua vida, passa por diferentes etapas e experiências que são sempre novas, porque ocorrem em diferentes momentos do tempo e do espaço. A realidade é permeada por lacunas ou vazios (*gaps*) em mudança constante. Para transpor as lacunas, o indivíduo busca informação e, como ser inteligente e criativo, capaz de compreender o sentido das coisas por meio de conhecimento tanto externo quanto interno, emprega estratégias (sinalizada por uma ponte) de busca de informação para transpor a lacuna e solucionar o seu problema (o uso da informação).

Ressalte-se que a idéia de lacuna significa tanto uma suposição teórica dos estados cognitivos, quanto uma estrutura para guiar métodos de coleta de dados, entrevistas e análise. Assim, para o desenvolvimento dessa abordagem, é necessária a aceitação dos seguintes atributos, segundo Ferreira (1997, p. 19):

- individualidade: usuários devem ser assumidos como indivíduos, e não como um conjunto de atributos demográficos;

- situacionalidade: cada indivíduo movimenta-se no tempo e espaço através de uma única realidade (que estará sempre em movimento);

- utilidade de informação: a informação é o que auxilia o indivíduo a compreender a sua situação, sendo esta única para cada um;

- padrões: por meio da análise das características individuais de cada indivíduo, intenta-se chegar aos processos cognitivos comuns à maioria das pessoas.

2.5 Comportamento de busca de informação

As interações traçadas no espaço virtual moldam ou direcionam as formas com que os usuários interagem com a informação, produzem-na e a disseminam. O contexto cotidiano e situacional (o já vivenciado) são fatores que devem ser considerados pelos bibliotecários no momento de prestar auxílio aos usuários, especialmente na hora da busca e recuperação da informação.

Nem toda necessidade de informação se transforma em uma atividade de busca de informação, devendo haver mecanismos de ativação para que a busca se efetue, conforme a crença de cada indivíduo (MIRANDA, 2006, p. 103): se ele possuir a crença de que já possui informações suficientes, não haverá a busca de informação; quando o indivíduo apresenta a necessidade de resolver um problema, é a sua avaliação do custo ou benefício no processo de busca de informação que o levará a decidir pelo efetivo engajamento (ou não) na busca de informação.

O momento da recuperação da informação em sistemas de informação estruturados representa um dos principais problemas para o usuário. Isto se deve a uma variedade de fatores: o usuário não sabe quais informações estão contidas no acervo ou base que está consultando; não sabe exatamente como explicitar, nos termos do sistema de informação, como consultar o que quer; a informação não está organizada de forma padronizada para a recuperação adequada; a forma com a qual a informação está sistematizada para a recuperação não fica transparente para o usuário (KUHLTHAU, 1990; LALMAS, 1998).

Ainda que a Internet venha favorecendo a criação e o desenvolvimento de recursos de acesso à informação mediada por dispositivos de processamento automático da linguagem natural (GONZÁLEZ DE GOMÉZ, 2004), e apesar dos desenvolvimentos nessa área, tanto as atuais ferramentas de buscas da Internet quanto os antigos sistemas de recuperação da informação estruturados (bases de dados, CD-ROMs e catálogos de acesso público) baseiam-se nos mesmos princípios de recuperação da informação (JANSEN; SPINK; SARACEVIC, 2000; SLONE, 2002). Isto significa que os usuários estão obrigados a dialogar com as bases de dados e com a informação nos termos daquelas bases (o usuário é obrigado a se familiarizar minimamente com as noções básicas da lógica booleana), se quiserem

alcançar uma precisão² e revocação³ razoáveis. Dessa forma, o usuário ainda se encontra na situação em que tem que adequar a sua estratégia de busca aos termos das bases, e não o contrário.

Na Ciência da Informação, sob o ponto de vista da recuperação da informação, estudos têm sido elaborados em duas grandes vertentes, segundo González de Gómez (2004): na perspectiva dos sistemas de informação (*information searching*), constituindo um cenário de buscas formalizadas e na perspectiva de um cenário de buscas não-formalizadas de informação (*information seeking*), que se assenta nos princípios de que é necessário “[...] conhecer o modo como as pessoas definem, criam e buscam a informação e as condições que facilitam ou inibem seu acesso nos cotidianos de geração e uso de informação. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004).

Wilson (1999) desenvolveu um modelo conceitual na tentativa de esclarecer os diferentes objetivos constantes nas pesquisas sobre comportamento de busca de informação. A elaboração desse modelo é importante porque costuma haver certa confusão entre as perspectivas de análise e a terminologia empregada pelos autores para caracterizá-los. Em seu modelo, Wilson (1999) identifica três campos de pesquisa, delineados a partir da análise de estudos desenvolvidos na área de comportamento de busca de informação:

- *information behaviour* (comportamento informacional), relativo ao campo mais geral de investigação, que inclui a totalidade de fontes e canais de comunicação, com as buscas de informação passiva (assistir a TV) e ativa (comunicação face-a-face);
- *information seeking behaviour* (comportamento de busca de informação), campo de estudos menor, relativo à variedade de métodos que as pessoas empregam para ter acesso às fontes de informação a fim de atender a uma necessidade e satisfazê-la;
- *information searching behaviour* (comportamento de busca em sistemas de informação), um sub-campo do campo menor, relativo às interações entre usuário da informação (com ou sem intermediários) e sistemas de informação.

A pesquisa desenvolvida insere-se no campo de *information seeking behaviour*. Nesta perspectiva, o comportamento de busca de

² A precisão refere-se ao número de itens relevantes recuperados em uma busca, em relação ao número total de itens recuperados. (LANCASTER, 1993)

³ Extensão com que todos os itens que são considerados relevantes são recuperados durante uma busca.

informação se orienta a partir do usuário, contemplando os aspectos cognitivos e interacionais envolvidos na busca.

Vários estudos sob essa perspectiva têm sido empreendidos na área de Ciência da Informação, congregando várias abordagens orientadas sob a ótica do usuário. Contudo, Kari e Savoleinen (2002) criticam os estudos que têm sido desenvolvidos sobre o uso da rede sob a perspectiva do usuário. Para esses autores, muitos desses estudos analisam a rede como um fenômeno em si mesmo, sem relacioná-la a outras fontes de informação ou sem mencionar um quadro de referência contextual e, dessa forma, negligenciar o contexto no qual está inserido o indivíduo durante a busca de informação é ignorar a motivação básica que orienta o usuário em seu processo de busca. As conseqüências disso são perigosas, uma vez que o desenvolvimento de serviços na Internet se orienta a partir de estudos realizados anteriormente e, ao desconsiderar o contexto no qual o indivíduo processa a sua busca, tais serviços podem falhar na tentativa de preencher as necessidades de informação de usuários. (KARI; SAVOLAINEN, 2002).

Nas últimas décadas, estudos em língua inglesa têm sido empreendidos com a aplicação de métodos qualitativos. Alguns trabalhos destes pesquisadores têm influenciado a elaboração de outros estudos da área, como é o caso das abordagens de Kuhlthau (1999) e Dervin (citado por FERREIRA, 1997), e dos trabalhos de Wilson (1999) e Ellis (1989), cujas influências podem ser percebidas em estudos aplicados a comunidades de usuários específicos. Para Wilson (1999), esses estudos têm identificado a busca de informação em vários níveis, como:

- estudos nos quais são descritas atividades e tarefas específicas;
- estudos de necessidades e usos de fontes de informação por grupos específicos;
- estudos que têm identificado aspectos afetivos ou cognitivos de usuários e;
- modelos teóricos e descritivos de busca de informação, busca de informação em sistemas de informação ou comportamento informacional.(WILSON, 1999).

2.5.1 Comportamento de busca de informação na Internet

Na Internet, o aumento do volume de informação configura um desafio para encontrar informação relevante que atenda a necessidades específicas Para Campello et. al (2000a, p. 3),

[...] é preciso lembrar que a sociedade atual, caracterizada pela abundância, por vezes excesso de informação, apresenta ao aluno pesquisador o problema de definir o que é informação suficiente tanto quanto o de selecionar a informação relevante. O desafio para o aluno será, pois, não só o de desenvolver habilidades de ir além da localização das fontes de informação, mas ser capaz de encontrar significados através da produção de sentido em mensagens diversas e numerosas e, por vezes, inconsistentes. (CAMPELLO et. al., 2000a, p. 3)

Se educar na atual sociedade passa pela questão da utilização das tecnologias, é necessário implementar ações para desenvolver habilidades informacionais em ambientes eletrônicos, para que as pessoas possam ser capazes de avaliar e usar a informação de forma a responder às suas necessidades. (BELLUZZO, 2005).

Kuhlthau (1999), ao analisar de que forma as escolas estão mudando face à sociedade da informação, atribui três responsabilidades básicas à educação, o que envolve a preparação do estudante para o mercado de trabalho, a preparação para a cidadania e a preparação para a vida cotidiana. Tais responsabilidades são críticas, uma vez que a tecnologia altera a natureza do trabalho, altera o senso de comunidade e aumenta a complexidade da vida, desencadeando questões sobre como desenvolver a criatividade e alcançar a satisfação pessoal. Essas responsabilidades exigem que os indivíduos desenvolvam habilidades que os tornem competentes em informação, ou seja, que possam aprender a aprender em um ambiente tecnológico e rico em informação (KUHALTHAU, 1999).

As atribuições do bibliotecário em relação ao uso da Internet foram detalhadas no Manifesto sobre Internet da International Federation of Library Association (IFLA), que reconhece que os bibliotecários

[...] deveriam oferecer informação e recursos aos usuários da biblioteca para que aprendam a utilizar a Internet e a eletrônica de um modo eficaz. Deveriam fomentar e facilitar ativamente o acesso responsável de todos os seus usuários à informação de qualidade da rede, incluindo crianças e adolescentes. (IFLA, 2002)

Quanto ao uso da Internet por estudantes em bibliotecas, poucos são os estudos realizados no Brasil. Mostafa et al. (2004) investigaram o uso da rede por jovens que a acessam de terminais comunitários

disponíveis em uma biblioteca universitária de Santa Catarina. Os resultados de sua pesquisa sugerem que crianças e jovens usam pouco a Internet fora da escola, uma vez que não possuem acesso doméstico a ela. A pesquisa escolar foi o tipo de pesquisa menos realizado na Internet, sendo mais frequente a pesquisa para fins utilitários.

Campello et al. (2000a) investigaram o uso da Internet por 372 alunos da 1ª a 8ª séries do ensino fundamental, com idades entre 7 e 16 anos, em escolas da rede particular de Belo Horizonte, no ano de 1999. Os autores concluíram que tanto a escola quanto a biblioteca, e tanto professores quanto bibliotecários não têm participação efetiva no processo de uso da Internet pelos estudantes. Contudo, consideram que há espaço para mediação do bibliotecário, que pode contribuir de forma significativa nos aspectos relativos à seleção e à organização da informação. Os resultados revelaram que a Internet é acessada majoritariamente de casa, sendo que apenas 25% a acessam de uma biblioteca escolar. Quanto às fontes consultadas, os alunos informaram que recebem informações de pais, amigos e familiares, tendo o bibliotecário uma participação nada expressiva (1,7%). Os estudantes demonstraram grande independência para navegar na Internet, sendo que poucos solicitam ajuda para usá-la; quando a solicitam, bibliotecários e professores são os menos solicitados (5,8% cada um). Quanto ao uso da Internet, os resultados indicaram que a rede é utilizada tanto para a pesquisa escolar quanto para o lazer; os estudantes gostam de visitar *sites* novos (que não conhecem). Quanto às fontes de informação, a Internet não é a única fonte utilizada; a maioria dos estudantes pesquisa em livros que têm em casa (44,9%), 6,7% pesquisam na rede e 11,6% pesquisam na Internet e na biblioteca.

Sandra Hirsh (1999, p. 1266), investigou a forma com que crianças e jovens estudantes selecionam as informações disponibilizadas eletronicamente. Ela concluiu que os estudantes tendem a fazer pequenas avaliações sobre a acurácia da informação encontrada na Internet, e tendem a achar tais informações válidas e verdadeiras, decidindo quais *sites* visitar preferindo aqueles que combinam textos fáceis com figuras e gráficos. Alerta, ainda, sobre a necessidade de futuras pesquisas que possam compreender como as crianças – especialmente, devido ao fato de estarem mais expostas aos perigos da rede – buscam a informação na rede e quais os caminhos podem ser traçados para educá-las em ambientes eletrônicos.

A relação entre o contexto das interações na rede foi investigada por Bruce (1999), que avaliou o que os acadêmicos da Austrália pensam quando buscam informação na Internet. Ainda que os sujeitos de sua

pesquisa tenham sido estudantes universitários, avaliamos que os seus achados trazem esclarecimentos sobre os aspectos cognitivos da busca de informação. Concluiu que os modelos mentais ou representações mentais que as pessoas possuem da Internet têm influência sobre o seu grau de satisfação. Para Bruce, as representações mentais são uma reflexão de experiências passadas, conhecimento, estrutura, sistemas de convicção e expectativas. Logo, a pessoa que navega na Internet busca identificar este ambiente a alguma estrutura cognitiva que lhe é familiar. Durante a busca na Internet, o contexto mais comum aos acadêmicos do estudo de Bruce é uma biblioteca. Usuários que associaram a Internet a uma grande rede, com infovias de informação (uma estrutura abstrata), tiveram níveis de satisfação mais baixos do que aqueles que associaram a Internet a algo mais familiar, como uma biblioteca.

Meyers, Nathan e Saxton (2007) haviam identificado esta associação, ao concluírem que, em situações nas quais o auxílio do bibliotecário aos estudantes mantinha semelhanças com o seu processo de busca de informação no cotidiano, eles aprendiam com mais facilidade.

Em pesquisa divulgada pelo Online Computer Library Center (OCLC, 2005), foram analisados os hábitos e preferências de informação de 3.348 indivíduos dos Estados Unidos, Austrália, Reino Unido, Índia, Canadá e Singapura, entre os meses de maio e junho de 2005. Esses países foram escolhidos devido ao crescente uso da Internet, e por utilizarem o idioma inglês. Nestes países, as pessoas têm utilizado mais a Internet, juntamente com a biblioteca. Cerca de 60% da população destes países, excetuando a Índia, tiveram acesso à Internet e o crescimento deste acesso nos últimos cinco anos tem sido muito grande. A pesquisa foi conduzida por bibliotecários especialistas em marketing e outros profissionais membros da OCLC, que efetuaram o estudo utilizando questionários que deveriam ser respondidos pela Internet. Ainda que o público da pesquisa tenham sido indivíduos familiarizados com a Internet e cujo idioma é o inglês, os resultados oferecem um rico material para análise. Apresentaremos aqui alguns resultados desta pesquisa, que julgamos pertinentes. Quando solicitados que fizessem associações negativas da biblioteca, a categoria serviços foi a mais citada (23%). Ao solicitar que fizessem associações positivas da biblioteca, a categoria livros foi a mais citada (18%), seguida por informação (14%), equipe (10%) e ambiente (10%), e a categoria serviços obteve 5% das respostas.

A julgar pelas respostas a essas perguntas, as bibliotecas parecem ser percebidas pelos respondentes como um local para a retirada de

livros e os serviços oferecidos não são explorados. A partir desses resultados, observa-se uma coincidência com pesquisas anteriores: a ênfase das bibliotecas ainda recai para o acervo, muito mais do que para os serviços. Bibliotecários não são apontados como agentes relacionados à informação eletrônica.

2.6 Processo de busca de informação (ISP), de Carol Kuhlthau

Nesta pesquisa, adotamos o modelo de Carol Kuhlthau, denominado *Information Search Process* (ISP) (KUHLLTHAU, 1990) para compreender o comportamento de busca de informação dos estudantes, no que se refere à busca realizada na Internet.

Kuhlthau (1990) descreve o processo de busca de informação sob a perspectiva do usuário. Este processo pode ser compreendido como sendo constituído pelas atividades construídas pelos indivíduos para dar significado à informação e aumentar o seu estado de conhecimento sobre um problema ou tópico particular. Amparada na concepção de *sense-making*, para Kuhlthau, a busca de informação é um processo de fazer sentido (*sense-making*), no qual o indivíduo está formando um ponto de vista particular, a partir do conhecimento que já possui. Dessa forma, a busca de informação é um processo que envolve a experiência do indivíduo, incluindo sentimentos, pensamentos e ações.

Kuhlthau desenvolveu o *Information Search Process* a partir das teorias de Kelly, Belkin e Taylor. Da teoria da construção pessoal (*Personal Construct Theory*) de George Kelly, Kuhlthau extraiu as bases para explicar os aspectos cognitivos e afetivos envolvidos no processo de busca de informação. A teoria de Kelly descreve as experiências afetivas dos indivíduos no processo de construir significados a partir da informação que encontram: uma nova informação é assimilada por meio de fases, que geram, no indivíduo, um sentimento inicial de confusão. Tal sentimento cresce em inconsistências e incompatibilidades, quando confrontados ao conhecimento que o indivíduo possui previamente. Esse estado de confusão gera dúvidas quanto à validação dessa nova informação, o que leva o indivíduo a descartá-la. Ou, diversamente, o indivíduo pode formular uma hipótese e testá-la. Se a hipótese for considerada válida, então uma nova construção de significado foi realizada e será incorporada aos construtos já existentes.

A partir da teoria de Belkin, denominada *Anomalous State of Knowledge* (ASK) ou estado anômalo de conhecimento, Kuhlthau faz uso do conceito de **necessidade de informação**, que pode ser

compreendido como a lacuna entre o conhecimento do usuário sobre um problema ou tópico particular e aquilo que precisa saber para resolvê-lo. Na teoria de Belkin, segundo Kuhlthau (1991), o estado de conhecimento é muito mais dinâmico do que estático, sendo alterado conforme a habilidade do indivíduo em especificar a sua necessidade de informação, especialmente para sistemas de informação. Nos níveis mais baixos de especificidade, a formulação de questões sobre o problema a ser resolvido e a necessidade de experiência é mais evidente. Nos níveis mais altos de especificidade, as requisições ao sistema podem ser realizadas sob a forma de comandos ao sistema de informação. Assim, nos estágios iniciais, identificar uma necessidade de informação pode ser algo impossível ao usuário.

Os estudos de Taylor também fornecem as bases teóricas para o modelo *Information Search Process* de Kuhlthau. Seus estudos explicam o processo cognitivo do usuário em uma situação de busca de informação. Taylor descreve quatro níveis de necessidades de informação:

- visceral: caracteriza-se por não ser formulada;
- consciente: quando o indivíduo consegue descrever mentalmente uma necessidade;
- formalizada: quando a necessidade é formalmente enunciada pelo usuário;
- comprometida: quando o indivíduo consegue elaborar comandos específicos ao sistema de informação; ou seja, chega a um acordo com o sistema.

Para Taylor, nos estágios iniciais de identificação de necessidades de informação, é mais habitual que os indivíduos formulem as suas necessidades sob a forma de questões relacionadas aos conhecimentos que possuem. Apenas nos estágios finais, após as lacunas de seu conhecimento terem sido identificadas, os indivíduos conseguem formular comandos reconhecíveis pelos sistemas de informação. Os indivíduos caminham por esses estágios em um processo de fazer sentido; porém, essas atividades não possuem limites bem definidos.

Embasada nessas teorias, Kuhlthau desenvolveu o seu modelo conceitual, que foi testado a partir de uma série de cinco estudos envolvendo usuários de bibliotecas públicas, escolares (de ensino elementar e secundário) e acadêmicas dos Estados Unidos. Os usuários de bibliotecas públicas escolhidos foram adultos, sem vínculo com sistemas educacionais. Nas bibliotecas escolares e acadêmicas, Kuhlthau realizou um estudo com os estudantes do último ano da escola

secundária. Posteriormente, estudou o comportamento de busca desse mesmo grupo após terem cursado quatro anos de faculdade, tendo encontrado padrões similares entre esses grupos no processo de busca de informação (KUHALTHAU, 1990).

A autora identificou os aspectos cognitivos e afetivos que acompanham os indivíduos em seis estágios de seu processo de busca de informação: início, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação, descrevendo os sentimentos, pensamentos e ações que acompanham cada um desses estágios. Os três primeiros estágios são mais problemáticos, dados os sentimentos, respectivamente, de incerteza, otimismo, confusão/frustração/dúvida associados a eles. Nestes estágios iniciais, segundo Kuhlthau, as tarefas apropriadas para a promoção do encontro com a informação, segundo o seu modelo são: reconhecer um problema de informação, identificá-lo e investigá-lo.

Para Kuhlthau, a importância do reconhecimento de cada um dos estágios e dos aspectos sentimentais e cognitivos que acompanham o usuário em seu processo de busca de informação é importante para que possam ser desenhados sistemas de informação capazes de, a cada etapa do processo, auxiliar o usuário a recuperar informação que venha a preencher suas necessidades. Isso porque atualmente, tanto sistemas de informação quanto intermediários têm auxiliado usuários em seus estágios finais de busca de informação (estágios em que a necessidade de informação está mais clara e, por extensão, o assunto está mais focado, sendo possível extrair maior precisão de busca), mas não têm auxiliado os usuários em estágios iniciais de pesquisa (situação que envolve sentimentos de incerteza, dúvida, confusão).

A Figura 2 representa o Processo de Busca de Informação (ISP).

<i>ESTÁGIOS DO ISP</i>	<i>ASPECTOS COGNITIVOS E AFETIVOS</i>			
	<i>Sentimentos</i>	<i>Pensamentos</i>	<i>Ações</i>	<i>Tarefas apropriadas</i>
1. Início	Incerteza	Geral /Vago	Procurando estoque de informação	Reconhecer
2. Seleção	Otimismo	-	-	Identificar
3. Exploração	Confusão /Frustração/ Dúvida	-	Procurando informação relevante	Investigar
4. Formulação	Clareza	Estreitamento/ Clareamento	-	Formular
5. Acumulação	Senso de direção/ Confiança	Interesse crescente	Busca por informação relevante ou focada	Coletar
6. Apresentação	Conforto/ Satisfação ou Desapontamento	Clareamento ou foco	-	Concluir

Figura 2 – Processo de Busca de Informação (ISP), tradução nossa.
Fonte: KUHLTHAU, 1990, p. 367

Ressalte-se, porém, que os estágios do processo de busca são apresentados de em uma seqüência temporal, como uma sucessão de eventos lineares. Entretanto, na prática, estes estágios podem ocorrer simultaneamente ou haver o retorno a um estágio anterior, caso o indivíduo não consiga obter êxito em alguma etapa de seu processo de busca de informação. A situação mais crítica ocorre quando este, não conseguindo obter um direcionamento ou clareamento sobre o seu problema, desiste da busca.

Na figura 2, é importante salientar que à medida que o indivíduo avança em seu processo de busca de informação, a complexidade aumenta e há uma tendência em haver um esclarecimento da questão inicial, acompanhado de um interesse crescente do usuário.

3 METODOLOGIA

3.1 Abordagem da pesquisa

Nesta seção são apresentados os aspectos metodológicos que nortearam esta pesquisa. Do ponto de vista da abordagem de análise e da apresentação dos resultados, esta pesquisa é quanti-qualitativa. Para Minayo (1998, p. 102), uma abordagem qualitativa "[...] preocupa-se menos com a generalização e mais com o aprofundamento e abrangência da compreensão seja de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma política ou de uma representação." Percepção semelhante possui Gaskell (2004), para quem a finalidade da pesquisa qualitativa não é contar opiniões, mas explorar as diferentes representações sobre o assunto, ou o espectro de opiniões.

Para atingir os objetivos desta pesquisa, a perspectiva de análise dos dados adotada foi a análise de conteúdo de Bardin, que a define como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 2004, p. 37).

As técnicas de análise de conteúdo correspondem aos objetivos de: superação de incerteza – relativa à dúvida sobre a validação e generalização da leitura do analista – e enriquecimento da leitura, que poderá levar à descoberta de conteúdos e estruturas, passíveis de levar à descrição e a mecanismos sobre os quais, inicialmente, não havia compreensão (BARDIN, 2004, p. 24).

O aspecto principal que conduz ao atendimento dos objetivos da análise de conteúdo repousa sobre o seu aspecto inferencial, que fundamenta a sua unidade e a sua especificidade, pois a inferência – uma interpretação controlada por meio de variáveis ou indicadores – proporciona maior liberdade ao analista, ao mesmo tempo que não o deixa perder o foco da investigação.

Assim, a análise de conteúdo preconiza a determinação de pontos de inferência que se pretende identificar na comunicação, construir as variáveis analisadas e verificar o seu sentido no contexto apresentado. Logo, a sua intenção “[...] é a inferência de conhecimentos relativos às

condições de produção (ou eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não)” (BARDIN, 2004, p. 34).

A técnica de análise de conteúdo divide-se em três fases:

1. Pré-análise;
2. Exploração do material;
3. Tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

A fase de pré-análise é a fase de organização e corresponde a um período de intuições, com o objetivo de operacionalizar e sistematizar as idéias iniciais, que conduzirão ao esquema de planejamento da análise. Nesta fase, faz-se a escolha dos materiais para análise, a formulação de hipóteses e de objetivos, bem como a elaboração de indicadores que fundamentarão a interpretação final.

Uma vez selecionados os documentos para análise, Bardin (2004) sugere que seja realizada uma leitura flutuante, que é o primeiro contato com os documentos, para que se extraiam impressões gerais e orientações primeiras.

A escolha dos documentos constitui o que Bardin (2004) denomina de “construção do corpo de análise”, que deve ser efetuado respeitando-se regras de:

1. Exaustividade: refere-se à cobertura que os questionários devem propiciar;
2. Representatividade: refere-se à amostra, cujos resultados serão generalizáveis;
3. Homogeneidade: refere-se ao fato de que os questionários deverão obedecer a critérios precisos de escolha;
4. Pertinência: refere-se à adequação dos documentos ao objetivo proposto.

3.2 Os instrumentos de coleta de dados

Para atender aos objetivos propostos, escolheu-se como técnica de pesquisa a entrevista, que para Minayo (1998) pode ser estruturada por meio de questionários aplicados diretamente pelo pesquisador ou indiretamente, por meio de roteiros fechados.

Nesta pesquisa, os instrumentos de coleta de dados utilizados foram:

- questionário aplicado aos bibliotecários;
- questionário aplicado aos estudantes;
- roteiro aplicado aos estudantes

Os questionários e o roteiro foram escolhidos devido à sua adequação ao método escolhido e à facilidade de aplicação, levando-se em consideração as variáveis tempo e recursos humanos para a consecução desta pesquisa.

Os dois questionários de coleta de dados (um para bibliotecários e outro para estudantes) constam nos Apêndices A e B, respectivamente. O questionário para os estudantes foi elaborado e adaptado com base no instrumento utilizado por Todd e Kuhlthau (2005).

O roteiro (Apêndice C) foi elaborado visando complementar a análise dos questionários e construído para ser aplicado aos estudantes na biblioteca, enquanto estivessem efetuando buscas na Internet. Este roteiro visou analisar o comportamento de busca de informação dos estudantes e foi menos estruturado do que o questionário.

As categorias de análise que nortearam esta pesquisa foram definidas como:

- integração entre biblioteca e comunidade;
- uso da Internet.
- uso da biblioteca;
- como o bibliotecário ajuda os estudantes;
- comportamento de busca de informação;

3.3 Critérios adotados para a delimitação da pesquisa

Os sujeitos desta pesquisa foram bibliotecários e estudantes dos 1º, 2º e 3º anos do ensino médio de quatro escolas particulares de Florianópolis e quatro de Itajaí, ambas cidades localizadas no estado de Santa Catarina. As duas localidades foram escolhidas porque se avalia que uma comparação entre a capital e uma cidade de médio porte possa trazer resultados que venham a enriquecer a análise.

Escolheu-se Itajaí pelo fato do município possuir destacado papel na economia regional do Vale do Itajaí, pois possui o segundo maior porto brasileiro em movimentação de cargas e volume de exportações, ficando atrás apenas do Porto de Santos. A principal atividade econômica é portuária, o que tem propiciado a instalação de empresas exportadoras, principalmente do setor automobilístico e de vestuário

(PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAJAÍ, 2008). A população, segundo dados do Censo 2007 (IBGE, 2007) era de 163.218 habitantes, o que a torna uma cidade de porte médio, quando comparada à população de outras cidades de Santa Catarina. Foram fatores que influenciaram na escolha deste município o fato de situar-se a aproximadamente 100 km da capital do Estado e pelo fato da pesquisadora residir em Itajaí, o que facilitaria a execução da pesquisa.

Segundo dados do Educacenso 2008 (INEP, 2008), disponibilizados no sistema de consulta do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais – INEP – as matrículas no ensino médio regular em Itajaí totalizaram 7.459, das quais 5.690 na rede pública estadual e 1.769 na rede privada.⁴ Ressalte-se que em Itajaí não existem escolas de ensino médio das esferas municipal e federal.

A escolha de Florianópolis deveu-se ao fato desta cidade ser a capital do Estado, que conta com uma população residente de 396.723 pessoas, segundo dados do Censo 2007 (IBGE, 2007). Segundo dados do Educacenso 2008 (INEP, 2008), foram registradas 22.990 matrículas nas escolas de ensino médio regular, assim distribuídas: 15.237 na rede pública estadual; 1.041 na rede pública federal e 6.712 na rede privada.

Além disso, escolheu-se a capital pelo fato de que as duas únicas universidades que oferecem a graduação em Biblioteconomia no Estado de Santa Catarina localizarem-se nessa cidade. Isto fato pode ser um diferencial no que se refere ao acesso à capacitação de bibliotecários que atuam fora da capital.

Inicialmente, à época da elaboração do projeto de pesquisa, a intenção era compreender o comportamento de busca de informação de estudantes na Internet e analisar a atuação do bibliotecário no processo de busca, especificamente em bibliotecas escolares da rede pública e privada de ensino de Itajaí (SC) e Florianópolis. Estimava-se que uma comparação entre escolas da rede pública e privada pudesse enriquecer a investigação. Sabíamos da inexistência do cargo de bibliotecário no quadro de pessoal das escolas da rede pública, porém, imaginamos que seria possível encontrar profissionais formados atuando nas escolas de nível médio. Contudo, em visita a todas as 11 escolas de nível médio da rede pública do município de Itajaí, verificou-se que não havia bibliotecários atuantes nas bibliotecas escolares da rede pública

⁴ O sistema de consulta do INEP permite acessar o número de matrículas de cada município. Os dados fazem referência ao Censo Escolar 2008 (Educacenso). Está disponível em: <http://www.inep.gov.br/basica/censo/Escolar/Matricula/default.asp>

estadual. A maioria dessas escolas, tem bibliotecas. Porém, algumas estão fechadas por falta de funcionários ou funcionam em alguns períodos e não abrem todos os dias. Em uma escola existem livros para empréstimo, mas não há biblioteca por falta de espaço físico para abrigá-la; em outra, a biblioteca abre se houver alunos que queiram fazer empréstimo de livros. A biblioteca está desativada em duas escolas que estão passando por reformas. Os responsáveis pelas bibliotecas são funcionários ou professores readaptados^{5,6}. Itajaí não tem nenhuma escola municipal ou federal com oferta de ensino médio.

Nesta etapa exploratória, se buscou conhecer o universo que se pretende investigar. Entretanto, a inexistência de bibliotecários e de bibliotecas em pleno funcionamento nas escolas públicas frustrou a possibilidade de realização do estudo comparativo que se pretendia pesquisar.

Diante desse quadro, a pesquisa restringiu-se às escolas da rede particular de ensino médio, que atendessem aos seguintes critérios:

- a) Apresentassem um bibliotecário responsável em seu quadro de funcionários;
- b) Disponibilizassem computadores com acesso à Internet na biblioteca, para uso da comunidade escolar.

3.4 A elaboração dos instrumentos e os pré-testes

Inicialmente, procedeu-se à elaboração do questionário para os estudantes, contendo perguntas abertas e fechadas, que foi submetido a um pré-teste, a fim de identificar aspectos incongruentes e lacunas, que poderiam dar margem a interpretações equivocadas.

A instituição escolhida para a aplicação do pré-teste foi uma escola particular de Itajaí que não possuía bibliotecário (logo, não poderia integrar esta pesquisa) e cujos conceitos do ENEM não constavam na base de dados do INEP. Ao diretor da referida instituição, foi solicitado que autorizasse a aplicação do pré-teste, e foi explicitado

⁵ Informação recolhida com diretores e funcionários das escolas de Itajaí, coletada em abril de 2008.

⁶ A readaptação, segundo informação do Portal do Servidor Público Estadual de Santa Catarina (http://www.portaldoservidor.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=48&Itemid=100#R) “é indicada quando há redução da capacidade física do servidor, ou do estado de saúde que impossibilite ou desaconselhe o exercício das funções inerentes ao seu cargo, desde que não se configure a necessidade de aposentadoria ou de licença para tratamento de saúde”.

que os dados coletados não seriam utilizados na pesquisa. Na ocasião, o diretor solicitou o número de questionários que seriam necessários, o que nos alertou para o fato de que seria essencial discriminar o número de questionários que seriam aplicados nas escolas. O diretor explicou que, se o número de questionários fosse elevado, não seria possível realizar a pesquisa, pois a interrupção causada pela aplicação dos questionários prejudicaria o andamento das aulas, e possivelmente os alunos perderiam conteúdos importantes, uma vez que o cronograma da escola é rígido e os professores "não gostam de ceder o espaço de suas aulas, sob o risco de atrasar o cronograma", segundo o diretor da escola.

Solicitou-se ao diretor que os questionários fossem aplicados pela pesquisadora, o que foi negado, e a contraproposta da direção foi que os professores aplicassem os questionários aos alunos, pois dessa forma não seria necessário ceder um tempo precioso das aulas, e os professores poderiam aplicar os questionários nos momentos que julgassem mais oportunos. Argumentou-se com a direção sobre a importância da presença da pesquisadora no momento da aplicação dos questionários, uma vez que poderia haver dúvidas por parte dos estudantes. Mesmo assim, a direção reiterou que não seria possível a presença da pesquisadora em sala de aula. Dessa forma, os questionários foram aplicados pelos professores, sem a presença da pesquisadora, em uma classe de cada ano do ensino médio.

Em data agendada, a pesquisadora recolheu os questionários, cujas respostas possibilitaram averiguar que:

- as perguntas abertas traziam problemas para a análise, uma vez que foi elevado o número de respostas sem sentido ou com "gracejos";
- o questionário, com três páginas, era demasiado longo, o que ocasionou o retorno de respostas em branco, possivelmente pelo fato de os alunos contarem com pouco tempo para respondê-lo.

As perguntas abertas são uma fonte útil de informação para complementar dados quantitativos obtidos de uma entrevista que faz uso do questionário, segundo Kronberger e Wagner (2004). Além disso, não ficam restritas às escolhas de categorias feitas pelo pesquisador (como ocorre com as perguntas fechadas) e propiciam um fácil acesso à comunicação espontânea dos respondentes em relação ao objeto em questão. Porém para estes mesmos autores, responder a questões abertas

é, para muitos, uma tarefa penosa e, a fim de não sobrecarregar os que concordam em responder ao questionário, recomendam que três questões abertas sejam o máximo. Quanto ao tempo de duração, recomendam que não exceda meia hora.

Nessa fase de pré-teste, foi visível a preocupação da direção com o tempo que seria necessário para a aplicação dos questionários. Assim, buscou-se tornar o questionário curto, de maneira que o intervalo de tempo necessário ao seu preenchimento não excedesse quinze minutos.

Verificou-se que as perguntas abertas teriam que ser removidas. Após a aplicação do pré-teste, o questionário foi modificado, com a transformação das perguntas abertas em fechadas e a redução do número de questões. As perguntas abertas restringiram-se a algumas alternativas de respostas, as quais se solicitavam aos estudantes que justificassem a sua escolha.

Ao final, o questionário passou a contar com 33 questões, dispostas em duas páginas e o tempo médio para o seu preenchimento foi testado pela pesquisadora e calculado em 10 minutos.

O questionário dos bibliotecários também foi pré-testado. Para tal, elaborou-se um questionário com perguntas abertas e fechadas. Solicitou-se a bibliotecários atuantes e estudantes de biblioteconomia que respondessem ao questionário e apontassem as questões de difícil compreensão ou que dessem margens a dúvidas. Apurou-se, então, que as perguntas abertas, que demandavam do bibliotecário uma resposta livre, deveriam ser cortadas, sob risco de produzir respostas muito vagas.

Dessa forma, limitou-se o questionário dos bibliotecários a 43 perguntas, sendo apenas uma aberta, três semi-abertas e as demais fechadas.

O roteiro, previsto para ser aplicado aos estudantes na biblioteca, enquanto eles estivessem efetuando buscas na Internet, também foi submetido a um pré-teste com seis estudantes conhecidos da pesquisadora. O roteiro solicitava ao estudante que respondesse a finalidade da busca efetuada, com a menção aos sentimentos vivenciados em cada momento da busca de informação. Ressalte-se que os estudantes que deveriam responder ao questionário não seriam os mesmos que responderiam aos roteiros. Não houve problemas ou dúvidas com as questões do roteiro, não havendo, portanto, alterações.

3.5 A seleção das escolas

Para selecionar as escolas que integrariam a pesquisa, procedeu-se à localização de estabelecimentos da rede particular dos dois municípios em questão. Isto foi realizado a partir da consulta à base de dados do INEP (INEP, 2008), contendo os resultados do desempenho médio das escolas cujos alunos prestaram a prova do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), relativos ao ano de 2007. A listagem foi gerada selecionando-se o cruzamento das variáveis escola privada, urbana, com oferta de ensino médio regular e profissionalizante.

Para o município de Itajaí, estavam listadas 8 escolas, das quais 4 não apresentavam os conceitos relativos às médias, devido ao número insuficiente de alunos inscritos. Procedeu-se ao contato com as escolas cujos conceitos constavam na base do INEP, para averiguar se atendiam aos requisitos desta pesquisa (presença de bibliotecário e Internet). Apurou-se que todas as quatro escolas contavam com a presença de um bibliotecário responsável e disponibilizavam acesso à Internet em todas as bibliotecas. Porém, em uma delas, a sala de acesso à Internet é de responsabilidade da equipe de Tecnologia da Informação e não da biblioteca, motivo pelo qual se descartou esta escola.

Contataram-se as outras quatro escolas (cujas médias dos conceitos não apareciam na listagem) para averiguar se apresentavam os requisitos necessários. Constatou-se que apenas uma delas atendia aos requisitos. Assim, as quatro escolas foram escolhidas e iniciou-se o contato com a direção verificar a possibilidade de realização da pesquisa.

No município de Florianópolis, foi realizada a mesma estratégia de seleção das escolas praticada em Itajaí. O número de escolas da listagem do ENEM para Florianópolis totalizava treze instituições, das quais sete apresentavam os conceitos relativos ao desempenho no ENEM. Ao contatá-las, duas escolas atendiam aos requisitos e aceitaram participar da pesquisa; das cinco restantes, apurou-se que uma escola, apesar de contar como pertencente à rede privada, era pública, conforme a confirmação da bibliotecária da instituição; em três escolas não houve o retorno à pesquisadora e a pesquisa foi negada em uma delas.

Assim, faltavam duas instituições para que o número fosse equivalente ao número de escolas de Itajaí. Optou-se, então, pelo contato com as seis escolas constantes na listagem. Destas, não houve o retorno de três escolas; uma delas não possuía bibliotecário responsável e duas escolas aceitaram participar da pesquisa. Ressalte-se que os

procedimentos foram realizados paralelamente nas duas cidades.

A negociação com as escolas apresentou as seguintes características;

- apresentação de uma Carta à direção (Apêndice D), constando os objetivos e a natureza da pesquisa, bem como a necessidade de solicitar a autorização dos pais dos estudantes para a participação na pesquisa e a garantia de que em nenhum momento o nome da escola e dos estudantes seriam identificados.
- assinatura do termo de aceite da instituição para a consecução da pesquisa;
- assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pelo bibliotecário e pelos pais dos estudantes.

As cartas com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido aos pais foram encaminhadas por meio dos alunos ou por meio da direção da escola. Porém, nem todas as cartas retornaram à pesquisadora. Entretanto, não houve a recusa ou a reclamação de qualquer pai, conforme se averiguou com a direção das escolas.

Reiteramos que às instituições participantes foi assegurado o sigilo de sua participação, havendo o comprometimento da pesquisadora de que os nomes das escolas, bem como dos estudantes e dos bibliotecários não seriam divulgados.

Ressaltamos que durante a negociação com a direção das escolas, a pesquisadora se comprometeu a retornar a estes estabelecimentos para levar os resultados obtidos. Este retorno às escolas é essencial, pois consolida uma etapa importante da pesquisa: a sua divulgação e o potencial para a introdução de reflexões ou mudanças na instituição, embora este último não seja o objetivo da pesquisa.

Das oito escolas participantes, foi solicitado que sessenta alunos respondessem ao questionário, dos quais vinte de cada ano do Ensino Médio. Entretanto, como se verificará nas seções seguintes, em algumas escolas foram aplicados mais de sessenta questionários, conforme a negociação realizada com a direção, o que resultou em um total de 608 respondentes.

A etapa de negociação com as escolas estendeu-se além do cronograma previamente estabelecido, em virtude de cancelamentos de dias agendados para a aplicação dos questionários, tendo em vista que, em algumas ocasiões, reuniões ou atividades esportivas inviabilizavam a aplicação dos questionários nos dias previamente agendados.

3.5.1. A seleção da população

A seleção dos estudantes do ensino médio foi obtida por um processo não aleatório e por conveniência. As amostras por conveniência são obtidas a partir de métodos não probabilísticos, e a sua escolha deveu-se ao fato de que, para a aplicação dos questionários aos estudantes, foi necessária uma negociação com a direção de cada escola, o que resultou em uma sistemática de aplicação e uma seleção heterogênea em cada uma delas.

Porém, avalia-se que isto não prejudica a confiabilidade da amostra, uma vez que se pode considerar que as amostras de conveniência, ou seja, não aleatórias ou não probabilísticas são usadas intencionalmente em muitas ocasiões. Por vezes são referidas simplesmente como amostras selecionadas, significando que os elementos que dela fazem parte foram selecionados por um julgamento de valor e não por questões de randomicidade estatística. (GASKELL, 2004).

3.6 A grade de análise

Após o pré-teste, os questionários – dos estudantes e dos bibliotecários – foram reformulados e as questões foram estruturadas em sete categorias de análise, com as correspondentes questões em cada instrumento de coleta de dados, conforme a Figura 3.

Categorias	<i>Instrumentos de análise</i>		
	Questionário aplicado aos estudantes	Questionário aplicado aos bibliotecários	Roteiro aplicado aos estudantes
Identificação	1 a 3	1 a 9	-
Integração biblioteca e comunidade	-	29 a 37	-
Uso da Internet	4,5 e 7	10 a 16; 27; 38	-
Uso da biblioteca	6 e 8		-
Como o bibliotecário ajuda	9; 23 a 33	17 a 26; 28; 39 a 43	-
Comportamento de busca de informações	10 a 22		1 a 8

Figura 3 – Categorias de análise

3.7 Aplicando questionários aos estudantes

Após o questionário ter sido pré-testado e reformulado, passou-se à etapa de contato com os dirigentes das escolas, para a autorização para o desenvolvimento da pesquisa e a negociação da sistemática de aplicação. Esta etapa realizou-se entre setembro e dezembro de 2008.

Em razão de cada escola possuir suas normas e formas próprias de organização, os questionários foram aplicados conforme a conveniência e disponibilidade de cada escola. Ressalte-se que foi explicitado para os responsáveis da escola que a forma preferencial seria que a pesquisadora aplicasse os questionários pessoalmente, o que ocorreu em sete das oito escolas pesquisadas. Apenas em 1 (uma) escola a aplicação dos questionários foi realizada pela escola, sem a presença da pesquisadora.

Para a apresentação dos dados das escolas nas tabelas, atribuiu-se um sistema de letras para denominar cada instituição, a fim de preservar o seu anonimato e organizar os dados: A, B, C e D, seguida da letra I, indicativo de se tratar de uma escola do município de Itajaí, ou seguida da letra F, indicativo de se tratar de uma escola de Florianópolis.

Na Figura 4 descrevem-se os procedimentos de coleta de dados adotados em cada escola.

Escola	Procedimento de coleta
AI	Uma classe de cada ano do Ensino Médio, em horário de aula, com a presença do professor.
BI	Uma classe de cada ano do Ensino Médio, em horário de aula, com a presença do professor.
CI	Houve dois momentos de coleta: 1º: A coordenadora encarregou-se de distribuir os questionários para que os alunos preenchessem em casa e devolvessem na aula seguinte e; 2º: Como o número de questionários respondidos foi inferior a dez, a pesquisadora aplicou o questionário pessoalmente, em outra data.
DI	Houve dois momentos de coleta: 1º: Uma classe de cada ano do Ensino Médio, em horário de aula, com a presença do professor; 2º: Como o número de questionários respondidos foi inferior a vinte, o professor encarregou-se de aplicar os questionários aos outros alunos, até que se completasse o número de vinte.
AF	Os questionários foram aplicados aos alunos em aula de reforço, em sala de aula, entre uma aula e outra, ou ao final de uma aula, com a presença do supervisor pedagógico.
BF	Os questionários foram aplicados em uma sala de aula, sem a presença de um professor; o coordenador encaminhava os alunos – que estavam saindo de uma prova - para que respondessem ao questionário.
CF	Houve dois momentos de coleta: 1º: Uma classe de cada ano do Ensino Médio, em horário de aula, sem a presença do professor; 2º: Como o número de questionários respondidos foi inferior a vinte, o coordenador encarregou-se de aplicar os questionários aos outros alunos, até que se completasse o número de vinte.
DF	Os questionários foram aplicados pela coordenação da escola, sem a presença da pesquisadora, em sala de aula.

Figura 4 – Procedimento de coleta de dados

Na Figura 5, são apresentados o número de computadores disponibilizados para os usuários das bibliotecas e o respectivo quadro de funcionários.

Biblioteca	Nº de computadores	Quadro de funcionários
AI	7	Auxiliar de biblioteca
BI	4	Auxiliar de biblioteca
CI	2	Bibliotecário
DI	10	Bibliotecário e auxiliares de biblioteca
AF	2	Auxiliar e estagiários
BF	2	Bibliotecário e auxiliares de biblioteca
CF	1	Bibliotecário
DF	15	Bibliotecário e auxiliares de biblioteca

Figura 5 – Nº de computadores disponíveis e quadro de funcionários

Na Figura 6 são apresentadas as características das escolas quanto a sua natureza e modalidade de ensino ofertada. Nas escolas pesquisadas, apenas a escola AF possui uma biblioteca exclusiva para a educação infantil.

Escolas	Natureza	Oferta de ensino
AI	religiosa	infantil, fundamental, médio
BI	laica	infantil, fundamental, médio e Educação de Jovens e Adultos
CI	religiosa	fundamental, médio
DI	laica	médio e profissionalizante
AF	religiosa	infantil, fundamental, médio
BF	religiosa	infantil, fundamental, médio
CF	laica	infantil, fundamental, médio
DF	laica	médio

Figura 6 – Natureza e modalidade de ensino das escolas

3.8 Aplicando o roteiro aos estudantes na biblioteca

O roteiro havia sido elaborado para ser aplicado pela pesquisadora na biblioteca, enquanto os estudantes estivessem efetuando as suas buscas na Internet. As questões do roteiro visavam analisar as etapas iniciais do comportamento de busca de informação dos estudantes, a partir do Processo de busca de informação (ISP), de Carol Khulthau. Contudo, ao iniciar a incursão às bibliotecas, a pesquisadora se deparou com algumas particularidades comuns a todas as bibliotecas:

a Internet, apesar de ser disponibilizada, é pouco utilizada. Das 8 escolas pesquisadas, apenas nas escolas BI e DI foi possível a aplicação do roteiro, logo após os estudantes utilizarem a Internet. Nestas escolas, os alunos fazem uso da internet na biblioteca. Nas demais escolas, a pesquisadora, ao conversar com os bibliotecários, apurou que os alunos pouco usam a Internet da biblioteca. Um dos motivos apontados pelos bibliotecários para esse fato foi que os estudantes possuem acesso em casa; e, na escola, os estudantes podem acessar a Internet apenas no contra turno escolar ou na hora do intervalo e, como são poucas as máquinas disponíveis, os estudantes acabam por não acessar a Internet das bibliotecas. Foi comum a menção dos bibliotecários à obsolescência das máquinas (computadores lentos). As afirmações dos bibliotecários puderam ser constatadas pela pesquisadora em idas às bibliotecas, ocasiões em que se averiguou a baixa procura dos estudantes pelas máquinas disponíveis nas bibliotecas.

Dessa forma, a pesquisadora mudou a forma inicialmente prevista para a aplicação dos roteiros na biblioteca: passou a abordar os estudantes enquanto eles estivessem na biblioteca, não necessariamente acessando a Internet. Assim, foi solicitado a eles que rememorassem a sua última busca realizada na Internet e respondessem às questões do roteiro.

3.9 Aplicando questionários aos bibliotecários

Em todas as escolas pesquisadas, o contato inicial foi feito com a direção ou coordenação da escola. Após o aceite da direção, esta encaminhava a pesquisadora ao bibliotecário.

Das oito escolas pesquisadas, sete apresentavam um bibliotecário graduado responsável. Isto se deve ao fato de que em uma escola, após o contato com a supervisão e a aceitação da direção para participar da pesquisa, bem como a confirmação da coordenação da escola de que havia um bibliotecário graduado responsável, e após a aplicação dos questionários aos alunos, a pesquisadora foi encaminhada pela supervisão para o contato com o profissional. Contudo, ao iniciar a entrevista com o referido bibliotecário, a pesquisadora soube que este iria concluir a graduação em Biblioteconomia ao final do ano de 2008 (os questionários foram aplicados em setembro de 2008). Mesmo assim, optou-se por manter esta escola como uma das instituições pesquisadas, por avaliar que havia o reconhecimento da direção e da comunidade

escolar de que o graduando era o bibliotecário responsável, e de maneira a não invalidar os questionários que já haviam sido aplicados.

Durante a negociação com as escolas e as visitas às bibliotecas, averiguou-se que em duas escolas de Itajaí (AI e BI), havia bibliotecários responsáveis, embora o dia-a-dia da biblioteca estivesse sob os cuidados de um auxiliar de biblioteca. Ressalte-se, porém, que os questionários foram respondidos pelos bibliotecários graduados atuantes na instituição escolar.

Em uma das escolas (AI) em que a rotina da biblioteca ficava aos cuidados de um auxiliar de biblioteca, o bibliotecário comparecia semanalmente à biblioteca. Nesta escola, houve a resistência do bibliotecário em responder ao questionário, pois o profissional alegava que não havia como responder às perguntas, porque não era ele a pessoa responsável pela rotina da biblioteca, já que o seu trabalho residia exclusivamente na catalogação dos materiais da biblioteca. Ele recomendou que o questionário fosse respondido pelo auxiliar de biblioteca, pois afirmava que as suas respostas seriam basicamente "não se aplica" ou deixaria as respostas em branco. A pesquisadora, então, argumentou com o bibliotecário que as suas respostas eram importantes, de qualquer forma. O bibliotecário, então, gentilmente, aceitou responder ao questionário.

Em outra escola (BI), a biblioteca também ficava aos cuidados de um auxiliar de biblioteca. O bibliotecário era o responsável também pelo arquivo da instituição, e este era o local em que permanecia por mais tempo. Ao contatar o bibliotecário, este respondeu prontamente ao questionário.

Nas demais escolas, o bibliotecário graduado era o profissional presente diariamente na biblioteca. Em todas as escolas pesquisadas, havia não mais que um bibliotecário atuante.

A sistemática de aplicação do questionário aos bibliotecários variou conforme a disponibilidade de tempo do profissional. Em duas escolas, o profissional respondeu ao questionário na presença da pesquisadora. Nas demais, o bibliotecário respondeu o questionário e a pesquisadora recolheu em outra data agendada.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, apresentam-se os resultados da aplicação dos instrumentos de coleta de dados. Os dados foram agrupados conforme as categorias de análise previamente estabelecidas. Ressalte-se que, quando necessário, optou-se por apresentar as respostas dos estudantes ora por cidade (Itajaí e Florianópolis), ora por cidade e ano do ensino médio (1º, 2º e 3º ano), com o intuito de oferecer maior clareza à questão que se pretendeu averiguar.

As médias apresentadas nas tabelas foram obtidas a partir do total de estudantes em cada ano do ensino médio de cada município, conforme os dados apresentados na Tabela 1.

4.1 Dados de identificação

Nesta seção, são apresentados os dados de identificação dos estudantes e dos bibliotecários que responderam aos questionários, bem como o total de respondentes em cada escola.

4.1.1 Estudantes

Os dados de identificação resultam das respostas dos estudantes às questões de número 1 a 3 do questionário (Apêndice A). Os resultados correspondem a 608 questionários das 8 escolas participantes (Tabela 1). Para cada escola foi atribuído um código de identificação, sendo a segunda letra designativa da cidade a qual pertence a escola: I, para Itajaí e F para Florianópolis. Do total de respondentes, 48,68% dos estudantes eram estudantes do sexo feminino, e 51,32% eram estudantes do sexo masculino, com idades entre 13 e 21 anos.

Tabela 1 – Número e respectivos percentuais de estudantes dos 1º, 2º e 3º anos do Ensino Médio que responderam ao questionário

Cidade e escola	Questionários respondidos								
	1º ano		2º ano		3º ano		Total		
	N	(%)	N	(%)	N	%	N	%	
Florianópolis	AF	20	(23,26)	26	(23,42)	21	(25,00)	67	(23,84)
	BF	20	(23,26)	25	(22,52)	20	(23,81)	65	(23,13)
	CF	21	(24,42)	21	(18,92)	20	(23,81)	62	(22,06)
	DF	25	(29,07)	39	(35,14)	23	(27,38)	87	(30,96)
	Total	86	(100,00)	111	(100,00)	84	(100,00)	281	(100,00)
Itajaí	AI	29	(23,97)	27	(26,73)	31	(16,40)	87	(26,61)
	BI	39	(32,23)	34	(33,66)	31	(29,52)	104	(31,80)
	CI	22	(18,18)	20	(19,80)	22	(20,95)	64	(19,57)
	DI	31	(25,62)	20	(19,80)	21	(20,00)	72	(22,02)
	Total	121	(100,00)	101	(100,00)	105	(100,00)	327	(100,00)
TOTAL GERAL	207	(34,04)	212	(34,87)	189	(31,08)	608	(100,00)	

4.1.2 Bibliotecários

Os dados de identificação dos profissionais foram extraídos das respostas às questões 1 a 9 do questionário aplicado aos bibliotecários (Apêndice B). Foram entrevistados 8 bibliotecários, dos quais apenas 1 do sexo masculino, com idades entre 23 e 66 anos⁷. Para preservar a identidade dos profissionais, foi atribuído um código para nomeá-los, em que a primeira letra (I ou F) indica a cidade e a segunda letra (A, B, C ou D), a escola a qual a biblioteca pertence.

Da totalidade dos bibliotecários, 6 (seis) trabalham exclusivamente na biblioteca, com uma jornada de trabalho variando de 40 a 44 horas semanais (Figura 7). Ressalte-se que 2 (dois) bibliotecários trabalham entre 10 e 12 horas e exercem outra atividade remunerada: um na iniciativa pública, como bibliotecário e outro em atividades religiosas. Nas escolas em que estes dois bibliotecários são os responsáveis, as respectivas bibliotecas ficam aos cuidados de auxiliares de biblioteca.

⁷ Dos oito bibliotecários, houve duas respostas em branco para a idade.

Dentre os bibliotecários, observa-se, conforme a Figura 7, que eles atuam há pouco tempo nas bibliotecas, havendo apenas dois bibliotecários que atuam há mais de 10 anos na mesma instituição.

BIBLIOTECÁRIOS	Carga horária (semanal)	Exerce outra atividade remunerada	Tempo de atuação nesta biblioteca
IA	10	sim	2 a 5 anos
IB	12	sim	menos de 2 anos
IC	40	não	2 a 5 anos
ID	40	não	menos de 2 anos
FA	40	não	menos de 2 anos
FB	40	não	mais de 5 anos
FC	44	não	mais de 5 anos
FD	44	não	2 a 5 anos

Figura 7 – Horas trabalhadas (por semana) e demais atividades

Quanto à instituição de formação em Biblioteconomia, observa-se que 6 dos 8 profissionais graduaram-se nas universidades do estado de Santa Catarina; 2 bibliotecários graduaram-se nos estados do Rio Grande do Sul e São Paulo. Os dados da Figura 8 indicam que a maioria dos profissionais graduou-se após 1998, há pouco mais de 10 anos e que metade dos bibliotecários fez algum curso de especialização.

BIBLIOTECÁRIOS	Instituição em que se graduou	Ano de formatura	Cursos após a graduação
IA	UFRGS	1990	Não
IB	FESPSP	1978	Especialização
IC	UDESC	2004	Especialização
ID	UFSC	2000	Aperfeiçoamento
FA	UFSC	2008	Não
FB	UFSC	1995	Especialização
FC	UFSC	1998	Especialização
FD	UDESC	2007	Não

Figura 8 – Formação profissional

4.2 Integração entre bibliotecário e comunidade

Nesta seção, apresentam-se as características relativas ao relacionamento entre bibliotecários, professores e direção. Foram avaliadas as questões de nº 29 a 37 do questionário aplicado aos bibliotecários.

Na literatura sobre bibliotecas escolares, a falta de integração entre o bibliotecário e a comunidade escolar tem sido apontada como um dos entraves à inserção da biblioteca no projeto pedagógico da escola. Para Macedo (2005, p. 45), um dos problemas repousa sobre o fato que

[...] nem o bibliotecário escolar, nem o professor do ensino básico conhecem, formalmente, a área um do outro. Um ou outro, em pequena escala, procura aproximar-se e apropriar-se de conhecimentos necessários ao fortalecimento de algo que ambos deveriam ter em comum: os recursos/fontes de informação em relação ao processo de ensino-aprendizagem da escola a que pertencem.

Na percepção dos bibliotecários, os professores valorizam a biblioteca e as suas sugestões têm o apoio de professores e principalmente, da direção.

Observando-se as respostas constantes no Gráfico 1, os resultados indicam que a interação do bibliotecário com a comunidade escolar é muito pouco desenvolvida. Ao analisar os resultados, infere-se que há um hiato entre a prática dos profissionais e as suas percepções. Isto pode ser observado quando os bibliotecários afirmam que possuem autonomia para elaborar e desenvolver atividades na biblioteca. Entretanto, afere-se que tais atividades são escassas e não envolvem um planejamento sistematizado (ver seção 4.4).

Segundo os bibliotecários, as atividades realizadas pelos professores na biblioteca ocorrem às vezes. Estes profissionais afirmam participar das reuniões pedagógicas da escola, ainda que isso não ocorra regularmente, e dois dos profissionais informaram que participam destas reuniões frequentemente.

Em relação à comunicação com os professores, os bibliotecários afirmam que é frequentemente ou às vezes eficiente para 6 dos 8 profissionais. Para 3 dos profissionais, os professores informam em tempo hábil sobre os temas que vão utilizar em sala de aula. Analisando-se o conjunto dessas respostas, infere-se que a comunicação entre

bibliotecários e professores ocorre no sentido apenas informativo, por exemplo: avisar sobre o uso do espaço da biblioteca ou sobre a necessidade de separar material bibliográfico para consultas dos estudantes, não havendo uma interação efetiva entre bibliotecários e professores no sentido de discutir maneiras inovadoras de motivar os estudantes.

É importante salientar que se notou uma incidência maior de respostas à alternativa "não se aplica" pelos profissionais que não vivenciam o dia-a-dia da biblioteca. Estas respostas indicam que quando o bibliotecário não vivencia a rotina da biblioteca, a interação com a comunidade escolar não se estabelece.

A partir das respostas fornecidas pelos bibliotecários, observa-se que estes tendem a expressar um posicionamento neutro em relação aos professores e à direção. Isto pode ser avaliado a partir da incidência de respostas "às vezes", em todas as questões, ao passo que a alternativa "raramente" ocorre apenas nas questões de nº 30, 31 e 32.

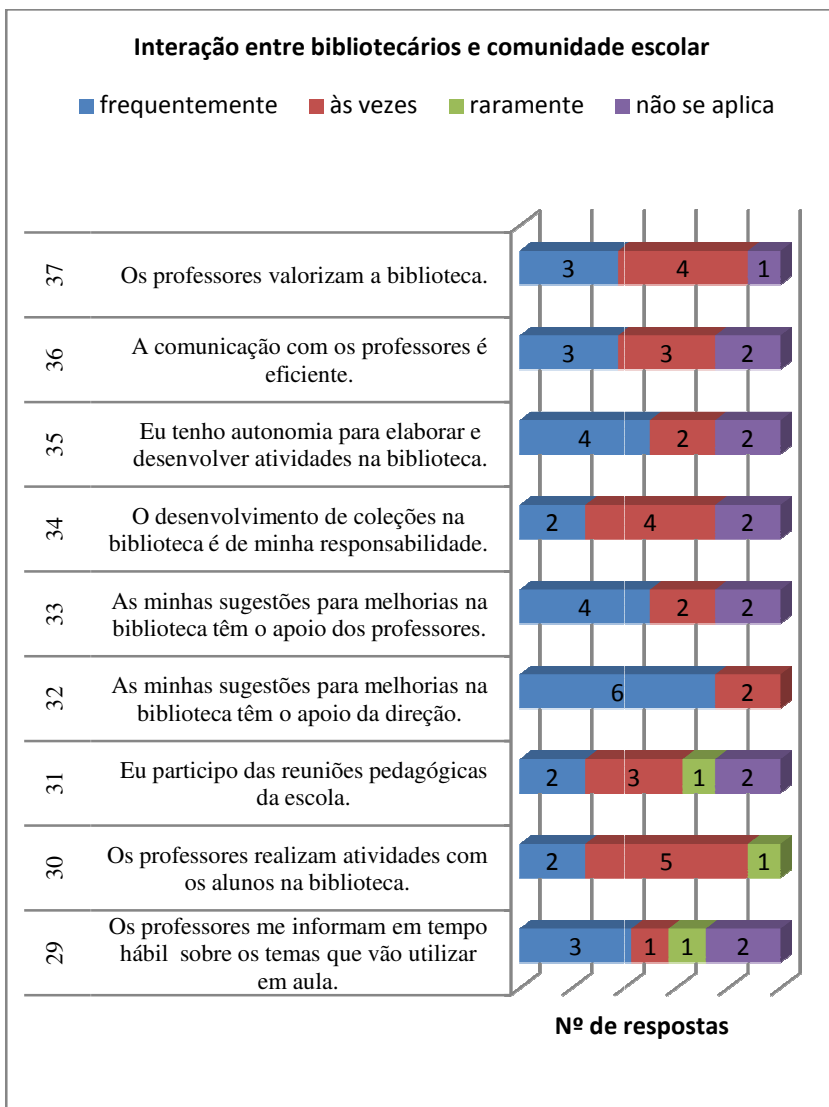


Gráfico 1 – Interações entre bibliotecários e escola

4.3 Uso da Internet

As informações relativas ao uso da Internet resultam da análise das questões, conforme mostra a Figura 9.

Instrumento de coleta	Nº da questão
Questionário aplicado aos estudantes	4, 5 e 7
Questionário aplicado aos bibliotecários	10 a 16; 38

Figura 9 – Questões e questionários sobre o uso da Internet

Em 2004, Mostafa et al. (2004) investigaram o uso da Internet por estudantes em bibliotecas. À época, os resultados atestavam que os estudantes utilizavam pouco a Internet em casa, uma vez que o acesso doméstico era pequeno, embora a uso da Internet na biblioteca escolar fosse ainda mais baixo.

Nesta pesquisa, contrariamente, os estudantes acessam a Internet de suas casas, em sua quase totalidade, conforme a Tabela 2 (questão 4). Este resultado já era esperado, uma vez que os estudantes possuem uma condição sócio-econômica favorável, pois as escolas averiguadas são particulares. Além disso, a oferta de serviços de banda larga tem aumentado e a compra de computadores e notebooks aumenta mensalmente (2009).

O acesso à Internet da biblioteca escolar é efetuado por 29,28% dos estudantes pesquisados. Ainda que este percentual seja baixo (quando comparado aos 97,37% dos estudantes que acessam de suas casas), a biblioteca aparece em 2º lugar como um dos locais de acesso, em todas as séries do Ensino Médio, nas duas cidades. Ressalte-se que isto ocorre mesmo com as deficiências de infra-estrutura das bibliotecas (nº de computadores disponíveis) e com as restrições de permanência no local (as normas das bibliotecas não permitem que os estudantes freqüentem esta unidade no horário de aulas, excetuando o período do intervalo).

Observa-se que o percentual de estudantes que acessam a Internet na biblioteca escolar é relativamente maior em Itajaí do que em Florianópolis. Isso possivelmente se deva em razão de ser maior o número de estudantes que acessam a Internet de suas casas em Florianópolis.

Tabela 2 – Acesso à Internet, por ano do EM e cidade

<i>Ano e cidade</i>		N	<i>Locais de acesso à Internet</i>									
			Casa		Biblioteca escolar		<i>Lan houses</i>		Locais de acesso gratuito		Outros locais	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1º ano	Itajaí	121	116	95,87	45	37,19	39	32,23	6	4,96	18	14,88
	Florianópolis	86	86	100,00	21	24,42	23	26,74	16	18,60	11	12,79
	Total	207	202	97,58	66	31,88	62	29,95	22	10,63	29	14,01
2º ano	Itajaí	101	96	95,05	34	33,66	27	26,73	7	6,93	15	14,85
	Florianópolis	111	106	95,50	28	25,23	21	18,92	5	4,50	16	14,41
	Total	212	202	95,28	62	29,25	48	22,64	12	5,66	31	14,62
3º ano	Itajaí	105	104	99,05	35	33,33	22	20,95	8	7,62	18	17,14
	Florianópolis	84	84	100,00	15	17,86	13	15,48	8	9,52	8	9,52
	Total	189	188	99,47	50	26,46	35	18,52	16	8,47	26	13,76
Total geral		608	592	97,37	178	29,28	145	23,85	50	8,22	86	14,14

Nota: N= n° de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \cdot 100$.

A alternativa "outros locais" incide significativamente nas respostas, e os estudantes mencionaram que acessam a Internet da casa de amigos (mais citado) e parentes; do local de trabalho e por meio de acesso sem fio (*wireless*). A menção à casa de amigos foi significativa e um indicativo de que os estudantes reúnem-se em suas casas para a realização de trabalhos escolares. Durante as visitas às escolas, apurou-se que em nenhuma biblioteca havia a disponibilização de rede sem fio para uso dos estudantes.

Quando os estudantes utilizam a Internet (questão 5, Tabela 3), fazem uso principalmente de buscadores (como o Google). Mais da metade dos estudantes (56%) visitam *sites* que já conhecem, indo ao encontro das constatações de Meyers, Nathamn e Saxton (2007), que afirmaram que os estudantes desenvolvem hábitos em relação às fontes que consultam. A esse respeito, White e Iivonem (2001) já haviam averiguado que os usuários de Internet sabem quais *sites* são importantes para as suas pesquisas, e costumam visitá-los muitas vezes durante as suas buscas, em diferentes momentos. Dessa forma, estes resultados apontam para a necessidade de apresentar novas fontes de informação e desenvolver atividades planejadas com os estudantes.

Os *sites* indicados pelos amigos aparecem em terceiro lugar na média geral, enfatizando que os estudantes tendem a compartilhar as informações que descobrem na rede. A indicação de *sites* pelos professores aparece em quarto lugar na média geral, na preferência dos estudantes, evidenciando que o professor tem uma discreta participação na orientação da localização das fontes de informação na Internet.

Desses resultados, pode-se inferir que os estudantes são mais suscetíveis à influência daquilo que lhes é conhecido e familiar: os amigos, os professores, os *sites* que já conhecem. O padrão habitual de surfar na Internet, em que o usuário se deixa levar pela infra-estrutura da rede, seguindo os *links*, (WHITE; IIVONEM, 2001) é uma estratégia que, nesta pesquisa, não tem a preferência dos estudantes, uma vez que aparece em 5º lugar nas respostas.

Estes achados são indicativos de que têm se processado uma mudança no comportamento informacional dos estudantes e está associada, possivelmente, ao aumento do volume de informação circulante na rede, bem como à dificuldade em se localizar informações de maneira rápida e que atenda às suas necessidades eficazmente. Além disso, o uso de redes sociais de relacionamento pode estar acelerando a mudança nesses padrões de busca. Neste sentido, nesta pesquisa, o uso da Internet para conhecer pessoas incide em 46,55% (tabela 4).

As bibliotecas virtuais aparecem com certa expressão (9,54%) como sítios de busca, sendo mais citadas pelos estudantes do terceiro ano, possivelmente devido ao fato de estes serem mais experientes em localizar informações de seu interesse, do que os estudantes dos anos iniciais do ensino médio.

Os *sites* indicados por bibliotecários foram lembrados por apenas 3,13% dos estudantes, o que vem a ressaltar que os bibliotecários têm inexpressiva participação na indicação de fontes de informação disponíveis na Internet.

Na alternativa "outras maneiras", houve menções ao *site* de relacionamentos Orkut e músicas.

A Tabela 3 ainda revela que há poucas diferenças entre as respostas dos estudantes de Itajaí e Florianópolis. Ressalte-se que para os estudantes do 3º ano, há uma incidência ligeiramente maior de respostas mencionando a busca em *sites* que já conhecem, fato que pode ser atribuído ao maior tempo de experiência e uso da Internet.

Tabela 3 – Busca de informações dos estudantes na Internet

Ano e Cidade	N	Sites indicados por																
		Buscadores		Sites conhecidos		Seguindo links		Bibliotecas Virtuais		professores		bibliotecário		amigos		Outras maneiras		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º	I	121	118	97,52	65	53,72	15	12,40	13	10,74	38	31,40	7	5,79	44	36,36	4	3,31
	F	86	85	98,84	45	52,33	15	17,44	7	8,14	33	38,37	1	1,16	40	46,51	2	2,33
	T	207	203	98,07	110	53,14	30	14,49	20	9,66	71	34,30	8	3,86	84	40,58	6	2,90
2º	I	101	100	99,01	54	53,47	20	19,80	5	4,95	24	23,76	-	-	36	35,64	1	0,99
	F	111	107	96,40	63	56,76	30	27,03	8	7,21	46	41,44	2	1,80	50	45,05	1	0,90
	T	212	207	97,64	117	55,19	50	23,58	13	6,13	70	33,02	2	0,94	86	40,57	2	0,94
3º	I	105	102	97,14	67	63,81	22	20,95	12	11,43	35	33,33	2	1,90	54	51,43	2	1,90
	F	84	83	98,81	50	59,52	24	28,57	13	15,48	37	44,05	7	8,33	40	47,62	3	3,57
	T	189	185	97,88	117	61,90	46	24,34	25	13,23	72	38,10	9	4,76	94	49,74	5	2,65
Total geral	608	595	97,86	344	56,58	126	20,72	58	9,54	213	35,03	19	3,13	264	43,42	13	2,14	

Notas: 1 I = Itajaí; F = Florianópolis; T = total. 2 N= nº de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \times 100$.

A questão 7 solicitou aos estudantes que assinalassem para qual finalidade usavam a Internet. As respostas indicaram que os estudantes usam-na majoritariamente para diversão e para a realização de trabalhos escolares, conforme a Tabela 4. Conhecer pessoas apresenta uma incidência ligeiramente maior entre os estudantes do 3º ano, assim como o interesse por informações sobre universidades, que quase dobra conforme os alunos prosseguem no ensino médio. Semelhante situação ocorre com a leitura de jornais.

Na categoria "outras possibilidades", os estudantes mencionaram Orkut⁸, MSN⁹, referências à pornografia, músicas, *downloads* e e-mail, o que remete às categorias diversão e conhecer pessoas, revelando uma intersecção entre estes itens.

Interessante ressaltar que apenas um estudante afirmou fazer uso da Internet para divulgar informações. Esta resposta, apesar de ser única, surpreendeu pelo aspecto de novidade que introduz. Ressaltando que estamos vivenciando um período de grandes transformações no âmbito dos usos que a tecnologia introduz e esta resposta do estudante, ainda que seja minoritária, sinaliza uma nova tendência, que já é observável nos *blogs* e fóruns de discussão que circulam na Internet. Nesse sentido, seria interessante um estudo de acompanhamento aprofundado com sujeitos com este perfil, a fim de se identificar tendências e padrões.

⁸ Rede social filiada ao Google.

⁹ Serviço de mensagens instantâneas da Microsoft.

Tabela 4 - Uso da Internet pelos estudantes, por ano e cidade

Ano e Cidade	N	Pesquisas escolares		Diversão		Conhecer pessoas		Ler Jornais		Jogar		Informações sobre universidades		Outras		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º	I	121	117	96,69	108	89,26	63	52,07	15	12,40	67	55,37	12	9,92	18	14,88
	F	86	79	91,86	82	95,35	31	47,67	12	13,95	43	50,00	9	10,47	10	11,63
	Total	207	196	94,69	190	91,79	104	50,24	27	13,04	110	53,14	21	10,14	28	13,53
2º	I	101	90	89,11	88	87,13	47	46,53	12	11,88	46	45,54	33	32,67	13	12,87
	F	111	102	91,89	99	89,19	44	39,64	18	16,22	45	40,54	41	36,94	9	8,11
	Total	212	192	90,57	187	88,21	91	42,92	30	14,15	91	42,92	74	34,91	22	10,38
3º	I	105	97	92,38	97	92,38	62	59,05	26	24,76	47	44,76	55	52,38	14	13,33
	F	84	73	86,90	74	88,10	26	30,95	30	35,71	30	35,71	53	63,10	12	14,29
	Total	189	170	89,95	171	90,48	88	46,56	56	29,63	77	40,74	108	57,14	26	13,76
	Total Geral	608	558	91,78	548	90,13	283	46,55	113	18,59	278	45,72	203	33,39	76	12,50

Notas: 1 I = Itajaí; F = Florianópolis; T = total. 2 N= n° de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \cdot 100$.

Solicitou-se aos bibliotecários que respondessem com que frequência a Internet auxilia os estudantes, conforme o Gráfico 2. No entender dos profissionais, a Internet frequentemente ou às vezes auxilia os estudantes a manterem-se informados (questão 12) e de maneira semelhante, os bibliotecários afirmaram que a Internet auxilia na busca de informações que eles necessitam.

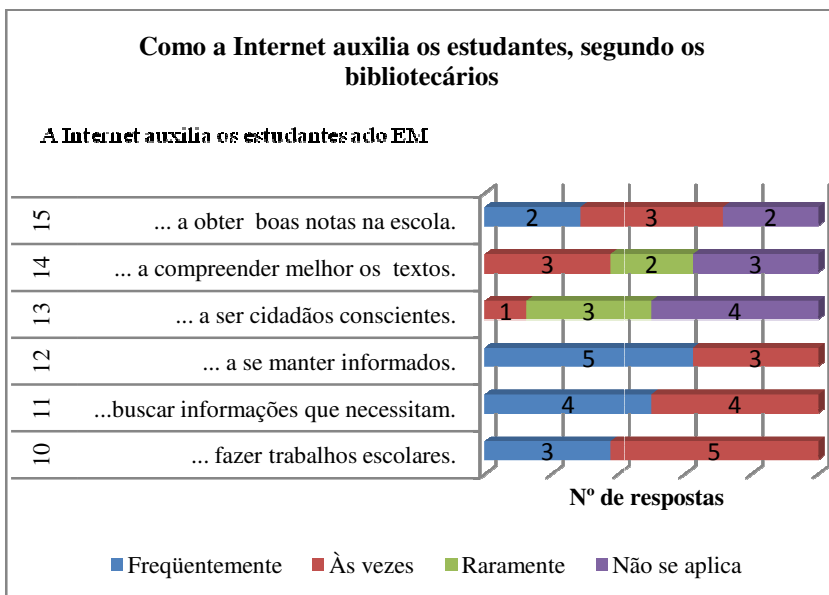


Gráfico 2 – Como a Internet auxilia os estudantes, na percepção dos bibliotecários

Porém, infere-se que para esses profissionais, há uma relação mais fraca entre o uso da Internet para a obtenção de informações para tarefas escolares do que para manter os estudantes bem informados, conforme se verifica no Gráfico 2. De maneira análoga, os bibliotecários percebem que a Internet auxilia pouco (a julgar pelo número de respostas raramente e não se aplica) os estudantes a serem cidadãos conscientes. Os bibliotecários avaliam que a Internet às vezes auxilia ou raramente os estudantes para compreender melhor os textos. Entretanto, intuem que a Internet auxilia os estudantes a obterem boas notas. No entender destes profissionais, a Internet altera frequentemente (50%) e às vezes (25%) a forma com que os estudantes buscam informação (questão 16). Os bibliotecários também afirmaram que a Internet os

ajuda a obter conhecimentos necessários para a atuação profissional (questão 38).

Para os bibliotecários, os estudantes raramente solicitam a sua ajuda para a localização de informações que não se referem a trabalhos escolares (questão 17). Estes resultados levam a entender que o profissional tem aguardado a demanda de informação, e não buscado provocar tal demanda.

4.4 Uso da biblioteca

As informações relativas ao uso da biblioteca resultam da análise das questões, conforme mostra a Figura 10.

Instrumento de coleta	Nº da questão
Questionário aplicado aos estudantes	6 e 8

Figura 10 – Questões e questionários sobre o uso da biblioteca

Foi solicitado aos estudantes que respondessem onde buscam informações se vão à biblioteca da escola. Nesta questão, havia a opção "não vou à biblioteca", que foi assinalada por 131 dos 608 estudantes, o que corresponde a 21,55%, havendo uma incidência maior entre os estudantes do 3º ano (23,81%), do que entre os do 2º (19,34%) e do primeiro ano (21,79%). Esta diferença, apesar de pequena, pode ser atribuída ao fato de que no terceiro ano, os professores não solicitam trabalhos escolares (segundo comentários de três bibliotecários e alunos). Estes resultados reforçam a inferência de que os profissionais têm atuado atendendo à demanda sem, contudo provocá-la.

Quando os estudantes vão à biblioteca, eles buscam informação em fontes variadas (Tabela 5). Os livros têm a preferência dos estudantes, as enciclopédias e revistas vêm em seguida, quase empatadas, à frente dos jornais. Os DVDs e CD-Rom são pouco consultados. Na categoria "outros", os estudantes mencionaram a Internet como fonte de informação e o número baixo de respostas não surpreende, uma vez que eles pouco acessam a Internet da biblioteca. Nesse sentido, parece haver uma mediação fraca do bibliotecário na apresentação e estímulo ao uso das fontes de informação.

Há uma ligeira preferência dos estudantes do 3º ano para revistas e jornais, em comparação aos anos anteriores.

Tabela 5 – Fontes de informação que os estudantes consultam se vão à biblioteca, por ano e cidade

<i>Ano e Cidade</i>		N	Revistas		Jornais		Livros		CD-Rom		DVDs		Enciclo- -pédias		Outros	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1º	Itajaí	121	49	40,50	28	23,14	84	69,42	5	4,13	3	2,48	40	33,06	12	9,92
	Florianópolis	86	26	30,23	17	19,77	68	79,07	7	8,14	11	12,79	33	38,37	4	4,65
	Total	207	75	36,23	45	21,74	152	73,43	12	5,80	14	6,76	73	35,27	16	7,73
2º	Itajaí	101	41	40,59	13	12,87	71	70,30	7	6,93	4	3,96	40	39,60	8	7,92
	Florianópolis	111	36	32,43	17	15,32	75	67,57	5	4,50	3	2,70	48	43,24	10	9,01
	Total	212	77	36,32	30	14,15	146	68,87	12	5,66	7	3,30	88	41,51	18	8,49
3º	Itajaí	105	45	42,86	21	20,00	73	69,52	5	4,76	3	2,86	34	32,38	7	6,67
	Florianópolis	84	42	50,00	21	25,00	64	76,19	3	3,57	5	5,95	41	48,81	2	2,38
	Total	189	87	46,03	42	22,22	137	72,49	8	4,23	8	4,23	75	39,68	9	4,76
Total geral		608	239	39,31	117	19,24	435	71,55	32	5,26	29	4,77	236	38,82	43	7,07

Nota: N= n° de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \cdot 100$.

A questão 8 do questionário (Tabela 6) perguntava aos estudantes se eles costumavam fazer trabalhos na biblioteca escolar. Os estudantes responderam que os fazem à vezes (37,07%) e frequentemente (6,59%).

Entre as respostas daqueles que afirmaram não fazer trabalhos ou raramente fazê-los na biblioteca (que totalizaram 56,34%), foi comum a alegação de que "na internet é mais rápido, prático e as informações vêm prontas" (BF2/28). Outro estudante enfatizou que "a biblioteca é algo dispensável, já que "tenho tudo que preciso em casa" (DF3/82). A percepção de que a biblioteca é um espaço que abriga apenas livros e não propicia a elaboração de trabalhos transparece no comentário de um aluno: "porque normalmente não tem necessidade. Em casa eu tenho todas as informações que preciso na Internet e livros" (FC2/59).

Alguns estudantes teceram críticas ao material, à equipe e às instalações da biblioteca: "é pequena e não tem disponibilidade de horário e nossa biblioteca não é para o estudo; os livros são escassos, os funcionários não ajudam e não há espaço para estudar." (FC3/50).

Tabela 6 – Estudantes que fazem trabalhos na biblioteca

<i>Você costuma fazer os seus trabalhos na biblioteca?</i>		N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca	
			f	%	f	%	f	%	f	%
1º ano	Itajaí	121	9	7,44	44	36,36	44	36,36	25	20,66
	Florianópolis	86	6	6,98	29	33,72	33	38,37	19	22,09
	Total	207	15	7,25	73	35,27	77	37,20	44	21,26
2º ano	Itajaí	101	5	4,95	34	33,66	41	40,59	21	20,79
	Florianópolis	111	14	12,61	52	46,85	22	19,82	21	18,92
	Total	212	19	8,96	86	40,57	63	29,72	42	19,81
	Itajaí	105	3	2,86	38	36,19	35	33,33	28	26,67
	Florianópolis	84	3	3,57	28	33,33	26	30,95	27	32,14
	Total	189	6	3,17	66	34,92	61	32,28	55	29,10
Total geral		608	40	6,58	225	37,01	201	33,06	141	23,19

Nota: N= n° de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N*100$.

Nas bibliotecas pesquisadas, o número reduzido de computadores foi comentado informalmente pelos bibliotecários como um fator que dificultava o uso da Internet pelos estudantes. A sala de informática das escolas foi a justificativa – em quase todas as escolas – para explicar o baixo número de computadores na biblioteca. O uso do laboratório de informática foi sugerido à pesquisadora (pela direção das escolas) em 6 das 8 escolas, como uma opção para aplicar o roteiro aos estudantes, já que este é o lugar que os estudantes utilizam para acessar a Internet durante as aulas de informática. Entretanto, esta situação que não foi aceita, devido ao fato desses locais não estarem sob a supervisão de bibliotecários. Nenhum bibliotecário faz uso da sala de informática para desenvolver atividades com os estudantes.

Esses resultados apontam, no nosso entender, para a necessidade de se discutir a possibilidade de um trabalho conjunto entre o laboratório de informática e a biblioteca.

A identificação da sala de informática como o local para se fazer trabalhos aparece no comentário de um estudante: "sempre fazemos os trabalhos na sala de informática (quando usamos o computador)" (IB1/39)

A ambiência das bibliotecas – silenciosa ou barulhenta – foi algo que suscitou vários comentários. Para Macedo (2005, p. 278),

[...] a biblioteca deve apresentar ambientes físicos que favoreçam trabalhos em grupo, em atividades diferenciadas e simultâneas [...] a biblioteca deve tornar disponíveis salas e ambientes adequados para trabalhos em grupo, seminários, usar o computador e internet [...].

Uma biblioteca que ofereça espaços para diferentes interesses influencia na decisão dos estudantes em efetivamente usá-la como espaço de discussão. Quando a biblioteca é silenciosa, um estudante comentou: "prefiro fazê-los [os trabalhos] em casa devido ao barulho que faço" (CF1/64), ou ainda: "trabalho precisa de discussão de idéias, não é bom na biblioteca". (DF3/70). Nesse sentido, o trabalho em grupo é mais uma vez enfatizado: "pois geralmente os trabalhos são em grupo e precisamos nos comunicar, atrapalhando os outros."(CF1/71)

Outros estudantes, por sua vez, reclamaram do barulho das bibliotecas: "não consigo me concentrar com o barulho dos alunos" (IA3/10). A ambiência da biblioteca não é ponto pacífico entre os estudantes, e cada instituição possui uma cultura que se traduz em uma biblioteca silenciosa, ou barulhenta, dependendo também, da disponibilidade de espaço.

As respostas dos estudantes apontam para a necessidade de desenvolver atividades na biblioteca que propiciem discussões, ao mesmo tempo que justificam a necessidade de salas para estudo em grupo.

Em outras situações, o comentário de um aluno traduz, em certa medida, a pouca visibilidade da biblioteca: “nunca pensei em ir [à biblioteca fazer trabalhos]” (IB1/68). Observa-se que, como nas questões anteriores, há pouca diferença entre as respostas dos estudantes de Itajaí e Florianópolis, conforme a Tabela 6.

4.4 Como o bibliotecário auxilia a busca de informação

As informações relativas a como o bibliotecário auxilia a busca de informação resultam da análise das questões dos questionários aplicados aos estudantes e bibliotecários, conforme mostra o Figura 11.

Instrumento de coleta	Nº da questão
Questionário aplicado aos estudantes	9; 23 a 33
Questionário aplicado aos bibliotecários	17 a 26; 28; 39 a 43

Figura 11 – Questões e respectivos questionários sobre como o bibliotecário ajuda os estudantes

Na literatura pesquisada, é freqüente a associação da biblioteca a um depósito de livros, e muito tem se debatido para romper com essa percepção. Macedo (2005), reitera que quando professores e bibliotecários atuam em conjunto, contribuem para um melhor desempenho dos estudantes e a integração entre a biblioteca e as atividades pedagógicas da escola vem a ser algo benéfico para a comunidade escolar.

Nas bibliotecas pesquisadas, as respostas dos profissionais indicam que há pouca correspondência entre as atividades que são desenvolvidas nas bibliotecas e os conteúdos pedagógicos do ensino médio.

As atividades desenvolvidas pelos bibliotecários para os alunos do ensino médio foram mencionadas pelos profissionais (questão 42):

- atualização dos materiais para o vestibular;
- aquisição dos livros novos para incentivo à leitura;
- pesquisa bibliográfica;
- semana do livro e da biblioteca; feira do livro;

- divulgação do acervo para alunos e professores através de *sites* do colégio;
- enquetes para sugestões de aquisições e melhoramento do atendimento;
- auxílio na busca de informação;
- programação de eventos em parceria com professores que visem à formação de hábitos de leitura;
- orientação na estruturação de trabalhos em vários suportes físicos;
- busca orientada no acervo.

As atividades de interfaciamento entre o bibliotecário e os estudantes são mencionadas no auxílio à busca de informação, ainda que não haja atividades sistemáticas. É importante salientar que as bibliotecas não dispõem de uma página na Internet. Uma biblioteca disponibiliza uma base de dados para consulta de materiais, entretanto, nenhum bibliotecário faz uso da Internet para a disseminação de informações.

Para Modesto (2005) não basta que a biblioteca apenas introduza a comunidade escolar à Internet, é necessário que apresente soluções inovadoras e efetivas que estimulem um melhor uso do espaço informacional. Para ele, o ciclo de vida dos produtos e serviços é medido não mais em anos, mas em meses. Por meio das respostas dos bibliotecários, avalia-se que há uma carência no uso dos recursos tecnológicos, uma vez que as atividades não envolvem tecnologias da informação.

Observa-se que as atividades enfatizam o acervo, a localização dos materiais na biblioteca e demais tarefas administrativas. As atividades que visam o incentivo à leitura são as únicas efetuadas de maneira conjunta com os professores, e isto é efetuado em apenas uma biblioteca. Entretanto, os bibliotecários avaliaram que, dentre os tipos de informação que os estudantes mais solicitam na biblioteca (questão 39, Figura 12), as informações relativas à leitura foram consideradas importantes por apenas um profissional. As informações para concluir uma tarefa escolar foram consideradas as mais importantes, seguidas das informações relativas aos vestibulares e universidades.

Tipos de informação	Muito importante	Importante	Pouco importante
Para concluir uma tarefa escolar	1	6	
Sobre universidades ou sobre vestibulares	2	3	
Sobre entretenimento	1	3	1
Trabalhos acadêmicos		2	
Leitura		1	
Jogos educativos		1	

Figura 12 – Informações que os bibliotecários consideram importantes para os estudantes do Ensino Médio.

Solicitou-se aos bibliotecários que mencionassem as atividades formalizadas implementadas na biblioteca, nos últimos dois anos (questão 43). Dos oito bibliotecários, cinco (5) não implementaram atividades. Dos três bibliotecários que elaboraram atividades, apenas em uma biblioteca elas foram desenvolvidas para os estudantes de ensino médio e visavam "apresentar de forma lúdica o universo Machado aos alunos: foi trabalhada a biografia, 5 romances e três contos do escritor. Através de *livroclip*¹⁰, documentários e filmes". Esta atividade é realizada, segundo o bibliotecário, todos os anos, com autores diferentes.

As demais atividades desenvolvidas formalmente foram murais temáticos, exposição de obras, hora da leitura e pesquisa bibliográfica. Porém, não foram direcionadas para os estudantes do ensino médio, e sim para o ensino fundamental.

As atividades implementadas na biblioteca e direcionadas para os professores, que também são usuários das bibliotecas, foram mencionadas por três profissionais: a divulgação do acervo, a pesquisa bibliográfica e de *sites*; e a visitação à exposição literária.

Solicitou-se aos bibliotecários (questão 23) que respondessem se a elaboração de atividades para os estudantes do ensino médio era mais difícil do que para os estudantes do ensino fundamental. Para metade dos bibliotecários (4 dos 8 profissionais), isto não se aplica, o que pode indicar – ao avaliar o conjunto das respostas – que para os

¹⁰ Animação multimídia, trata-se uma solução gratuita de incentivo à leitura, dando suporte à professores na Internet e na sala de aula.

bibliotecários, os estudantes do ensino médio necessitam de menor auxílio do que os estudantes do ensino fundamental.

Reforçam essa assertiva as respostas à questão 25: para os bibliotecários, os estudantes do Ensino médio frequentemente (50%) e às vezes (37,50%) sabem identificar a informação que necessitam de forma independente (Figura 13, questão 25). Além disso, para todos os bibliotecários, a busca de informação dos estudantes no acervo da biblioteca é frequentemente ou fácil de ser realizada (Figura 13, questão 28). Os bibliotecários percebem que há preferência dos estudantes em buscar informação eletrônica, em detrimento das fontes tradicionais impressas (Figura 12, questão 26).

<i>Nº e enunciado da questão</i>	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Não se aplica
25 Os estudantes do EM sabem identificar a informação que necessitam de forma independente.	4	3	-	1
26 Com o advento da Internet, os estudantes do EM preferem informações eletrônicas aos materiais tradicionais (livros, revistas, enciclopédias).	5	2	1	-
28 Você acha que a busca de informação que os estudantes do EM fazem no acervo da biblioteca é fácil?	4	4	-	-

Figura 13 – Percepção dos bibliotecários em relação à identificação e localização de informação pelos estudantes.

O auxílio prestado pelo bibliotecário aos estudantes do Ensino Médio repousa nas atividades cotidianas da biblioteca, especialmente no que se refere à localização de informações, conforme se verifica no Gráfico 3 (questões 18 a 22). Saliente-se que a resposta "não se aplica" obteve maior incidência entre os bibliotecários que não vivenciam o cotidiano da biblioteca. Tal situação foi explicitada à pesquisadora durante a aplicação do questionário, ocasião em que os profissionais mencionaram que algumas questões não poderiam ser respondidas, pois não tinham contato com os estudantes.

Entretanto, o auxílio aos estudantes no que se refere às informações disponibilizadas na Internet é raramente (37,5% das

respostas) realizado, ainda que os bibliotecários avaliem que possuem facilidade para responder às questões de referência que envolvem fontes eletrônicas (questão 24). Essa resposta está possivelmente associada ao fato das bibliotecas apresentarem deficiências na infra-estrutura de computadores.

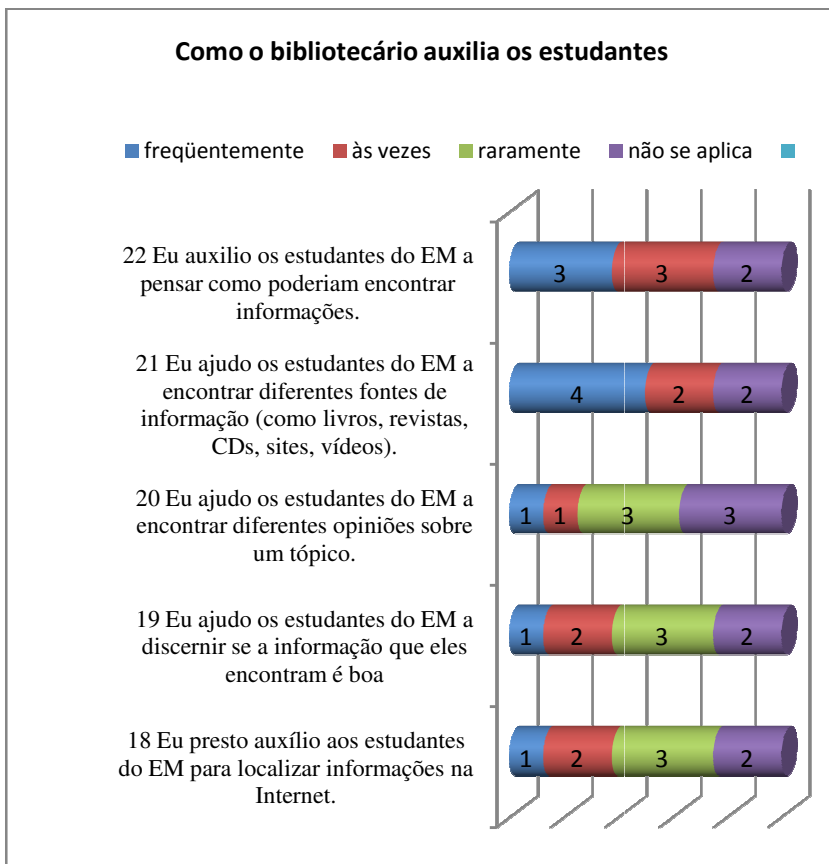


Gráfico 3 – Como o bibliotecário auxilia os estudantes, perguntas 18 a 22 do questionário dos bibliotecários.

O auxílio prestado pelo bibliotecário quanto ao conteúdo das informações é raramente efetuado, conforme as questões número 19 e 20, constantes no Gráfico 3.

Metade dos bibliotecários afirma que freqüentemente auxilia os estudantes a encontrarem diferentes fontes de informação (questão n°

21). Entretanto, apenas um deles ajuda os estudantes a encontrarem "diferentes opiniões sobre um tópico" (questão nº 20), o que parece indicar que os bibliotecários privilegiam os suportes da informação, em detrimento do conteúdo e da variabilidade de informações. Isto é reforçado pelo fato de que 37,5% (n = 3) dos bibliotecários raramente ajudam os estudantes a discernirem se a informação que encontram é boa (questão nº 19). Ressalte-se que a alternativa "não se aplica"¹¹ foi assinalada mais vezes pelos bibliotecários que não permanecem na biblioteca diariamente, fato que se torna compreensível, na medida em que o contato com os estudantes não se efetiva na prática.

O auxílio à localização de fontes de informação é uma atividade que ocorre com maior intensidade (questão nº 21). Auxiliar os estudantes a pensarem como poderiam encontrar informações foi apontado como algo que ocorre freqüentemente por 3 bibliotecários, sinalizando, mais uma vez, o papel de destaque atribuído pelos profissionais às fontes de informação e à etapa de planejamento, que antecede a busca propriamente dita.

A questão nº 40 do questionário dos bibliotecários solicitava que completassem livremente a frase: "Eu auxilio os estudantes do Ensino Médio quando...". Esta pergunta tinha como propósito realçar as atividades voltadas exclusivamente para o ensino médio, além de buscar compreender como os profissionais visualizavam a sua ajuda.

Observou-se, a partir das respostas, que houve uma tendência a prestar auxílio diante de uma necessidade identificada intuitivamente ou sob demanda, como expressado¹² em:

"quando percebo que estão com dificuldades e quando solicitam"

"percebo que eles precisam de orientação ou quando eles pedem."

"quando estão em busca da informação, sendo ela através de livros, periódicos ou qualquer fonte de informação."

"eles precisam buscar a informação nos livros e na internet."

Com relação a esta percepção outro profissional demonstra uma denotação um pouco mais vaga: *"procuro conhecer a necessidade de conhecimento e me esforço para supri-la"*.

Essas respostas indicam uma necessidade de estudos futuros que focalizem este posicionamento dos bibliotecários. Outros profissionais

¹¹ Foi explicitado no questionário aplicado aos bibliotecários que a alternativa não se aplica deveria ser assinalada nas seguintes situações: "Se você não souber uma resposta ou se a pergunta não se aplica a você".

¹² As correspondências entre os bibliotecários e as escolas em que trabalham foram suprimidas, para manter o anonimato destes profissionais.

apresentaram um posicionamento mais ativo em relação ao auxílio aos estudantes:

"atualizamos as informações referentes ao vestibular e quando indicamos livros e incentivamos a leitura."

"auxílio na busca de informação; na estruturação dos trabalhos escolares; ensino a fazer referências bibliográficas, estímulo a leitura de livros para fruição; indico autores e converso sobre as leituras realizadas; auxílio na busca de fontes de informação."

Houve uma resposta "não se aplica" a esta questão, situação que foi explicada à pesquisadora no momento do preenchimento do questionário, uma vez que, no entender do profissional, não era possível responder à pergunta em virtude deste profissional não acompanhar o cotidiano da biblioteca.

Por outro lado, os estudantes do ensino médio solicitam ajuda do bibliotecário (Tabela 7, relativa à questão 9) para localizar um livro na estante (79,77%), o que denota que esta ainda é a percepção dos estudantes sobre as atribuições do bibliotecário. Os estudantes atribuem ao bibliotecário escolar a função de localizar informações (27,14%), muito mais do que ajudá-los a conhecer mais sobre um assunto.

Aqueles que não solicitam o auxílio do bibliotecário foram 15,63%, sendo maior a média entre os estudantes de Itajaí, principalmente do primeiro ano. Entre os motivos mencionados pelos estudantes para não solicitar ajuda ao profissional, destacou-se o fato dos estudantes não irem à biblioteca. Os atributos pessoais (negativos) do bibliotecário foram motivos apontados pelos estudantes, assim como o fato de "não acharem necessário" solicitar a ajuda. A esse respeito, Grogan (1995), já ilustrava o fato de que os usuários de biblioteca resolvem os seus problemas de informação fora da biblioteca e perguntarão a todos, menos ao bibliotecário.

Tabela7 - Solicitação de ajuda do bibliotecário

<i>Ano e cidade</i>	N	Localizar um livro na estante		Localizar informações sobre um tópico de meu interesse		Ajudar-me a fazer um trabalho		Conhecer mais sobre um assunto		Não peço ajuda ao bibliotecário		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	94	77,69	34	28,10	4	3,31	6	4,96	19	15,70
	Florianópolis	86	76	88,37	31	36,05	7	8,14	7	8,14	6	6,98
	Total	207	170	82,13	65	31,40	11	5,31	13	6,28	25	12,08
2º ano	Itajaí	101	75	74,26	15	14,85	3	2,97	2	1,98	22	21,78
	Florianópolis	111	93	83,78	35	31,53	3	2,70	1	0,90	14	12,61
	Total	212	168	79,25	50	23,58	6	2,83	3	1,41	36	16,98
3º ano	Itajaí	105	82	78,10	19	18,10	3	2,86	6	5,71	19	18,10
	Florianópolis	84	65	77,38	31	36,90	1	1,19	1	1,19	15	17,86
	Total	189	147	77,78	50	26,46	4	2,12	7	3,70	34	17,99
Total geral	608	485	79,77	165	27,14	21	3,45	23	3,78	95	15,63	

Nota: N= nº de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N*100$.

A questão 41 do questionário aplicado aos bibliotecários solicitava que assinalassem quais as habilidades essenciais para auxiliar os estudantes em suas necessidades de informação. A Figura 14 apresenta os resultados, que indicam que os profissionais avaliam que tanto os conhecimentos sobre as fontes impressas quanto sobre fontes de pesquisa em meio eletrônico são essenciais para auxiliar os estudantes. A compreensão sobre a metodologia de estudo dos estudantes foi mencionada por metade dos bibliotecários e houve uma menção quanto ao entendimento da "linguagem" dos estudantes.

A partir desses resultados, avalia-se que os bibliotecários enfatizam as funções relacionadas às fontes de informação, em detrimento da aproximação com os usuários.

Habilidades	Frequência
Ter domínio de fontes de informação impressas disponíveis no acervo da biblioteca	7
Possuir conhecimentos sobre fontes de pesquisa eletrônicas/virtuais	7
Compreender a metodologia de estudo dos estudantes	4
Entender a linguagem deles*	1

Figura 14 – Habilidades consideradas essenciais para auxiliar os estudantes

Nota: * resposta livre de um bibliotecário.

A Tabela 8 apresenta os resultados das respostas dos estudantes sobre como o bibliotecário ajuda. A segunda coluna faz referência à quantidade de ajuda, em percentual. Em um primeiro momento, os percentuais de que o bibliotecário nunca ajuda despertam a atenção por constituírem cerca de 50% das respostas dos estudantes, de todos os anos e das duas cidades.

Entretanto, analisando a média geral de todos os anos do ensino médio, as respostas dos estudantes indicaram que o profissional ajuda, sendo que esta ajuda é mais intensa no uso de diferentes tipos de fontes de informação disponíveis na biblioteca (38,85%), ainda que seja um auxílio efetuado raramente (19,08% do total de 38,85%). Em segundo lugar, os estudantes avaliam que o profissional os auxilia a localizar informações que consideram importantes (32,89%).

Aqueles que avaliam que o bibliotecário os incentiva a buscar informação na Internet representam 30,43% do total de respondentes, ainda que essa ajuda seja raramente efetuada. Em quarto lugar (representando 27,63% do auxílio), os estudantes avaliam que o bibliotecário os ajuda a encontrar diferentes pontos de vista sobre um

assunto. Para 24,51% dos respondentes, o bibliotecário ajuda a verificar se as informações encontradas na Internet são confiáveis. Para 22,37% dos respondentes, o bibliotecário os ajuda a localizar informações para ir bem às provas.

O auxílio para a localização de informações para escolher um futuro profissional foi mais mencionada pelos estudantes do terceiro ano, o que era esperado, uma vez que para os estudantes dos primeiros anos, a escolha profissional ainda é uma realidade distante.

Tabela 8 – Como o bibliotecário ajuda os estudantes

(continua)

<i>O bibliotecário escolar me ajuda a</i>														
25 ... usar diferentes tipos de fontes de informação disponíveis na biblioteca escolar (como livros, enciclopédias, revistas, CDs)														
Ano e cidade	N	Total de ajuda		Frequente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	50	41,32	8	6,61	22	18,18	20	16,53	48	39,67	23	19,01
	Florianópolis	86	34	39,53	8	9,30	10	11,63	16	18,60	28	32,56	22	25,58
	Total	207	84	40,58	16	7,73	32	15,46	36	17,39	76	36,71	45	21,74
2º ano	Itajaí	101	39	38,61	5	4,95	13	12,87	21	20,79	47	46,53	15	14,85
	Florianópolis	111	42	37,84	7	6,31	12	10,81	23	20,72	46	41,44	21	18,92
	Total	212	81	38,21	12	5,66	25	11,79	44	20,75	93	43,87	36	16,98
3º ano	Itajaí	105	38	36,19	3	2,86	15	14,29	20	19,05	44	41,90	21	20,00
	Florianópolis	84	32	38,10	8	9,52	8	9,52	16	19,05	37	44,05	15	17,86
	Total	189	70	37,04	11	5,82	23	12,17	36	19,05	81	42,86	36	19,05
Total Geral	608	235	38,65	39	6,41	80	13,16	116	19,08	250	41,12	117	19,24	

(continuação)

O bibliotecário escolar me ajuda a

26 ... encontrar diferentes pontos de vista sobre um assunto.

Ano e cidade	N	Total de ajuda		Frequente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	35	28,93	9	7,44	12	9,92	14	11,57	59	48,76	27	22,31
	Florianópolis	86	26	30,23	4	4,65	9	10,47	13	15,12	31	36,05	28	32,56
	Total	207	61	29,47	13	6,28	21	10,14	27	13,04	90	43,48	55	26,57
2º ano	Itajaí	101	32	31,68	3	2,97	12	11,88	17	16,83	51	50,50	18	17,82
	Florianópolis	111	22	19,82	1	0,90	6	5,41	15	13,51	59	53,15	28	25,23
	Total	212	54	25,47	4	1,89	18	8,49	32	15,09	110	51,89	46	21,70
3º ano	Itajaí	105	28	26,67	3	2,86	5	4,76	20	19,05	55	52,38	21	20,00
	Florianópolis	84	25	29,76	4	4,76	10	11,90	11	13,10	43	51,19	16	19,05
	Total	189	53	28,04	7	3,70	15	7,94	31	16,40	98	51,85	37	19,58
Total geral	608	168	27,63	24	3,95	54	8,88	90	14,80	298	49,01	138	22,70	

(continuação)

O bibliotecário escolar me ajuda a

27 ... a buscar informações na Internet, incentivando-me

Ano e cidade	N	Total de ajuda		Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	44	36,36	8	6,61	10	8,26	26	21,49	52	42,98	25	20,66
	Florianópolis	86	24	27,91	1	1,16	6	6,98	17	19,77	29	33,72	31	36,05
	Total	207	68	32,85	9	4,35	16	7,73	43	20,77	81	39,13	56	27,05
2º ano	Itajaí	101	33	32,67	6	5,94	11	10,89	16	15,84	50	49,50	18	17,82
	Florianópolis	111	25	22,52	3	2,70	7	6,31	15	13,51	55	49,55	28	25,23
	Total	212	58	27,36	9	4,25	18	8,49	31	14,62	105	49,53	46	21,70
3º ano	Itajaí	105	35	33,33	8	7,62	11	10,48	16	15,24	52	49,52	17	16,19
	Florianópolis	84	24	28,57	0	0,00	12	14,29	12	14,29	43	51,19	16	19,05
	Total	189	59	31,22	8	4,23	23	12,17	28	14,81	95	50,26	33	17,46
Total geral	608	185	30,43	26	4,28	57	9,38	102	16,78	281	46,22	135	22,20	

(continuação)

O bibliotecário escolar me ajuda a

28 verificar se as informações que eu encontro na Internet são confiáveis.

Ano e cidade	N	Total de ajuda		Frequente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	35	28,93	8	6,61	13	10,74	14	11,57	61	50,41	25	20,66
	Florianópolis	86	23	26,74	2	2,33	9	10,47	12	13,95	32	37,21	30	34,88
	Total	207	58	28,02	10	4,83	22	10,63	26	12,56	93	44,93	55	26,57
2º ano	Itajaí	101	23	22,77	4	3,96	9	8,91	10	9,90	57	56,44	21	20,79
	Florianópolis	111	22	19,82	4	3,60	4	3,60	14	12,61	52	46,85	35	31,53
	Total	212	45	21,23	8	3,77	13	6,13	24	11,32	109	51,42	56	26,42
3º ano	Itajaí	105	27	25,71	2	1,90	7	6,67	18	17,14	56	53,33	20	19,05
	Florianópolis	84	19	22,62	3	3,57	7	8,33	9	10,71	47	55,95	18	21,43
	Total	189	46	24,34	5	2,65	14	7,41	27	14,29	103	54,50	38	20,11
Total geral	608	149	24,51	23	3,78	49	8,06	77	12,66	305	50,16	149	24,51	

(continuação)

O bibliotecário escolar me ajuda a

29 ... a localizar informações que considero importantes para mim.

Ano e cidade	N	Total de ajuda		Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	43	35,54	9	7,44	14	11,57	20	16,53	53	43,80	25	20,66
	Florianópolis	86	30	34,88	8	9,30	10	11,63	12	13,95	30	34,88	25	29,07
	Total	207	73	35,27	17	8,21	24	11,59	32	15,46	83	40,10	50	24,15
2º ano	Itajaí	101	26	25,74	6	5,94	11	10,89	9	8,91	53	52,48	21	20,79
	Florianópolis	111	40	36,04	7	6,31	16	14,41	17	15,32	43	38,74	25	22,52
	Total	212	66	31,13	13	6,13	27	12,74	26	12,26	96	45,28	46	21,70
3º ano	Itajaí	105	35	33,33	3	2,86	10	9,52	22	20,95	51	48,57	17	16,19
	Florianópolis	84	26	30,95	11	13,10	7	8,33	8	9,52	41	48,81	17	20,24
	Total	189	61	32,28	14	7,41	17	8,99	30	15,87	92	48,68	34	17,99
Total geral	608	200	32,89	44	7,24	68	11,18	88	14,47	271	44,57	130	21,38	

(continuação)

O bibliotecário escolar me ajuda a

30 ... a localizar informações para escolher um futuro profissional.

Ano e cidade	N	Total de ajuda		Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	30	24,79	4	3,31	10	8,26	16	13,22	59	48,76	32	26,45
	Florianópolis	86	16	18,60	2	2,33	3	3,49	11	12,79	42	48,84	27	31,40
	Total	207	46	22,22	6	2,90	13	6,28	27	13,04	101	48,79	59	28,50
2º ano	Itajaí	101	17	16,83	4	3,96	5	4,95	8	7,92	58	57,43	26	25,74
	Florianópolis	111	15	13,51	3	2,70	1	0,90	11	9,91	60	54,05	33	29,73
	Total	212	32	15,09	7	3,30	6	2,83	19	8,96	118	55,66	59	27,83
3º ano	Itajaí	105	22	20,95	1	0,95	7	6,67	14	13,33	63	60,00	19	18,10
	Florianópolis	84	17	20,24	3	3,57	5	5,95	9	10,71	49	58,33	18	21,43
	Total	189	39	20,63	4	2,12	12	6,35	23	12,17	112	59,26	37	19,58
Total geral	608	117	19,24	17	2,80	31	5,10	69	11,35	331	54,44	155	25,49	

(conclusão)

O bibliotecário escolar me ajuda a

31 ... a localizar informações para ir bem nas provas.

Ano e cidade	N	Total de ajuda		Frequente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	33	27,27	6	4,96	11	9,09	16	13,22	58	47,93	30	24,79
	Florianópolis	86	21	24,42	6	6,98	8	9,30	7	8,14	38	44,19	26	30,23
	Total	207	54	26,09	12	5,80	19	9,18	23	11,11	96	46,38	56	27,05
2º ano	Itajaí	101	24	23,76	6	5,94	9	8,91	9	8,91	52	51,49	24	23,76
	Florianópolis	111	18	16,22	3	2,70	5	4,50	10	9,01	57	51,35	32	28,83
	Total	212	42	19,81	9	4,25	14	6,60	19	8,96	109	51,42	56	26,42
3º ano	Itajaí	105	20	19,05	1	0,95	6	5,71	13	12,38	67	63,81	17	16,19
	Florianópolis	84	20	23,81	5	5,95	7	8,33	8	9,52	44	52,38	18	21,43
	Total	189	40	21,16	6	3,17	13	6,88	21	11,11	111	58,73	35	18,52
Total geral	608	136	22,37	27	4,44	46	7,57	63	10,36	316	51,97	147	24,18	

Nota: N= n° de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \cdot 100$.

Entretanto, algumas ressalvas são necessárias: os resultados indicam que os estudantes reconhecem a ajuda do bibliotecário, tanto em relação às fontes tradicionais, quanto ao auxílio na Internet, ainda que seja raramente efetuada, conforme se verifica na Tabela 9. Interessante ressaltar a homogeneidade dos resultados, tanto para as escolas do município de Itajaí quanto para Florianópolis; ademais, observa-se que houve variações mínimas ao se compararem os resultados dos estudantes das três séries do ensino médio.

Os resultados da Tabela 9 indicam que os professores têm alertado os estudantes a verificarem se as informações que eles encontram são confiáveis, e este alerta ocorre para a grande maioria dos estudantes. A Tabela 10 mostra que os estudantes, em sua maioria, buscam informações em locais diferentes daqueles indicados pelo professor, fornecendo indícios de que se interessam em buscar informação em locais diferentes. Observe-se que esta situação ocorre com maior incidência entre os estudantes do terceiro ano do ensino médio, fato que pode ser atribuído à maior experiência na Internet e ao fato de, nesta etapa, os estudantes estarem em um momento de escolha de uma carreira.

Tabela 9 – Influência dos professores sobre os estudantes

32 Os professores têm me alertado para verificar se as informações que eu encontro são confiáveis.												
Ano e cidade	N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	27	22,31	30	24,79	28	23,14	25	20,66	11	9,09
	Florianópolis	86	18	20,93	30	34,88	19	22,09	12	13,95	6	6,98
	Total	207	45	21,74	60	28,99	47	22,71	37	17,87	17	8,21
2º ano	Itajaí	101	22	21,78	29	28,71	22	21,78	23	22,77	7	6,93
	Florianópolis	111	44	39,64	34	30,63	13	11,71	12	10,81	5	4,50
	Total	212	66	31,13	63	29,72	35	16,51	35	16,51	12	5,66
3º ano	Itajaí	105	18	17,14	28	26,67	26	24,76	25	23,81	5	4,76
	Florianópolis	84	26	30,95	37	44,05	13	15,48	8	9,52	-	0,00
	Total	189	44	23,28	65	34,39	39	20,63	33	17,46	34	2,65
Total Geral		608	155	25,49	188	30,92	121	19,90	105	17,27	105	5,59

Nota: N= n° de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \cdot 100$.

Tabela 10 – Professor e fontes de informação

33 Eu busco informações em locais diferentes daqueles que o professor indicou.												
Ano e cidade		N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1º ano	Itajaí	121	33	27,27	59	48,76	17	14,05	4	3,31	7	5,79
	Florianópolis	86	25	29,07	41	47,67	9	10,47	3	3,49	7	8,14
	Total	207	58	28,02	100	48,31	26	12,56	7	3,38	14	6,76
2º ano	Itajaí	101	33	32,67	43	42,57	15	14,85	7	6,93	3	2,97
	Florianópolis	111	34	30,63	52	46,85	16	14,41	4	3,60	1	0,90
	Total	212	67	31,60	95	44,81	31	14,62	11	5,19	4	1,89
3º ano	Itajaí	105	40	38,10	37	35,24	11	10,48	12	11,43	3	2,86
	Florianópolis	84	36	42,86	35	41,67	9	10,71	1	1,19	3	3,57
	Total	189	76	40,21	72	38,10	20	10,58	13	6,88	6	3,17
Total Geral		608	201	33,06	267	43,91	77	12,66	31	5,10	24	3,95

Nota: N= nº de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \times 100$.

4.5 Busca de informações na Internet

As informações relativas à busca de informações na Internet resultam da análise das questões, conforme mostra a Figura 15.

Instrumento de coleta	Nº da questão
Questionário aplicado aos estudantes	10 a 22
Questionário aplicado aos bibliotecários	
Roteiro aplicado aos estudantes	todas

Figura 15 – Questões e respectivos questionários sobre como o bibliotecário ajuda os estudantes

Segundo Khulthau (1991), o processo de busca de informação apresenta seis estágios: início, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Nesta pesquisa, o último estágio – a apresentação, que Khulthau associa à tarefa de elaboração de resumos, por exemplo – não foi objeto deste estudo. Foi avaliado apenas o momento em que os estudantes apresentam uma finalidade de pesquisa (trabalho escolar ou prova) e passam a buscar informações na Internet, especificamente. Assim, o foco da investigação tem início a partir de uma necessidade identificada pelos estudantes.

Os estágios iniciais foram levantados por meio de um roteiro aplicado aos estudantes. Solicitou-se a eles que assinalassem os sentimentos que os acompanhavam no: início da busca; quando estavam selecionando informações; avaliando se a informação era relevante e finalmente, avaliando se era necessário buscar mais informações para completar uma tarefa.

Foram respondidos 38 roteiros por estudantes das três séries do ensino médio. Os estudantes estavam procurando informações para concluir um trabalho escolar (majoritariamente) e para ir bem às provas. Quando os estudantes iniciam uma busca na Internet e se deparam com dificuldades para encontrar o que procuram, eles habitualmente insistem no uso da Internet, até encontrar aquilo que necessitam.

Quando os estudantes iniciam a busca na Internet e tem dificuldades para encontrar o que procuram, pedem ajuda, e os amigos foram os mais mencionados. Os livros são as fontes de consulta mais procuradas, quando não encontram o que procuram na Internet. Entretanto, apesar de sentirem dificuldades, os estudantes nunca desistem de buscar informação.

Foi solicitado aos estudantes que respondessem se a busca de informação que eles efetuaram na Internet¹³ havia sido fácil, de média dificuldade ou difícil. Dos 38 respondentes, apenas um respondeu que fora difícil efetuar a busca na Internet; para 30 estudantes a busca foi fácil.

Os sentimentos que afetam os estudantes em cada etapa da busca de informação são apresentados nos Gráficos 3 a 6.

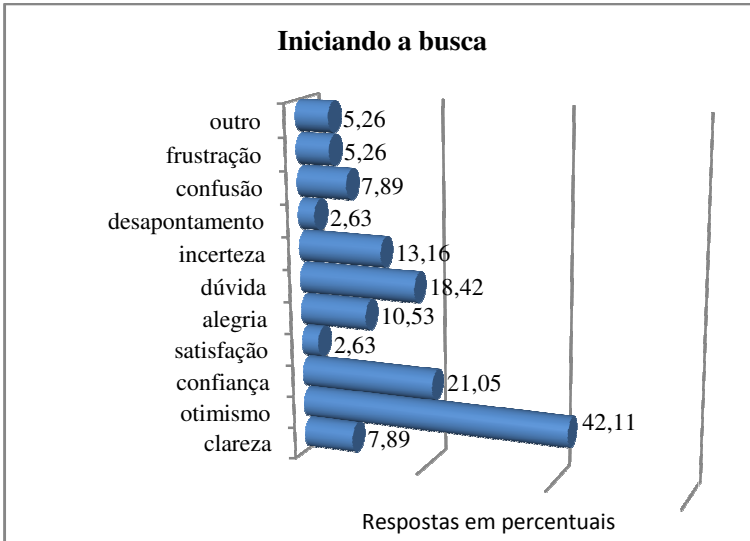


Gráfico 4 – Sentimentos associados ao início da busca na Internet

Para Kuhthau (2004), conforme a busca de informação avança, os pensamentos tendem a se tornarem mais focados e o interesse aumenta à medida que prosseguem. Quando os estudantes entrevistados ainda não tinham acessado *site* algum, predominou o sentimento de otimismo e confiança (Gráfico 4), ainda que incerteza e dúvida também incidam significativamente. Analisando mais atentamente as respostas, observa-se que somando os sentimentos de confusão, incerteza e dúvida, resultam em 39,47% de incidência de respostas. Isso sinaliza que, ainda que os estudantes estejam confiantes de que encontrarão aquilo que necessitam para resolver o seu problema, há uma massa de sentimentos que se contradizem, revelando um estado de ansiedade. Esta fase

¹³ Na maioria dos casos, solicitou-se que os estudantes rememorassem a última busca efetuada na Internet.

corresponde ao momento em que os estudantes se engajam em uma busca e, para tal, usam como referenciais o conhecimento que já possuem: os seus estoques de informação. Nesse sentido, observa-se que há uma instabilidade entre o conhecimento que possuem previamente e a nova informação.

Quando os estudantes estão selecionando informações, visualizando diferentes *sites*, avaliou-se que o otimismo diminuiu, de 42,11% para 23,68% (Gráfico 5), ao mesmo tempo em que o sentimento de incerteza aumentou. Conforme visualizam as informações, ao mesmo tempo que aumenta a clareza, aumentam os sentimentos de incerteza, confusão e desapontamento (totalizando, juntos, 65,79%), com uma drástica queda na confiança.

Quando os estudantes avaliam se a informação que recuperam lhes serve, ou seja, quando estão escolhendo quais informações utilizar e quais descartar, aumentam os sentimentos de dúvida, incerteza, confusão e desapontamento que, somados, atingem 71,05%, o que evidencia que esta fase exige uma mediação mais intensa para diminuir este estado de tensão e ansiedade.

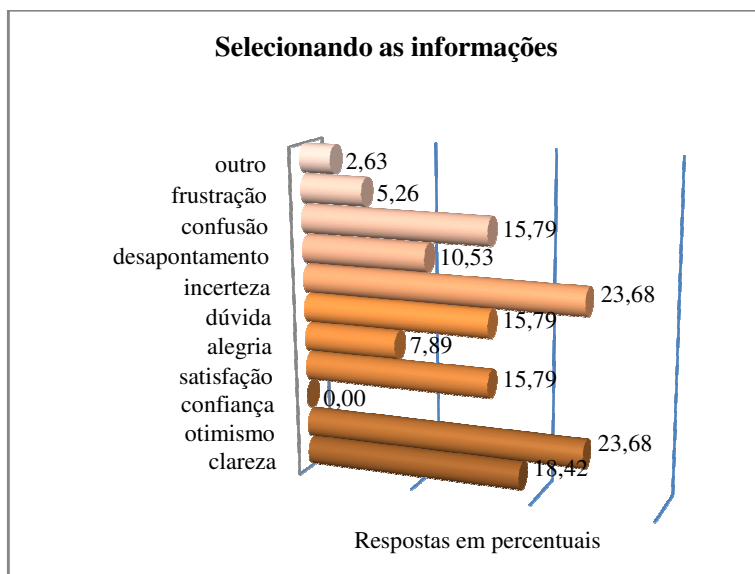


Gráfico 5 – Sentimentos associados à seleção das informações

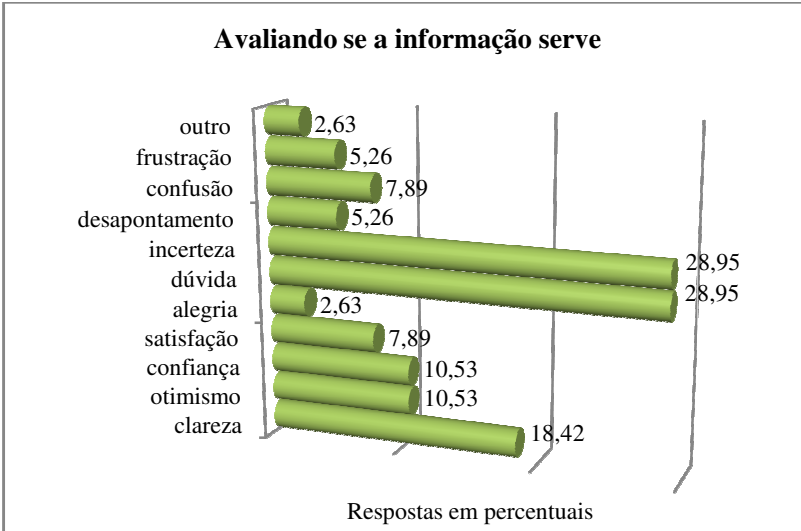


Gráfico 6 – Sentimentos associados à avaliação da informação

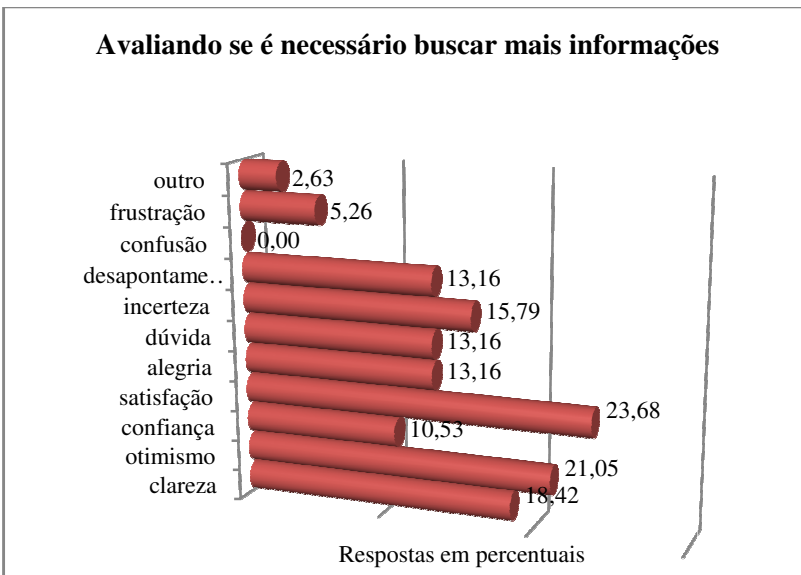


Gráfico 7 – Sentimentos associados à necessidade de buscar mais informações

Solicitou-se aos estudantes que associassem os seus sentimentos ao momento em que avaliavam se as informações que obtiveram foram suficientes para a consecução de seu trabalho. Observa-se no Gráfico 7, que neste estágio, predominam os sentimentos de satisfação, otimismo e clareza.

Para os estudantes, a decisão de avaliar se as informações recuperadas são suficientes para encerrar a busca na Internet, é uma situação em que eles se sentem bastante seguros, ao avaliar os comentários tecidos por eles: "vendo em várias fontes o mesmo assunto" e, na mesma direção, "quando eu pesquisei em outros *sites* e percebi que achei a coisa certa". Esses comentários sugerem que os estudantes identificam quais informações são relevantes a partir da comparação entre os diversos documentos recuperados.

Estes resultados, ainda que exploratórios, possibilitam avaliar que os estudantes atingiram uma percepção mais acurada da Internet: eles tendem a confiar nas informações que recuperam, mas somente após verificarem se elas são consistentes: se a mesma informação aparece repetidas vezes. Além disso, eles tendem a compartilhar com os amigos as informações que recuperam, ensejando que o aprendizado tem se constituído de forma coletiva. Resultados semelhantes foram encontrados nas respostas aos questionários, conforme se verá a seguir.

É inegável que os estudantes realizam os seus trabalhos com a ajuda da Internet, e os resultados desta pesquisa apresentados até o momento confirmam este fato: cerca de 80% dos estudantes afirmaram fazer os trabalhos escolares freqüentemente com a ajuda da Internet (Gráfico 8).

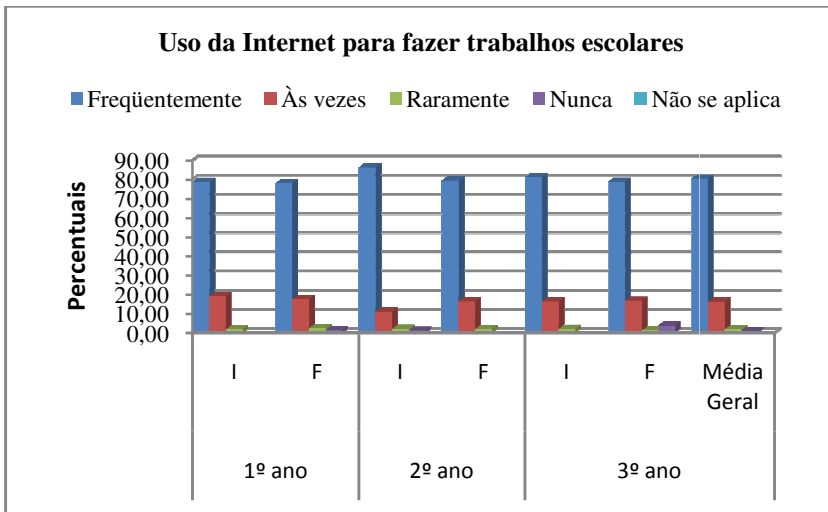


Gráfico 8 – Uso da Internet para fazer trabalhos escolares

Os estudantes sabem iniciar uma busca de informação na Internet, independentemente da finalidade da pesquisa, seja para trabalhos escolares ou não, segundo os resultados apresentados na Tabela 11. Ressalte-se que não houve diferenças significativas entre as respostas dos estudantes dos dois municípios. Houve uma pequena diferença entre os estudantes do 1º ano em relação aos do 2º e 3º anos.

Entretanto, os estudantes afirmaram que têm dificuldades para encontrar informações para iniciar um trabalho (questão 12), ainda que isso raramente ocorra. Estas respostas indicam que o início da busca é problemático, pois é nesta etapa que os estudantes necessitam planejar a sua busca. Nesse sentido, é importante que os bibliotecários possam auxiliá-los nesta fase, discutindo o planejamento das ações. Igualmente importante é a interação entre professores e bibliotecários, a fim de que possam ser identificadas novas estratégias de busca. Os estudantes do 1º ano foram aqueles que apresentam mais dificuldades, conforme a tabela 12.

Tabela 11 – Comparação entre a busca de informações na Internet, segundo o tipo de informação

(continua)

10 Quando eu busco informações na Internet para iniciar uma tarefa escolar, sei por onde começar.

Ano e cidade		N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1º ano	Itajaí	121	89	73,55	28	23,14	1	0,83	2	1,65	1	0,83
	Florianópolis	86	56	65,12	24	27,91	8	9,30	-	-	-	-
	Total	207	145	70,05	52	25,12	9	4,35	2	0,97	1	0,48
2º ano	Itajaí	101	82	81,19	17	16,83	1	0,99	1	0,99	-	-
	Florianópolis	111	76	68,47	28	25,23	4	3,60	1	0,90	-	-
	Total	212	158	74,53	45	21,23	5	2,36	2	0,94	-	-
3º ano	Itajaí	105	78	74,29	22	20,95	2	1,90	1	0,95	1	0,95
	Florianópolis	84	62	73,81	18	21,43	2	2,38	2	2,38	-	0,00
	Total	189	140	74,07	40	21,16	4	2,12	3	1,59	1	0,53
Total Geral		608	443	72,86	137	22,53	18	2,96	7	1,15	2	0,33

(conclusão)

11 Quando eu busco informações na Internet que não são para tarefas escolares, sei por onde começar.

Ano e cidade	N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	94	77,69	22	18,18	4	3,31	-	-	-	-
	Florianópolis	86	53	61,63	22	25,58	5	5,81	1	1,16	2	2,33
	Total	207	147	71,01	44	21,26	9	4,35	1	0,48	2	0,97
2º ano	Itajaí	101	77	76,24	22	21,78	1	0,99	-	-	1	0,99
	Florianópolis	111	75	67,57	26	23,42	6	5,41	-	-	2	1,80
	Total	212	152	71,70	48	22,64	7	3,30	-	-	3	1,42
3º ano	Itajaí	105	85	80,95	17	16,19	2	1,90	1	0,95	-	-
	Florianópolis	84	66	78,57	13	15,48	2	2,38	3	3,57	-	-
	Total	189	151	79,89	30	15,87	4	2,12	4	2,12	-	-
Total Geral	608	450	74,01	122	20,07	20	3,29	5	0,82	5	0,82	

Nota: N= nº de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \cdot 100$.

Tabela 12 – Dificuldades para iniciar um trabalho

12 Eu tenho dificuldades para encontrar informações para iniciar um trabalho

Ano e cidade		N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1º ano	Itajaí	121	2	1,65	51	42,15	43	35,54	22	18,18	3	2,48
	Florianópolis	86	2	2,33	38	44,19	30	34,88	12	13,95	3	3,49
	Total	207	4	1,93	89	43,00	73	35,27	34	16,43	6	2,90
2º ano	Itajaí	101	6	5,94	18	17,82	45	44,55	24	23,76	7	6,93
	Florianópolis	111	8	7,21	32	28,83	41	36,94	19	17,12	6	5,41
	Total	212	14	6,60	50	23,58	86	40,57	43	20,28	13	6,13
3º ano	Itajaí	105	2	1,90	31	29,52	48	45,71	18	17,14	5	4,76
	Florianópolis	84	2	2,38	21	25,00	41	48,81	13	15,48	6	7,14
	Total	189	4	2,12	52	27,51	89	47,09	31	16,40	11	5,82
Total Geral		608	22	3,62	191	31,41	248	40,79	108	17,76	30	4,93

Nota: N= nº de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N \times 100$.

A questão 13 do questionário solicitava aos estudantes que respondessem se o interesse sobre um trabalho escolar aumentava à medida que encontrava informações para concluí-lo. Os resultados (Gráfico 9) revelam uma forte relação entre a obtenção de informações e o interesse por um trabalho.

Para os estudantes, as informações que encontram na Internet são confiáveis para a realização de trabalhos escolares, sendo os do 1º ano os que mais confiam nas informações que recuperam (Gráfico 10).

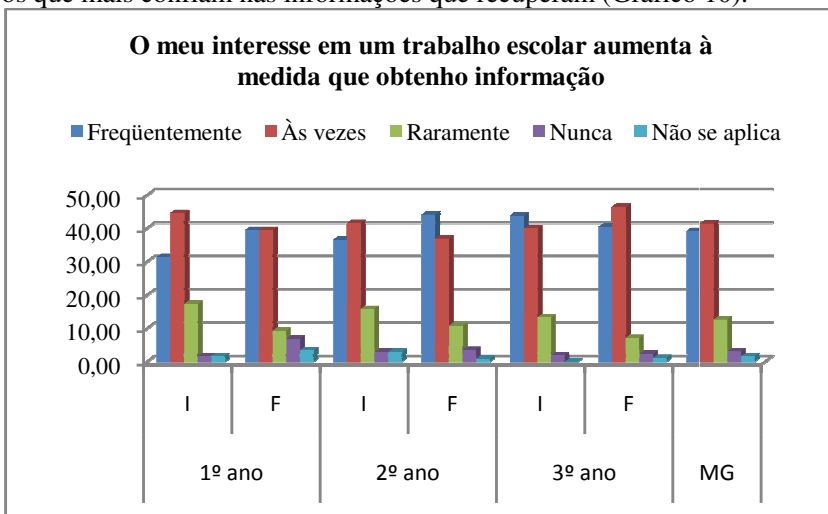


Gráfico 9 – Relação entre interesse pelo trabalho escolar e obtenção de informação, em percentuais

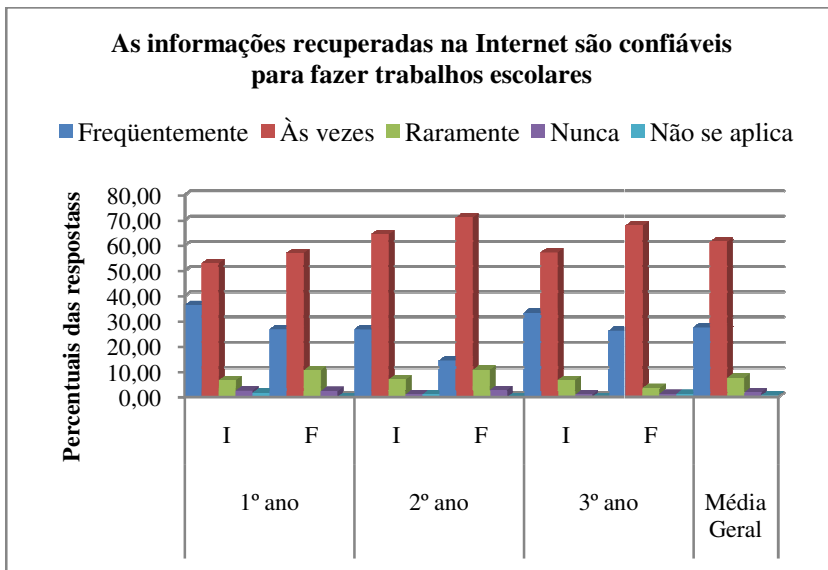


Gráfico 10 – Percepção dos estudantes sobre a confiabilidade das informações da Internet

A Tabela 13 apresenta os resultados das questões 15 a 18.

À medida que o uso da Internet aumenta, verifica-se (na Tabela 13) que os estudantes continuam a usar a Internet mesmo quando têm dificuldades para encontrar o que procuram. Segundo os resultados à questão 17, 34,21% dos estudantes raramente buscam informações em outros locais que não seja a Internet, e esta incidência é maior entre os alunos do 1º (38,16%) e 2º anos (35,85%).

A questão 19 indagava aos estudantes se recorrem a sites que já conhecem. As respostas dos estudantes (em relação ao total de escolas pesquisadas) apontam que estes recorrem aos *sites* que já conhecem frequentemente (59,70%), às vezes (30,10%), raramente (6,41%), nunca (1,81%), havendo pouca variação entre as escolas.

Os resultados das respostas indicam que os estudantes tendem a desconfiar de *sites* que acessam pela primeira vez às vezes (30,10%), frequentemente (59,70%), raramente (6,41%) e nunca (1,88%). Se os estudantes desconfiam das informações que recuperam em um *site* novo, é importante que não apenas novos *sites* sejam apresentados, mas também que os estudantes sejam alertados quanto à importância da avaliação da autoridade dos endereços.

Tabela 13 – O que fazem os estudantes quando têm dificuldades para encontrar informações na Internet

(continua)

Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, eu

15... continuo a usar a Internet até encontrar o que procuro.

Ano e cidade		N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1º ano	Itajaí	121	52	42,98	47	38,84	13	10,74	5	4,13	4	3,31
	Florianópolis	86	39	45,35	38	44,19	6	6,98	2	2,33	-	-
	Total	207	91	43,96	85	41,06	19	9,18	7	3,38	4	1,93
2º ano	Itajaí	101	46	45,54	43	42,57	7	6,93	3	2,97	2	1,98
	Florianópolis	111	42	37,84	49	44,14	13	11,71	2	1,80	2	1,80
	Total	212	88	41,51	92	43,40	20	9,43	5	2,36	4	1,89
3º ano	Itajaí	105	54	51,43	38	36,19	11	10,48	1	0,95	-	-
	Florianópolis	84	36	42,86	33	39,29	12	14,29	3	3,57	-	-
	Total	189	90	47,62	71	37,57	23	12,17	4	2,12	-	-
Total Geral		608	269	44,24	248	40,79	62	10,20	16	2,63	8	1,32

(continuação)

Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, eu

16 ... eu peço ajuda a uma pessoa conhecida.

Ano e cidade		N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1º ano	Itajaí	121	24	19,83	42	34,71	37	30,58	14	11,57	3	2,48
	Florianópolis	86	20	23,26	39	45,35	16	18,60	8	9,30	2	2,33
	Total	207	44	21,26	81	39,13	53	25,60	22	10,63	5	2,42
2º ano	Itajaí	101	12	11,88	39	38,61	35	34,65	11	10,89	4	3,96
	Florianópolis	111	21	18,92	41	36,94	35	31,53	9	8,11	3	2,70
	Total	212	33	15,57	80	37,74	70	33,02	20	9,43	7	3,30
3º ano	Itajaí	105	15	14,29	41	39,05	39	37,14	5	4,76	4	3,81
	Florianópolis	84	12	14,29	31	36,90	24	28,57	13	15,48	2	2,38
	Total	189	27	14,29	72	38,10	63	33,33	18	9,52	6	3,17
Total Geral		608	104	17,11	233	38,32	186	30,59	60	9,87	18	2,96

*(continuação)**Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, eu*

17...busco em outros locais que não a Internet

Ano e cidade	N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1º ano	Itajaí	121	15	12,40	36	29,75	50	41,32	16	13,22	3	2,48
	Florianópolis	86	12	13,95	29	33,72	29	33,72	14	16,28	1	1,16
	Total	207	27	13,04	65	31,40	79	38,16	30	14,49	4	1,93
2º ano	Itajaí	101	16	15,84	30	29,70	39	38,61	12	11,88	2	1,98
	Florianópolis	111	20	18,02	34	30,63	37	33,33	13	11,71	3	2,70
	Total	212	36	16,98	64	30,19	76	35,85	25	11,79	5	2,36
3º ano	Itajaí	105	19	18,10	36	34,29	28	26,67	21	20,00	1	0,95
	Florianópolis	84	12	14,29	38	45,24	25	29,76	8	9,52	0	0,00
	Total	189	31	16,40	74	39,15	53	28,04	29	15,34	1	0,53
Total Geral	608	94	15,46	203	33,39	208	34,21	84	13,82	10	1,64	

(conclusão)

Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, eu

18... eu desisto

Ano e cidade		N	Frequentemente		Às vezes		Raramente		Nunca		Não se aplica	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1º ano	Itajaí	121	4	3,31	13	10,74	32	26,45	66	54,55	5	4,13
	Florianópolis	86	5	5,81	13	15,12	29	33,72	35	40,70	2	2,33
	Total	207	9	4,35	26	12,56	61	29,47	101	48,79	7	3,38
2º ano	Itajaí	101	1	0,99	15	14,85	31	30,69	45	44,55	8	7,92
	Florianópolis	111	2	1,80	11	9,91	28	25,23	57	51,35	11	9,91
	Total	212	3	1,42	26	12,26	59	27,83	102	48,11	19	8,96
3º ano	Itajaí	105	1	0,95	14	13,33	33	31,43	47	44,76	9	8,57
	Florianópolis	84	3	3,57	4	4,76	27	32,14	45	53,57	5	5,95
	Total	189	4	2,12	18	9,52	60	31,75	92	48,68	14	7,41
Total Geral		608	16	2,63	70	11,51	180	29,61	295	48,52	40	6,58

Nota: N= n° de estudantes da amostra; f = frequência de respostas; os percentuais (%) referem-se às frequências relativas a cada ano e cidade, expressas por $f/N*100$

Para 13,82% dos estudantes, a Internet constitui a única fonte de informação, mesmo quando encontram dificuldades para encontrar o que procuram (questão 17, tabela 13). Por outro lado, esses resultados também indicam que os estudantes têm interesse por fontes variadas e a Internet não é a única fonte de informação. Entretanto, os estudantes insistem no uso da Internet e nunca desistem (48,52%) de buscar informações neste ambiente.

A confiabilidade das informações que os estudantes recuperam tem despertado a atenção dos professores e bibliotecários, que têm recomendado que verifiquem a qualidade das informações. Os bibliotecários não têm auxiliado os estudantes diretamente nesta tarefa, ainda que os tenham alertado.

Entretanto, os resultados permitem inferir que os estudantes avaliam a qualidade das informações, fazendo comparações entre elas. Isso chama a atenção para o fato de que a experiência na Internet tem proporcionado mudanças no comportamento informacional: uma concepção ingênua da Internet tem sido afastada, em oposição a um posicionamento mais crítico em relação às informações que recuperam.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda que estudos sobre bibliotecas escolares brasileiras tenham despertado o interesse de pesquisadores nos últimos anos, o ensino médio permanece pouco estudado, em comparação aos estudos orientados para o desenvolvimento de atividades para os estudantes do ensino fundamental. Reitera-se que o ensino médio é uma etapa diferenciada na vida dos estudantes pois, por ser a etapa final da educação básica, constitui-se em um período de incertezas e difíceis escolhas futuras, dada a expectativa em torno do vestibular, principalmente. Nesse sentido, o planejamento de atividades e programas que atendam às necessidades específicas desse segmento são desejáveis em quaisquer bibliotecas que intentem constituir-se em efetivos espaços de construção de conhecimento.

Esta pesquisa teve como objetivo geral identificar a participação do bibliotecário escolar no processo de busca de informação dos estudantes de Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis.

Ressalte-se, entretanto, que esta pesquisa limitou-se a 8 escolas particulares em função das características da pesquisa e por não haver mais de 4 escolas no município de Itajaí que atendessem aos requisitos da pesquisa. Os resultados obtidos fazem referência à realidade de estudantes de ensino médio de escolas particulares dos municípios de Itajaí e Florianópolis. Embora os resultados desta pesquisa tenham se mostrado bastante homogêneos, não sendo encontradas diferenças significativas entre as escolas de Itajaí e Florianópolis, os resultados não podem ser generalizados, uma vez que as características das escolas e das bibliotecas são exclusivas desta comunidade. Em comum entre essas escolas, é o fato das bibliotecas estudadas possuírem um bibliotecário atuante e computadores com acesso à Internet. Porém, divergem no que se refere ao fato dos bibliotecários possuírem trajetórias distintas e a infra-estrutura ser diferente em cada escola.

Os objetivos específicos foram:

- levantar como se processa a busca de informação na Internet pelos estudantes do Ensino Médio de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis;
- analisar como os bibliotecários auxiliam a busca de informação pelos estudantes;
- analisar como os bibliotecários avaliam a busca de informação

dos estudantes na Internet.

Os resultados foram obtidos a partir das respostas de 608 estudantes de Ensino Médio que preencheram o questionário; 38 estudantes que responderam ao roteiro aplicado na biblioteca escolar e 8 bibliotecários de 8 escolas particulares de Itajaí e Florianópolis, que foram entrevistados no período de setembro a dezembro de 2009.

Avalia-se que os resultados foram alcançados, ainda que se tenha verificado que nas bibliotecas avaliadas o acesso à Internet seja pouco utilizado pelos estudantes.

A partir da análise dos resultados, averiguou-se que os estudantes acessam a Internet de suas casas, majoritariamente, e a Internet é utilizada pelos estudantes para atividades variadas. Os buscadores são amplamente utilizados; entretanto, os estudantes confiam nas pessoas que conhecem para auxiliá-los na seleção de informação, ainda que os bibliotecários tenham uma participação nada expressiva.

Infere-se que a biblioteca não é reconhecida pelos estudantes como um local para a realização de trabalhos escolares e para uso da Internet; e as bibliotecas das escolas pesquisadas não propiciam a discussão de idéias em grupo, questões que os estudantes gostariam de realizar.

A biblioteca é percebida como um local para a retirada de livros. Entretanto, avalia-se que a biblioteca tem potencial para ser um local de integração de recursos informacionais tradicionais e eletrônicos, mediados pelos bibliotecários e compartilhados pelos estudantes, haja vista que estes têm necessidades de compartilhar as informações que localizam, bem como discuti-las e disseminá-las.

Os bibliotecários avaliam que a Internet auxilia mais os estudantes a se manterem informados, do que em suas tarefas escolares.

Os bibliotecários auxiliam os estudantes nos estágios que antecedem a busca de informação propriamente dita, auxiliando-os no planejamento e na localização de fontes de informação. Entretanto, não têm auxiliado nas etapas posteriores, relativas ao uso e organização da informação.

Os bibliotecários auxiliam os estudantes na localização das fontes de informação tradicionais, mais do que em relação ao conteúdo e à variabilidade das informações. A percepção destes profissionais sobre a busca efetuada pelos estudantes é que este é um processo simples que reside eminentemente na localização de fontes de informação; eles avaliam que os estudantes do EM são independentes em relação à busca que efetuam tanto na Internet quanto no acervo da biblioteca.

Os estudantes fazem avaliações sobre a acurácia das informações que recuperam por meio da comparação entre as diferentes informações que recuperam.

Os estudantes são otimistas em relação à informação que recuperam na Internet. No início da busca de informação na Internet, os estudantes sentem-se otimistas e confiantes; quando estão selecionando informações, otimismo e incerteza prevalecem; ao avaliar se é necessário buscar mais informações, os estudantes mostram-se satisfeitos, otimistas e com maior clareza sobre as informações que recuperaram. O momento de avaliar se a informação recuperada lhes serve é o momento que causa maior dúvida e incerteza, o que vai ao encontro do referencial de Khulthau.

Infere-se que os bibliotecários percebem que a busca de informação realizada pelos estudantes é um processo que estes desenvolvem de forma autônoma e facilmente; os profissionais avaliam que a Internet ajuda mais os estudantes a manterem-se informados do que para a realização de tarefas escolares ou para melhorar o desempenho escolar.

Estes resultados, ainda que exploratórios, possibilitam avaliar que os estudantes atingiram uma percepção mais acurada da Internet: eles tendem a confiar nas informações que recuperam, mas somente após aferirem a validade das informações por meio da comparação entre os diversos textos que encontram.

Além disso, eles tendem a compartilhar com os amigos as informações que recuperam, ensejando que o aprendizado tem se constituído de forma coletiva. Nesse sentido, as bibliotecas e os bibliotecários devem aprimorar a experiência de Internet dos estudantes por meio da promoção de um espaço de discussão, uma vez que eles tendem a compartilhar informações, mas não só: tendem a confiar naquilo que lhes é mais familiar, e isto é verdadeiro tanto para o relevante papel das pessoas (especialmente amigos e professores) na indicação de fontes, quanto para o compartilhamento de informações.

Nesse sentido, um dos aspectos chave para melhor auxiliar os estudantes na busca de informação é abreviar o tempo despendido na rede, o que implica incentivar o compartilhamento das informações. Avalia-se que, desta forma, será possível atualizar as fontes de informação eletrônicas, oferecendo aos estudantes a possibilidade de eles serem, também, os próprios filtros pelos quais a informação circula.

Nas bibliotecas estudadas, averiguou-se que as atividades desenvolvidas especificamente para o ensino médio são escassas, possivelmente pelo frágil elo entre bibliotecário e professor. A

centralidade da biblioteca repousa em sua capacidade de comunicar eficientemente, e isto se aplica não apenas quanto à divulgação de seu acervo, ou serviços, mas antes de tudo, à efetiva comunicação de processos que possam causar uma sinergia entre sala de aula e biblioteca.

Vive-se em uma época de mudanças rápidas em um contexto mediado pelas tecnologias. Avalia-se que os estudantes do ensino médio são cidadãos em formação e estão continuamente buscando informações para formar um ponto de vista em particular. Espera-se que eles, ao concluírem o ensino médio, tenham condições de não apenas prosseguir os estudos, mas que estejam habilitados a construir conhecimentos outros e possam elaborar estratégias criativas que lhes permitam a construção de novos referenciais e soluções para lidar com as mudanças em curso.

A busca pela integração da biblioteca ao projeto pedagógico deve ser buscada com afinco pelos bibliotecários; neste sentido, é essencial que a comunicação com a comunidade escolar seja eficiente. A biblioteca escolar tem condições de ser mais do que um lugar para retirada de livros. Contudo, torna-se essencial que a inserção na ação pedagógica se concretize no uso da biblioteca escolar.

Salienta-se que a intenção inicial da pesquisadora, a saber, comparar os resultados de escolas públicas e particulares frustrou-se em decorrência da inexistência de escolas públicas que tivessem bibliotecários em seu quadro de servidores. Nesse sentido, é importante ressaltar a responsabilidade do Estado com a biblioteca escolar, uma vez que a contratação de bibliotecários é essencial para a manutenção e desenvolvimento dessas unidades de informação.

No decorrer desta pesquisa, observou-se a existência de um posicionamento dual do bibliotecário em relação ao que efetivamente faz e ao que pensa como ideal de sua prática profissional. Ao mesmo tempo em que os profissionais atribuem à sua atuação um papel fundamental na instituição escolar, tal posicionamento perde parte de sua força na prática diária e, principalmente, na busca por maior visibilidade e interação com a comunidade escolar.

A seguir, sugere-se que mais pesquisas nesta área sejam realizadas, com o intuito de colaborar para o desenvolvimento da área:

- Pesquisas semelhantes a esta poderiam ser realizadas em outros municípios brasileiros. Além disso, seria interessante fazer uma comparação sobre os usos da Internet nas bibliotecas de escolas públicas;

- Sugere-se que estudos que avaliem a experiência de uso da Internet de estudantes, por meio de tarefas realizadas na biblioteca escolar sejam realizados;
- Estudos que contemplassem as etapas do processo de busca de informação por meio de tarefas desenvolvidas na biblioteca com os estudantes poderiam fornecer novas luzes para a elaboração de atividades direcionadas a estes estudantes;
- Estudos a longo prazo, que acompanhassem a trajetória de estudantes ao longo de seu percurso escolar, abordando as diferentes modalidades de ensino (fundamental e médio) poderiam ser realizados.

Estudos dessa natureza podem fortalecer o papel da biblioteca escolar, seja nas esferas governamentais, seja no domínio das instituições educacionais. Da mesma forma, tais estudos podem auxiliar bibliotecários escolares a implementar mudanças, seja na biblioteca, seja em sua inserção na instituição escolar.

REFERÊNCIAS

- ABBOTT, A. **The system of professions**: an essay on the division of expert labor. Chicago: The University of Chicago, 1988.
- ANTUNES, W. de A. Biblioteca escolar: curso de atualização para professores. In: MACEDO, N. D. de (Org.). **Biblioteca escolar brasileira em debate**: da memória profissional a um fórum virtual. São Paulo: Senac; CRB8, 2005.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.
- BARROS, M. H. T. C. de. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: s. n., 2003.
- BELLUZZO, C. R. B. Competências na Era Digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 27-42, jun. 2005. Disponível em: <www.fae.unicamp.br/etd>. Acesso em: 5 jun. 2009.
- BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 dez. 1996.
- BRASIL. **Parâmetros curriculares nacionais**: ensino médio: bases legais. Brasília, DF: MEC/ Secretaria de Educação Média e Tecnológica, 2002.
- BRUCE, H. Perceptions of the internet: what people think when they search the internet for information. **Internet Research**: network applications and policy, v. 9, n. 3, p. 187-199, 1999.
- CAMPELLO, B. A função educativa da biblioteca escolar no Brasil: perspectivas para o seu aperfeiçoamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais**. Belo Horizonte, Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003a. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/gebe>>. Acesso em: 15 maio 2007.

_____. O grupo de Estudos em Biblioteca escolar da UFMG e as idéias que fundamentaram sua criação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., Brasília, 2007. [**Trabalhos apresentados**].

_____. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003b.

CAMPELLO, B. et. al. A internet na pesquisa escolar: um panorama do uso da web por alunos do ensino fundamental. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 2000a. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/gebe/libes/>>. Acesso em: 10 jan. 2008.

CAMPELLO, B. et al. Recursos informacionais em bibliotecas escolares: um estudo em bibliotecas de Belo Horizonte, MG. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 2000b. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/gebe/?Publica%E7%F5es:Artigos_e_trabalhos_em_eventos> Acesso em: 15 dez. 2007.

CASTRO, C. A. de. Ensino e biblioteca: diálogo possível. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 63-72, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revistas.puccampinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=2#Artigos>>. Acesso em: 10 maio 2007.

CRESPO, I. M.; CAREGNATO, S. E. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul./dez. 2003. Disponível em: <www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao>. Acesso em: 5 jun. 2009.

CUNHA, M. V. da. O papel social do bibliotecário. **Encontros-bibli**, Florianópolis, n. 15, 1. semestre 2003. Disponível em: <www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb>. Acesso em: 5 jun. 2009.

CUNHA, M. V. da. As profissões e suas transformações na sociedade. In: CUNHA, M. V. da; SOUZA, F. das C.(Org.). **Comunicação, gestão e profissão**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p. 141-150.

DANNER, R. A. Redefining a profession. **Law Library Journal**, New York, v. 90, n. 3, p. 315-356, 1998.

DUDZIAK, E.A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan.abr. 2003.

ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v. 43, n. 3, p. 171-212, Sep. 1989.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais a abordagem sense-making**, 1997. Disponível em: www.eca.usp.br/nucleos/sense/sumar.htm. Acesso em: 26 ago. 2004. Publicado na série Documentos da ABEDB, 2. Versão eletrônica com autorização da ABEBD.

_____. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: abordagem do sense-making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP**. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

FIALHO, J. F.; ANDRADE, M. E. A. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan./abr. 2007.

FURTADO, C. A biblioteca escolar brasileira no sistema educacional da sociedade da informação. In: SEMINÁRIO BIBLIOTECA ESCOLAR: espaço de ação pedagógica, 3., 2004. Belo Horizonte. **Anais...**Belo Horizonte: GEBE, 2005. p. 250-263. Disponível em: <http://www.eci.ufmg.br/gebe/downloads/317.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2008.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 64-89.

GOMES, J. F. **Biblioteca escolar**: estudo do perfil dos usuários da biblioteca Abelardo da Hora do Colégio Marista Pio X, 2004. Disponível em: www.eci.ufmg.br/gebe/downloads/312.pdf. Acesso em: 20 dez. 2007.

GONZÁLEZ DE GOMÉZ, M. N. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, 2004.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

GUEDES, C. de A.; FARIAS, G. B. de. Information Literacy: uma análise das bibliotecas escolares da rede privada de Natal/RN. **Revista Digital de Biblioteconomia e Documentação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 110-133, jan./jun. 2007. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/seer/ojs>. Acesso em: 5 jun. 2009.

HIRSH, S. G. Children's relevance criteria and information seeking on electronic resources. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v. 50, n. 14, p. 1265-1283, Dec 1999.

IBGE. Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento. **Atlas do desenvolvimento humano no Brasil**, 2002. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/atlas/instalacao/index.php>>. Acesso em: 10 abr. 2008.

IBOPE NIELSEN ONLINE. **Número de usuários de banda larga em residências cresceu 24%**. [Notícias, 25/03/2009]. Disponível em: <www.ibope.com.br>. Acesso em: 1 maio 2009.

IFLA. **Manifesto da IFLA sobre a Internet**. 2002. Disponível em: <<http://www.ifla.org/III/misc/im-pt.htm>>. Acesso em: 5 dez. 2007.

IFLA/UNESCO. **Manifesto da biblioteca escolar da IFLA/UNESCO**. 1999. Disponível em: <www.ifla.org/VII/s11/pubs/portug.pdf>. Acesso em: 10 maio 2007.

INEP. **Exame nacional do Ensino Médio 2007**. [2008]. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/imprensa/noticias/saeb/news04_08.htm>. Acesso em: 01 dez. 2007.

JANSEN, B. J.; SPINK, A.; SARACEVIC, T. Real life, real users, and real needs: a study and analysis of user queries on the web. **Information Processing and Management**, Elmsford, NY, p.207-227, 2000.

KARI, J.; SAVOLAINEN, R. **Web searching in the context of information seeking in everyday life**: a synopsis of research proposal, 2 Apr. 2002. Disponível em: <<http://www.uta.fi/cs/jakar/ka-sa.pdf>>. Acesso em: 15 março 2008.

KRONBERGER, N.; WAGNER, W. Palavras-chave em contexto: análise estatística de textos. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 416-441.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1990.

_____. O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem. In: VIANNA, M. M.; CAMPELLO, B.; MOURA, V. H. V. **Biblioteca escolar**: espaço de ação pedagógica. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 9-14. Seminário promovido pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1998, Belo Horizonte.

_____. Students and the information search process: zones of intervention for librarians. **Advances in Librarianship**, New York, v. 18, 1994. Disponível em: <<http://www.ischool.utexas.edu/~vlibrary/edres/theory/kuhlthau.html>>. Acesso em: 14 fev. 2008.

LALMAS, M. Logical models in information retrieval: introduction and overview. **Information Processing and Management**, Elmsford, NY, v. 34, n. 1, p. 19-33, 1998.

LANCASTER, F. W. **Indexação e resumos**: teoria e prática. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1993.

LÉVY, P. **A conexão planetária**: o mundo, o ciberespaço, a consciência. São Paulo: Editora 34, 2003.

_____. A revolução contemporânea em matéria de comunicação. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. (Org.). **Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2000. p. 195-216.

MACEDO, N. D. de (Org.). **Biblioteca escolar brasileira em debate**. São Paulo: Senac: CRB8, 2005.

MARTUCCI, E. M. Rompendo o silêncio: a biblioteca escolar e a trajetória de um pesquisador. In: SEMINÁRIO BIBLIOTECA ESCOLAR ESPAÇO DE AÇÃO PEDAGÓGICA, 1., 1998, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG/Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1999. p. 31-38.

MEYERS, E. M.; NATHAN, L. P., SAXTON, M. L. Barriers to information seeking in school libraries: conflicts in perceptions and practice. **Information Research**, v. 11, n. 2, January 2007.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 5. ed. São Paulo; Rio de Janeiro: Hucitec, 1998.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). **Banda larga melhora acesso à internet nas escolas públicas, 2008**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=10245>. Acesso em: 8 abr. 2008.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

MODESTO, F. Uma introdução às tecnologias emergentes de informação e comunicação. In: MACEDO, N. D. de (Org.). **Biblioteca escolar brasileira em debate**. São Paulo: Senac: CRB8, 2005. P. 287-298.

MOSTAFA, S. P. et al. Leitura nas telas: os jovens na internet. **Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 5, n. 2, p. 58-74, jun. 2004. Disponível em: <www.fae.unicamp.br/etd>. Acesso em: 5 jun. 2009.

MOTTA, F. R.L. Bibliotecários e professores no contexto escolar: uma interação possível e necessária. In: SEMINÁRIO BIBLIOTECA ESCOLAR ESPAÇO DE AÇÃO PEDAGÓGICA, 1., 1998, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG/Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1999. p. 31-38.

NASSIF, M. E.; VENÂNCIO, L. S.; HENRIQUE, L. C. J. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 5, out. 2007. Disponível em: <www.dgz.br>. Acesso em: 5 jun. 2009.

OCLC. **Perceptions of libraries and information resources**: a report to the OCLC membership. Dublin, Ohio: OCLC, 2005.

ODDONE, N. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação e Sociedade**: estudos, América do Sul, v. 8, n. 1, 1998.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAJAÍ [Site oficial]. **A cidade**. Disponível em: <www.itajai.sc.gov.br>. Acesso em: 10 abr. 2008.

RODRIGUES, G. M.; SIMÃO, J. B; ANDRADE, P. S. de. Sociedade da Informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 89-102, set./dez. 2003.

SILVA, H. et. al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 1, p. 28-36, já./abr. 2005.

SLONE, D. J. The influence of mental models and goals on search patters during web interaction. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, New York, v. 53, n. 13, p. 1152-1169, 2002.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TODD, R. J.; KUHLTHAU, C. C. Student learning through Ohio school libraries, part 1: how effective school libraries help students. **School Libraries Worldwide**, Queensland, v. 11, n. 1, Jan. 2005, p. 63-88.

VAZ, P. Esperança e excesso. In: PARENTE, A. (Org.). **Tramas da rede**: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas de comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2004a. p. 189-208.

_____. Mediação e tecnologia. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. da. **Genealogia do virtual**. Porto Alegre: Sulina, 2004b.

VIANNA, M. M.; CARVALHO, N. G. de M.; SILVA, R. M. da. Entre luz e sombra...: uma revisão de literatura sobre a biblioteca escolar. In: VIANNA, M. M.; CAMPELLO, B.; MOURA, V. H. V. **Biblioteca escolar**: espaço de ação pedagógica. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 17-30.

WHITE, M. D.; IIVONEM, M. Questions as a factor in Web search strategy. **Information Processing and Management**, Elmsford, v. 37, n. 5, p. 721-740, 2001.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-270, June 1999.

APÊNDICE A – Questionário para estudantes

Obrigada por participar desta pesquisa. Por favor, não deixe nenhuma questão em branco.

1 Idade: _____ anos

2 Sexo: () feminino () masculino

3 Série do ensino médio

() 1º ano () 2º ano () 3º ano

4 Eu acesso a Internet nos seguintes locais (assinale quantas alternativas desejar):

a () em casa

b () na biblioteca escolar

c () em *lan houses*

d () em locais de acesso gratuito

e () em outros locais. Quais? _____

5 Quando utilizo a Internet, eu busco informações (assinale quantas alternativas desejar):

a () em buscadores (Google; Yahoo etc)

professores

b () em *sites* que já conheço

f () em *sites* indicados pelo bibliotecário escolar

c () seguindo os links de *sites* que já conheço

g () em *sites* indicados por amigos

d () em bibliotecas virtuais

h () de outra maneira. Quais?

e () em *sites* indicados por _____

6 Se vou à biblioteca, eu busco informações em (assinale quantas alternativas desejar):

a () revistas

b () jornais

c () livros

d () CD-Rom

e () DVDs

f () enciclopédias

g () outros. Quais? _____

h () não costumo ir à biblioteca

7 Eu uso a Internet para (assinale quantas alternativas desejar):

- a () fazer pesquisas escolares
- b () para diversão
- c () para conhecer pessoas/fazer amigos
- d () para ler jornais
- e () para jogar
- f () para informar-me sobre universidades
- g () outras possibilidades. Quais? _____.

8 Você costuma fazer os seus trabalhos na biblioteca? (se você assinalar a alternativa 3 ou 4, não esqueça de responder por extenso).

- a () Sim, frequentemente
- b () Às vezes
- c () Raramente. Por quê? _____.
- d () Nunca. Por quê? _____.

9 Eu peço ajuda ao bibliotecário para (assinale quantas alternativas desejar):

- a () localizar um livro na estante
- b () localizar informações sobre um tópico de meu interesse
- c () ajudar-me a fazer um trabalho escolar
- d () conhecer mais sobre um assunto
- e () não peço ajuda ao bibliotecário. Por quê? _____.

Na tabela abaixo, assinale as situações que mais se aplicam a você. Se você não souber uma resposta, ou se a pergunta não se aplica a você, assinale a opção “Não se aplica”.

Assinale apenas **uma alternativa** por questão.

	Freqüentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	Não se aplica
10 Quando eu busco informações na Internet para iniciar uma tarefa escolar , sei por onde começar.					
11 Quando eu busco informações na Internet que não são para tarefas escolares , sei por onde começar.					
12 Eu tenho dificuldades para encontrar informações para iniciar um trabalho					
13 O meu interesse sobre um trabalho escolar aumenta à medida que encontro informações para concluí-lo					
14 Eu faço os meus trabalhos escolares com a ajuda da Internet.					
15 Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, eu continuo a usar a Internet até encontrar o que procuro.					
16 Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, eu peço ajuda a uma pessoa conhecida.					
17 Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, busco em outros locais que não a Internet					
18 Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, eu desisto.					
19 Quando eu busco informações na Internet, eu recorro aos <i>sites</i> que já conheço.					
20 Quando eu busco informações na Internet, eu desconfio das informações contidas em <i>sites</i> que acesso pela primeira vez (não sei se posso confiar nas informações do site).					
21 Na Internet, eu encontro sozinho as informações que eu preciso.					
22 As informações que eu encontro na Internet são					

	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca	Não se aplica
confiáveis para fazer trabalhos escolares					
23 Eu solicito ajuda do professor para fazer buscas na Internet.					
24 Eu solicito ajuda do bibliotecário para fazer pesquisas na Internet.					
25 O bibliotecário me ajuda a usar diferentes tipos de fontes de informação disponíveis na biblioteca escolar (como livros, enciclopédias, revistas, CDs)					
26 O bibliotecário me ajuda a encontrar diferentes pontos de vista sobre um assunto.					
27 O bibliotecário me incetiva a bucar informações na Internet.					
28 O bibliotecário me ajuda a verificar se as informações que eu encontro na Internet são confiáveis.					
29 O bibliotecário me ajuda a localizar informações que considero importantes para mim.					
30 O bibliotecário escolar me ajuda a localizar informações para escolher um futuro profissional.					
31 O bibliotecário escolar me ajuda a localizar informações para ir bem nas provas.					
32 Os professores têm me alertado para verificar se as informações que eu encontro são confiáveis.					
33 Eu busco informações em locais diferentes daqueles que o professor indicou.					

APÊNDICE B – Questionário para Bibliotecários

Caro Bibliotecário:

Obrigada por participar desta pesquisa.

Por favor, não deixe nenhuma questão sem resposta.

I – Dados de identificação:

1. Sexo: () Masculino () Feminino

2. Idade:

3. Naturalidade:

4. Instituição em que se graduou: _____

5. Ano de formatura: _____

6. Cursos que possui: () especialização () aperfeiçoamento
() mestrado () doutorado

7. Há quanto tempo atua nesta unidade?

a. () há menos de 2 anos

b. () entre 2 e 5 anos

c. () há mais de 5 anos

8. Quantas horas por semana? _____ horas/semana

9. Trabalha em outro local?

() não () sim. Qual a função? _____

Por favor, assinale as situações que mais se aplicam aos estudantes do **Ensino Médio**. Se você não souber uma resposta, ou se a pergunta não se aplica a você, assinale a opção “Não se aplica”. Quando solicitado, responda livremente às perguntas.

Avalie as perguntas em relação quanto à intensidade	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Não se aplica
A Internet auxilia os estudantes do Ensino Médio (EM) a fazer trabalhos escolares.				
A Internet ajuda os estudantes do EM a buscar informações que necessitam.				

Avalie as perguntas em relação quanto à intensidade	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Não se aplica
A Internet ajuda os estudantes do EM a se manter informados.				
A Internet auxilia os estudantes do EM a ser cidadãos conscientes.				
A Internet auxilia os estudantes do EM a compreender melhor os textos.				
A Internet auxilia os estudantes do EM a obter boas notas na escola.				
A Internet altera a forma com que os estudantes do EM buscam informação.				
Os estudantes do EM solicitam a minha ajuda para localizar informações que não se referem a trabalhos ou temas escolares				
Eu presto auxílio aos estudantes do EM para localizar informações na Internet.				
Eu ajudo os estudantes do EM a discernir se a informação que eles encontram é boa				
Eu ajudo os estudantes do EM a encontrar diferentes opiniões sobre um tópico.				
Eu ajudo os estudantes do EM a encontrar diferentes fontes de informação (como livros, revistas, CDs, sites, vídeos).				
Eu auxilio os estudantes do EM a pensar como poderiam encontrar informações.				
Auxiliar os estudantes do Ensino Médio é mais difícil do que auxiliar os estudantes do Ensino Fundamental.				
Eu tenho facilidade para responder às questões de referência que envolvem fontes eletrônicas.				
Os estudantes do EM sabem identificar a informação que necessitam de forma independente.				
Com o advento da Internet, os estudantes do EM preferem informações eletrônicas aos materiais tradicionais (livros, revistas, enciclopédias).				
Você acha que os estudantes do EM conseguem buscar informação confiável na Internet?				
Você acha que a busca de informação que os				

Avalie as perguntas em relação quanto à intensidade	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Não se aplica
estudantes do EM fazem no acervo da biblioteca é fácil?				
Os professores me informam em tempo hábil sobre os temas que vão utilizar em aula.				
Os professores realizam atividades com os alunos na biblioteca.				
Eu participo das reuniões pedagógicas da escola.				
As minhas sugestões para melhorias na biblioteca têm o apoio da direção.				
As minhas sugestões para melhorias na biblioteca têm o apoio dos professores.				
O desenvolvimento de coleções na biblioteca é de minha responsabilidade.				
Eu tenho autonomia para elaborar e desenvolver atividades na biblioteca.				
A comunicação com os professores é eficiente.				
Os professores valorizam a biblioteca.				
A Internet me ajuda a obter os conhecimentos necessários para a minha atuação profissional.				

Assinale, levando em consideração o grau de ocorrência, os tipos de informação que os estudantes do Ensino Médio mais solicitam na biblioteca.

<i>Tipo de informação</i>	Muito importante	Importante	Pouco importante
<i>Para concluir uma tarefa escolar</i>			
<i>Sobre universidades ou sobre vestibulares</i>			
<i>Sobre entretenimento</i>			
<i>Outra informação. Qual?</i> _____			
<i>Outra informação. Qual?</i> _____			

Por favor, complete a frase: Eu auxilio os estudantes do Ensino Médio quando

Assinale as habilidades que considera essenciais para auxiliar os estudantes do Ensino Médio em suas necessidades de informação (assinale quantas alternativas desejar):

ter domínio de fontes de informação impressas disponíveis no acervo da biblioteca

possuir conhecimentos sobre fontes de pesquisa eletrônicas/virtuais

compreender a metodologia de estudo dos estudantes

() outras. Quais?

As principais atividades desenvolvidas na biblioteca para os estudantes do Ensino Médio são:

1ª _____

2ª _____

3ª _____

43. Mencione quais os programas ou atividades formalizadas você implementou na biblioteca, nos **últimos dois anos**:

1. Título: _____

Finalidade: _____

Público-alvo:

professores

estudantes do Ensino Fundamental

estudantes do Ensino Médio

outros. Quem? _____

Em andamento? sim não . Por quê? _____.

2. Título: _____

Finalidade: _____

Público-alvo:

professores

estudantes do Ensino Fundamental

estudantes do Ensino Médio

outros. Quem? _____

Em andamento? sim não . Por quê? _____.

APÊNDICE C - Roteiro para estudantes

I – Dados de identificação

Idade: _____ anos

Sexo: () feminino () masculino

Série do ensino médio: () 1º ano () 2º ano () 3º ano

Solicito que você responda a estas perguntas enquanto estiver fazendo uma busca na Internet:

Eu _____ estou _____ procurando _____ saber _____ sobre:

Qual _____ a _____ finalidade _____ dessa _____ busca?

Quando eu inicio uma busca na Internet e tenho dificuldades para encontrar o que procuro, eu habitualmente (assinale uma alternativa que ocorre mais freqüentemente):

() insisto até encontrar

() peço ajuda. Para quem? _____

() procuro em outros locais que não a Internet. Onde? _____

() desisto

Buscar essa informação foi algo:

() fácil b. () de média dificuldade c. () difícil

Como você decidiu que as informações que você recuperou são suficientes para encerrar a sua busca na Internet?

Na Tabela abaixo, assinale com um X os sentimentos que acompanharam você em cada momento de sua busca de informação:

Sentimentos	<i>Iniciando a busca</i> (quando ainda não acessei nenhum site)	<i>Selecionando as informações</i> (quando estou visualizando as informações de um site)	<i>Avaliando se a informação me serve</i> (quando estou escolhendo quais informações usar e quais descartar)	<i>Avaliando se é necessário buscar mais informações</i> (as informações que obtive são suficientes)
Incerteza				
Otimismo				
Confusão				
Dúvida				
Frustração				
Clareza				
Confiança				
Satisfação				
Desapontamento				
Alegria				
Outro. _____				

APÊNDICE D – Carta de apresentação (Instituição)

Prezado Diretor (a)

Sou aluna de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina e estou pesquisando *a participação do bibliotecário no processo de busca de informação dos estudantes de escolas particulares de Ensino Médio de Itajaí e Florianópolis*. Esta pesquisa visa à produção de Dissertação de Mestrado e possui o apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

Para a realização do estudo, faz-se necessário a participação do bibliotecário e de alunos de 1ª, 2ª e 3ª séries do Ensino Médio, de ambos os sexos.

Ao bibliotecário, será aplicado um questionário que possibilite a observação de como este auxilia os estudantes na busca de informação. Aos estudantes, será aplicado um questionário para [colocar o nº de alunos] alunos, que possibilite a observação de seu comportamento de busca de informação. Na biblioteca, será aplicado um roteiro com os estudantes que estiverem fazendo uso da Internet.

A coleta de dados ocorrerá no horário de maior conveniência para a escola, tendo em vista não interferir na sua rotina. Vale ressaltar que a pesquisa possui um caráter confidencial no que se refere à identificação da escola e dos alunos envolvidos. Depois de concluída a pesquisa, estarei à disposição para informar os resultados obtidos à escola.

A participação desta instituição não é obrigatória e a qualquer momento será possível desistir de participar da pesquisa e retirar o seu consentimento. A recusa desta instituição não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre a participação da escola, pois o nome da Instituição não será divulgado.

Desde já, agradeço a atenção e empenho da direção, bem como a oportunidade concedida para a realização da pesquisa.

Itajaí, junho de 2008.

Atenciosamente,

Pesquisadora: Veridiana Abe _____

Miriam Vieira da Cunha _____

Declaro que entendi os objetivos da pesquisa e () concordo () não concordo em participar.

_____ [inserir carimbo da escola]

Nome e assinatura do responsável

APÊNDICE E – Termo de consentimento livre e esclarecido (bibliotecários)

Prezado Bibliotecário (a)

Estou desenvolvendo a pesquisa **Bibliotecário escolar e a busca de informação na Internet**: a comunidade de escolas particulares de Itajaí e Florianópolis, com o objetivo de identificar a participação do bibliotecário no processo de busca de informação dos estudantes de Ensino Médio de Itajaí e Florianópolis.

Esta pesquisa visa a produção de Dissertação de Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina e tem o apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.

Para dar continuidade a esta pesquisa, necessito de sua colaboração para responder a um questionário sobre como o bibliotecário auxilia a busca de informação dos estudantes do 1º, 2º e 3º anos do Ensino Médio.

A sua participação não é obrigatória e a qualquer momento você poderá desistir de participar da pesquisa e retirar o seu consentimento. A sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação, pois você não colocará o seu nome no questionário e o nome da escola não será divulgado. Por outro lado, me comprometo a divulgar os resultados da pesquisa. Destaco ainda, que a Instituição foi informada e aceitou participar da pesquisa.

Agradeço antecipadamente a sua colaboração e me coloco a disposição para o esclarecimento de dúvidas, através do telefone _____ ou *e-mail* _____.

Pesquisadora: Veridiana Abe _____

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Miriam Vieira da Cunha _____

Declaro que entendi os objetivos da pesquisa e concordo em participar.

Loca e Data:

Assinatura: _____

APÊNDICE F – Termo de consentimento livre e esclarecido (pais)

Prezados Pais:

Sou aluna do Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina. Estou fazendo um estudo com o objetivo de identificar a participação do bibliotecário no processo de busca de informação dos estudantes de escolas particulares de Ensino Médio de Itajaí e Florianópolis. Esta pesquisa visa à produção de Dissertação de Mestrado e possui o apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Para dar continuidade a este trabalho, necessito da sua colaboração, autorizando seu filho para:

Responder a um questionário sobre como efetua a busca de informação. A aplicação do questionário será desenvolvida na própria escola e em horário habitual de aula, conforme a conveniência da direção da escola. Vale ressaltar que o nome de seu filho não constará no questionário. É importante lembrar que a participação de seu filho é voluntária e sem nenhum prejuízo, caso não queira participar. Seu filho poderá desistir de participar da pesquisa e retirar o seu consentimento. A recusa dele não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição.

Agradeço antecipadamente a sua colaboração e me coloco a disposição para o esclarecimento de dúvidas, através do telefone _____ ou e-mail. Destaco ainda, que a escola foi informada e aceitou participar da pesquisa.

Local e data.

Pesquisadora: Veridiana Abe _____

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Miriam Vieira da Cunha _____

Você autoriza a participação de seu filho na pesquisa?

() Sim () Não

Declaro que entendi os objetivos da pesquisa e concordo autorizar meu filho (a) _____ a participar.

Assinatura do responsável _____