

BUSCA E OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO: um estudo na área de odontologia

SEARCHING FOR AND OBTAINING INFORMATION: a study in the field of dentistry

**Cristiane Batista Bezerra Tôrres¹
Eduardo José Wense Dias²**

1 INTRODUÇÃO

Para alcançar o nível desejado de desenvoltura frente à aquisição de novos conhecimentos e aperfeiçoamento necessário para o êxito profissional, discentes e docentes necessitam de uma instituição de informação dinâmica, apta a fornecer informações de modo rápido e preciso, tal como a biblioteca universitária (BU). No tocante à odontologia, profissionais e acadêmicos da área precisam manter-se atualizados em relação às informações que chegam pela Internet, que são discutidas em eventos científicos da classe, em cursos de graduação e pós-graduação etc.

Investigar que variáveis interferem na busca e obtenção de informação e de que modo a biblioteca está tendo êxito em suprir as necessidades de seus usuários foi o objetivo deste trabalho, que teve como sujeitos de pesquisa os docentes e discentes do *Curso de Odontologia da Universidade Federal do Piauí* (UFPI). Para a consecução deste objetivo, os seguintes parâmetros foram analisados:

¹ Mestra em Ciência da Informação pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Professora do Departamento de Morfologia da Universidade Federal do Piauí.

² Doutor em Ciência da Informação pela University of California at Los Angeles. Professor da Escola de Ciência de Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

- características gerais de docentes e discentes de odontologia da UFPI, enquanto usuários efetivos/usuários em potencial da BCCB, segundo os parâmetros: idade; domínio de idiomas estrangeiros (discentes); titulação acadêmica mais elevada; tempo de serviço; regime de trabalho; atividades exercidas; domínio de idiomas estrangeiros (docentes);
- necessidades de informação: tipos de necessidades de informação; fontes informacionais utilizadas; pessoas a quem recorrem quando necessitam de orientação para a elaboração de trabalhos acadêmicos; atitude frente à necessidade de material específico;
- uso da BCCB quanto aos aspectos: frequência de utilização; motivos da utilização; razões que justificam o uso ou não uso da biblioteca; conhecimento dos serviços prestados pela biblioteca; opinião geral sobre a biblioteca;
- participação em programas de educação de usuários: participação anterior em programas de educação de usuários; grau de satisfação em relação ao programa de educação de usuários; interesse em participar de novo programa de educação.

O primeiro segmento da população da pesquisa engloba os 249 alunos cadastrados no segundo semestre letivo de 2000, do qual utilizou-se uma amostra de 61,55%. O segundo engloba os docentes, distribuídos nos departamentos do curso, totalizando 29 professores efetivos. As taxas de resposta foram 92,81% para discentes e 75,85% para docentes. Para a coleta de dados, recorreu-se a questionários mistos.

A BU em foco neste trabalho é a *Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco* (BCCB), principal biblioteca da UFPI, parte integrante do *Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí* (SIBI/UFPI).

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA X SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Não há como negar o papel excepcional que a biblioteca universitária exerce como instituição de suporte das atividades exercidas pela comunidade universitária, considerando-se sua estrutura estrategicamente direcionada ao armazenamento e disseminação de informações para

suporte de atividades acadêmicas, que a torna diferenciada dos outros tipos de biblioteca.

No entanto, para que a BU atenda satisfatoriamente a seus usuários, deve planejar suas atividades com base no perfil de sua clientela. A análise das comunidades às quais se destinam os serviços prestados pela BU é que determina as diretrizes de atuação para a resolução dos problemas mais abrangentes ligados à interface usuário/biblioteca. Segundo Figueiredo (1994, p. 7), os estudos de usuários buscam “[...] saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de modo adequado”.

Dentre os fatores que determinam o tipo de necessidade de informação, a categoria de trabalho (pesquisador, docente, estudante ou tecnólogo) é identificada como um dos mais importantes (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN, 1996). O professor-pesquisador precisa de cobertura total, universalidade, atualização constante e serviços de alerta. O professor com dedicação maior à docência prefere informação organizada metodologicamente e publicações do tipo revisões. Os estudantes, por sua vez, querem informações específicas, em poucas palavras, em sua língua materna, e intimamente relacionadas com as disciplinas que cursam.

Conforme Figueiredo (1987), as principais barreiras estabelecidas pelos sistemas de informação são coleções deficientes e não atualizadas; espaço físico insuficiente e desconfortável; normas restritivas ao uso; serviço de referência precário; pessoal sem treinamento apropriado; falha na promoção ou *marketing* dos serviços e produtos oferecidos; treinamento inexistente ou ineficaz dos usuários para plena utilização dos recursos existentes. Dentre as barreiras vinculadas aos usuários, tem-se a falta de conhecimento dos recursos de informação, barreiras lingüísticas, psicológicas e de comunicação e preconceitos pessoais e hábitos próprios de busca de informação.

De fato, qualquer profissional da informação (cientistas da informação, documentalistas, bibliotecários etc.), independente de sua área de atuação, necessita conhecer todas essas variáveis, para considerá-las, quando da construção e/ou consolidação de sistemas de informação e estudo dos possíveis usuários destes sistemas.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

Dentre os docentes pesquisados, os mestres alcançam o primeiro lugar (45,45%), seguidos de especialistas (36,36%) e doutores (18,18%). O baixo índice de doutores é reflexo da escassez de cursos de pós-graduação *stricto sensu* na área de odontologia, no Estado do Piauí. O Curso dispõe, em linhas gerais, de professores experientes, uma vez que 14 docentes (63,64%) têm vínculo empregatício com a UFPI há mais de 10 anos. Um só docente (4,55%) apresenta de um a cinco anos de tempo de serviço e sete (31,82%) têm mais de cinco a 10 anos. Embora dedicação total seja o ideal para a carreira acadêmica, em países de Terceiro Mundo, como o Brasil, isto parece impossível, devido à baixa remuneração imposta a esta categoria profissional. Entre os docentes pesquisados, três (13,64%) trabalham em regime de tempo parcial, 13 (59,09%), tempo integral e seis (27,27%), tempo integral com dedicação exclusiva, dado este que confirma a tendência de os professores da área de saúde e outras, como direito, não manterem vínculo empregatício de exclusividade com as IES.

Em se tratando da distribuição dos docentes em relação às atividades acadêmicas exercidas, todos (100%) estão engajados no ensino de graduação; 14 (63,64%), em atividades de extensão; sete (31,82%), em atividades de pesquisa; cinco (22,73%), em atividades administrativas; dois (9,09%), em ensino de especialização e apenas um (4,55%), em ensino de mestrado/doutorado. Se poucos docentes envolvem-se com atividades administrativas, também é pequeno o número dos que realizam pesquisa.

O domínio de idiomas estrangeiros é outro aspecto que condiciona o sucesso na busca e obtenção de informações por qualquer profissional. Como visto, grande volume de informações especializadas é publicado em línguas estrangeiras, o que dificulta o seu acesso pelo pesquisador brasileiro, quando este não tem proficiência em outra língua, além do português (OHIRA; OHIRA; COLOSIMO, 1986). Confirmando a expectativa inicial de que o inglês é o idioma estrangeiro mais utilizado, devido à sua universalidade, observa-se que todos os 22 (100%) respondentes têm maior familiaridade com o inglês, ficando o espanhol

em segundo lugar, citado por 14 (63,64%) professores. O francês ocupa a terceira posição, lembrado por apenas três (13,64%) docentes e, por último, o italiano, lembrado por apenas um (4,55%) docente.

Em relação ao domínio de idiomas entre os discentes, o inglês é o mais familiar (81,69%), embora o domínio seja proporcionalmente maior entre os docentes. Em segundo lugar aparece o espanhol, citado por 30 alunos (21,13%) e em terceiro, o francês, indicado por apenas dois (0,70%) respondentes.

3.2 NECESSIDADES INFORMACIONAIS

Em relação aos professores, verificou-se que a maioria, ou mais precisamente 12 (54,55%) demonstraram ter necessidade de informações atualizadas em áreas de interesse. Os demais se dividiram entre os que necessitam de revisões de literatura (36,36%), apenas de determinado artigo ou texto (18,18%), tudo sobre um assunto (9,09%), além dos que se omitiram a respeito, qual seja, 4,55%. Este resultado corroborou o trabalho de Metchko (1980), que reforçou a necessidade de atualização como a principal razão para a busca de informação em BU.

Quanto à amostra discente, confirmou-se a idéia de Rzasa e Moriarty (1970), de que as necessidades informacionais de alunos de graduação estão intimamente relacionadas aos assuntos ministrados pelos professores, uma vez que priorizam as informações exaustivas sobre as disciplinas que cursam. A maioria dos discentes (42,96%, 61 alunos) busca tudo sobre determinado assunto, ficando informações atualizadas em segundo lugar (42 alunos – 29,58%), determinado artigo ou texto (21 alunos – 14,79%) em terceiro e, por último, revisões de literatura (nove alunos – 6,34%).

Em pesquisa similar, Marteleto (1984) verificou, entre os professores de todas as áreas de ensino da UFMG, o uso de livros e periódicos, nesta ordem de preferência, como fontes informacionais. Chegou-se a este mesmo achado em relação aos docentes de odontologia da UFPI. Suas principais fontes informacionais são o livro – citado por 18 (81,82%) professores – e o periódico – citado por 16 (72,73%) professores. A preferência maior por livros não constituiu fato

surpreendente, quando levou-se em consideração seu maior envolvimento com o ensino de graduação.

Entre os discentes, o material mais utilizado é o livro (136 alunos – 95,77%), seguido de anotações de aula (66 alunos – 46,48%), Internet (60 alunos – 42,25%), e artigos de periódicos (38 alunos – 26,76%). A preferência dos discentes pelo livro, além de reiterar estudos anteriores (METCHKO, 1980), está de acordo com suas necessidades informacionais, quais sejam, informações básicas sobre os tópicos ministrados nas disciplinas do Curso, como antes discutido. No que se refere à terceira posição da Internet, tanto entre professores quanto alunos, comprovou-se a força das inovações tecnológicas no processo informacional do homem contemporâneo.

Em relação à pessoa a quem recorrem quando necessitam de orientação para a elaboração de trabalhos acadêmicos, parte dos docentes pesquisados opta pelo auxílio de um colega de profissão (oito, ou seja, 36,36%). A mesma quantidade de docentes prefere não recorrer a ninguém. Outros cinco (22,73%) buscam ajuda de bibliotecários/auxiliares de biblioteca, quatro (18,18%) recorrem a especialistas na área e dois (9,09%) não responderam ao questionamento. Estes dados deram suporte ao pressuposto de que os discentes preferem resolver dúvidas informacionais com seus professores, e estes com colegas de profissão ou especialistas.

O bibliotecário/auxiliar de biblioteca é procurado pelos docentes para auxílio à elaboração de trabalhos acadêmicos, apenas quando não podem concluí-los sozinhos ou com ajuda de outros colegas ou especialistas na área, apesar de ser esta uma das atribuições daqueles profissionais da informação. Entre os discentes, o desconhecimento deste tipo de serviço é ainda maior, uma vez que recorrem a professores (95 alunos – 66,90%), colegas de turma (81 alunos – 57,04%), monitores de disciplinas (25 alunos – 17,61%), familiares (16 alunos – 11,27%) ou a grupos de discussão *on-line* (dois alunos – 1,41%), ao invés do bibliotecário (15 alunos – 10,56%), com a ressalva de que 10 (7,04%) não recorrem a ninguém. Os resultados ora discutidos evidenciaram a importância do professor como incentivador do uso da BCCB, o que é um dado estratégico para a reestruturação das políticas de maximização do uso da biblioteca.

Dentre os 22 professores, sete (31,82%) recorrem diretamente ao sistema informatizado da BCCB quando não sabem como encontrar material específico, seis (27,27%) consultam diretamente o bibliotecário, três (13,64%) alegaram que não freqüentam a BCCB e, por isso, não tiveram condições de responder à questão, três (13,64%) não se manifestaram, um (4,55%) dirige-se diretamente às estantes, um (4,55%) consulta colegas e um (4,55%), catálogos impressos. No caso do alunado, dos 142 alunos, 55 (38,73%) consultam o sistema informatizado da biblioteca, 39 (27,46%) procuram o bibliotecário, 21 (14,78%) dirigem-se às estantes, sete (4,93%) solicitam auxílio a colegas de turma ou professores e 17 (11,97%) não responderam ao questionamento. Percebe-se que a maioria dos docentes e discentes prefere iniciar as buscas informacionais por si só, consultando terminais de computadores da BCCB.

3.3 USO DA BCCB

Dos 22 professores, nove (40,91%) raramente freqüentam a BCCB, seis (27,27%), nunca nela estiveram, três (13,64%) freqüentam-na semestralmente, três (13,64%), bimestralmente e um (4,55%), mensalmente. Considerando a discussão anterior sobre a relevância da BU para a consecução das atividades acadêmicas, é surpreendente que professores não freqüentem a BCCB. Enquanto isto, os discentes, de uma forma ou de outra, utilizam, sempre, os recursos disponíveis.

Os dados discutidos apresentaram-se similares aos de Carvalho, Cordeiro e Oliveira (1987), que constataram a baixa freqüência dos docentes da Universidade do Amazonas à BU, apontando como possíveis causas, o fato de possuírem bibliotecas particulares, o acervo da biblioteca ser inadequado às necessidades de informação e o maior envolvimento dos docentes com o ensino do que com a pesquisa. Dentre estas, as atividades acadêmicas exercidas parecem ter maior peso na motivação ao uso de biblioteca como fonte informacional, pois os professores mais produtivos são, em geral, freqüentadores mais assíduos das bibliotecas universitárias. No caso específico dos docentes do Curso de Odontologia

da UFPI, são causa da baixa utilização da BCCB, envolvimento prioritário com o ensino, inadequação da coleção da biblioteca às suas necessidades e, conforme dados apresentados adiante, o uso de bibliotecas particulares.

Ainda em relação ao uso da BCCB, mediante a aplicação do teste χ^2 , verifica-se que não há relação entre algumas características gerais dos docentes, nível acadêmico ($p = 0,2247$), tempo de serviço ($p = 0,5$) e regime de trabalho ($p = 0,68$) – e a frequência à biblioteca ($p > 0,05$).

A amostra discente frequenta bem mais a BCCB. Setenta e oito alunos (54,93%), semanalmente; 47 (33,10%), diariamente; sete (4,93%), raramente; cinco (3,52%), quinzenalmente; três (2,11%), mensalmente e dois (1,41%), semestralmente. Em contraposição aos docentes, os alunos são frequentadores assíduos da biblioteca, apesar desta assiduidade não ter relação, conforme o teste χ^2 ($p > 0,05$), com seus dados pessoais: idade ($p = 0,203$) e domínio de idiomas estrangeiros ($p = 0,2583$).

Em se tratando dos motivos pelos quais os docentes frequentam a BCCB, ainda que eventualmente, oito (36,36%) docentes citaram a participação em eventos culturais; sete (31,82%), não responderam à questão; seis (27,27%) solicitação de levantamento bibliográfico; quatro (18,18%) responderam que vão para estudar com material próprio; quatro (18,18%), para empréstimo de material referente às disciplinas que lecionam; quatro (18,18%), para empréstimo domiciliar de publicações não relacionadas com as disciplinas sob seu encargo; quatro (18,18%), para o serviço de reprografia; dois (9,09%), para pedir orientação para a elaboração de trabalhos científicos e um (4,55%) para verificar o acervo. É animador observar que dos sete (31,82%) docentes que desenvolvem atividades de pesquisa na UFPI, seis (27,27%) vão à biblioteca em busca de levantamento bibliográfico para a consecução de trabalhos de pesquisa.

No que se refere ao alunado, do total de 142, 129 (90,85%) frequentam a BCCB para empréstimo de material recomendado pelos professores e 99 (69,72%) utilizam o serviço de reprografia. Ohira, Ohira e Colosimo (1986) também evidenciaram a alta utilização da BU da *Pontifícia Universidade Católica de Campinas* (PUCAMP) pelos alunos de graduação para a obtenção de material recomendado pelo professor, até pelo fato de ser este o serviço mais difundido. Outros motivos que justificam a frequência à BCCB são: elaboração de trabalhos acadêmicos (82 – 57,75%); estudo com material próprio (75 – 52,82%);

estudo em grupo (75 – 52,82%); empréstimo de material não recomendado pelo professor (67 – 47,18%); levantamento bibliográfico para atividades de pesquisa (44 – 30,99%); encontro com colegas e amigos (31 – 21,83%); participação em eventos culturais (oito – 5,63%) e acesso à Internet (três – 2,11%).

Investigando-se as razões de uso e não uso da BU, o aspecto físico é considerado fator significativo, como comprovaram Sacchi Júnior *et al.* (1987). Com 4.194,82m² de área física, a BCCB oferece instalações confortáveis, segundo a opinião de grande parcela dos usuários pesquisados – 13 (59,09%) docentes e 122 (85,92%) discentes, sendo este, o principal aspecto positivo apontado, seguido pelo item fácil acesso ao local da biblioteca – 10 (45,45%) docentes e 103 (72,54%) discentes.

A desatualização do acervo é o principal aspecto negativo apontado pelos docentes (12 – 54,55%), o que está de acordo com a observação de que sua principal necessidade de informação refere-se a informações atualizadas. Como segunda pior deficiência da BCCB, apontaram o número insuficiente de exemplares, provavelmente, por influência de queixas dos alunos. Para estes, os principais problemas da BCCB são, em ordem decrescente, número insuficiente de exemplares (123 – 86,62%), exemplares mal conservados (80 – 56,34%) e acervo desatualizado (67 – 47,18%). A alta incidência de opiniões negativas sobre o número de exemplares corroborou o dado apresentado de que a principal razão da utilização da biblioteca pelos discentes é o empréstimo de material recomendado pelo professor.

Quanto ao conhecimento de produtos e serviços da BCCB, os dados demonstraram que há coincidência quanto aos serviços mais conhecidos pelos docentes e discentes, quais sejam, empréstimo domiciliar (100% dos alunos e dos professores), local para estudo individual ou em grupo – 11 (50%) docentes e 137 (96,48%) discentes – e serviço de reprografia – nove (40,91%) docentes e 110 (77,46%) discentes. Entre os discentes, os serviços mais conhecidos são os mais utilizados, conforme observação anterior. Quanto aos docentes, não se verificou tal correspondência, pois os principais motivos de sua frequência à BCCB, ainda que eventual, são a participação em eventos culturais e acesso aos serviços de levantamento e comutação bibliográficos.

Os achados deste trabalho demonstram falta de conhecimento, por parte da comunidade acadêmica de odontologia da UFPI, de

determinados produtos e serviços oferecidos pela BCCB e subutilização dos recursos bibliotecários para a obtenção da informação. Através do teste c^2 , verifica-se também que, proporcionalmente, os discentes têm maior conhecimento dos serviços/produtos bibliotecários que os docentes ($p = 0 < 0,05$). A inexistência de estratégias de *marketing* dentro da biblioteca é, possivelmente, uma das causas da baixa utilização da BCCB, pois, ao que tudo indica, os usuários, geralmente, não dispõem de tempo ou motivação para freqüentar a BU.

Em termos globais, ambos os segmentos são de opinião de que a BCCB é uma “*boa*” biblioteca, com respectivos 36,36% e 69,72%, o que é paradoxal, diante do fato de os docentes pouco freqüentarem a biblioteca e do alto índice de não resposta entre eles (31,82%), o que é indício do seu desconhecimento ante o desempenho da BCCB.

3.4 PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO PARA USUÁRIOS

O programa de educação para usuários é desenvolvido na BCCB de modo a habilitar os seus usuários para utilização dos recursos disponíveis. Todos os alunos que ingressam na UFPI só se cadastram na biblioteca se participarem do programa. Dos 22 professores pesquisados, 20 (90,91%) não participaram do referido programa, um (4,55%) confirmou sua participação e um (4,55%) não respondeu ao questionamento. Dos 142 alunos, 97 (68,31%) disseram não ter participado, 44 (30,99%) confirmaram sua participação e um (0,70%) não respondeu à questão. O alto índice de alunos não participantes decorre do fato de o programa ter sido implantado apenas em 1998, quando do início da gestão da atual diretoria da BCCB. Não existe, até o momento, mobilização do *staff* da BCCB em direção à implementação de um plano para atrair os discentes “*não calouros*” e docentes ao programa educativo.

Em termos de atendimento às perspectivas dos usuários ante o programa educativo, o único docente participante do programa acredita que todas as suas expectativas foram atendidas. Em relação aos 44 alunos participantes, 15 (34,09%) sentiram-se plenamente satisfeitos, 23 (52,27%) afirmaram ter alcançado satisfação apenas parcial e para seis (13,64%) outros, o programa não atendeu às expectativas. Quanto ao

nível de interesse em participar do programa, os dados obtidos estão dispostos na Tabela 1.

Tabela 1: docentes e discentes do curso de odontologia da UFPI – nível de interesse em participar de programa de educação de usuários

NÍVEL DE INTERESSE	DOCENTES		DISCENTES	
	N	(%)	N	(%)
<i>Alto</i>	4	19,05	10	10,20
<i>Médio</i>	4	19,05	50	51,02
<i>Baixo</i>	4	19,05	2	22,45
<i>Nenhum</i>	1	4,76	13	13,27
<i>Sem resposta</i>	9	38,10	3	3,06
<i>Total</i>	22	100,00	142	100,00

Fonte: Tôrres (2001, f. 114)

É indiscutível a relevância da educação de usuários como forma de estreitar os laços entre biblioteca e sua clientela, principalmente, quando se observa, como no caso da UFPI, que estudantes e professores não estão familiarizados com a utilização de recursos informacionais. Portanto, a BU deve abandonar a postura passiva de atendimento, que privilegia tão-somente os usuários que a procuram, para implementar programas de educação voltados para a realidade da clientela, não perdendo de vista os objetivos das instituições de ensino superior às quais estão integradas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação do comportamento de busca de informação de docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI permitiu a identificação dos fatores intervenientes na satisfação de suas necessidades informacionais através da BCCB, quais sejam:

- **Docentes:** baixo envolvimento com atividades de pesquisa; uso de bibliotecas particulares e fontes informais, como por exemplo, conversas com colegas ou especialistas em suas áreas de interesse; preferência por acesso à informação *on-line* em local mais conveniente (em casa, possivelmente); inadequação do acervo da BCCB às suas necessidades informacionais, especialmente no setor de periódicos especializados; desconhecimento do papel do bibliotecário enquanto profissional da informação; desconhecimento dos produtos e serviços oferecidos pela BCCB; não participação em programas de educação de usuários;

- **Discentes:** desconhecimento do papel do bibliotecário enquanto profissional de informação; inadequação do acervo da BCCB a suas necessidades informacionais; desconhecimento dos produtos e serviços da BCCB; não participação em programa de educação de usuários.

Espera-se que tais conclusões figurem como contribuição aos estudos de usuários de bibliotecas da área de odontologia, ao mesmo tempo em que se pretende, com as sugestões a seguir, oferecer à BCCB algumas diretrizes de atuação para o melhor diagnóstico e atendimento das necessidades de informação de seus usuários:

- fortalecimento da integração BCCB / corpo docente, não só de odontologia, mas de todas as áreas existentes na UFPI, através da criação de uma representação de professores para apresentação de sugestões quanto aos serviços e produtos bibliotecários oferecidos;

- incremento da instalação de tecnologias de informação e comunicação e uso extensivo das tecnologias existentes na BCCB, como a Internet, para incentivo à busca e uso de informações atualizadas no recinto da BCCB;
- cadastro de projetos de pesquisa e extensão realizados pela comunidade acadêmica da UFPI, para subsidiar a criação de um serviço de disseminação de informação e despertar a atenção dos usuários para a busca de informação junto à BCCB;
- avaliação contínua das características específicas de sua clientela, em termos de necessidades de informação, habilidade de uso dos recursos informacionais, imagem e expectativas quanto ao desempenho da biblioteca e dos bibliotecários;
- melhoria na política de divulgação de serviços e produtos, através de estratégias de *marketing* diferenciado, criadas a partir de estudo minucioso do comportamento e características do público alvo, para posterior desenvolvimento de produtos dirigidos às necessidades deste público;
- aperfeiçoamento dos programas de educação de usuários tradicionalmente desenvolvidos, com base no diagnóstico da realidade da clientela e implementação de programas de educação ao uso dos recursos bibliotecários que envolvam de forma mais efetiva os professores e alunos não “*calouros*”.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, V. M. A.; CORDEIRO, E. M.; OLIVEIRA, D. V. Estudo de usuários das bibliotecas da área biomédica da Universidade do Amazonas. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 15, n. 2, p. 355-362, jul./dez. 1987.

FIGUEIREDO, N. M. Da necessidade de promover o uso da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 16, n. 1, p. 75-79, jan./jun. 1987.

_____. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *The Library Quarterly*, Chicago, v. 66, n. 2, p. 161-193, 1996.

MARTELETO, R. M. Necessidades de informação de professores e integração entre a biblioteca universitária e atividades acadêmicas. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, v. 13, n.1, p. 123-138, mar. 1984.

METCHKO, D. M. B. *Demandas de usuários na biblioteca do setor de saúde da Universidade Federal do Paraná*. 1980. 140 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.

OHIRA, M. L. B.; OHIRA, M.; COLOSIMO, E. A. Diagnóstico do comportamento do aluno de graduação da PUCCAMP na aquisição da informação bibliográfica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 14, n. 2, p. 329-343, jul./dez. 1986.

RZASA, P. V.; MORIARTY, J. H. The types and needs of academic library users: a case study of 6,568 responses. *College and Research Libraries*, Chicago, 31, p. 403-409, Nov. 1970.

SACCHI JR., N. *et al.* Levantamento dos fatores que condicionam o uso da biblioteca da faculdade de educação, filosofia, ciências sociais e da documentação da UNESP, campus de Marília (SP). ***Revista de Biblioteconomia de Brasília***, Brasília, v. 15, n. 1, p. 109-120, jan./jun. 1987.

TÔRRES, C. B. B. ***Fatores intervenientes no processo de busca e obtenção de informação em uma biblioteca universitária por usuários da área de odontologia***. 2001. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

**PÁGINA EM
BRANCO**