

PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: barreiras encontradas pelos usuários

PROCESS OF RECOVERY INFORMATION: barriers encountered by users

Cristiana da Silva Dantas*

Tahis Virgínia Gomes da Silva**

Ana Cleyde Bezerra Souza***

RESUMO

Aborda questões relacionadas ao processo de recuperação da informação identificando os obstáculos ao uso dos canais de comunicação destacando as barreiras informacionais (barreiras legais, terminológicas e de eficiência) encontradas pelo usuário no processo de busca da informação. Nessa revisão de literatura – a qual utiliza dois conjuntos de fontes bibliográficas: livros e artigos – se propõe que as bibliotecas disponibilizem treinamento para que o usuário apreenda a fazer a busca no sistema automatizado ou junto ao acervo, dessa forma possibilitando um acesso mais eficaz aos seus serviços informacionais. Conclui que as bibliotecas (unidades de informação) têm que atentar para o seu objetivo que é disponibilizar e satisfazer as necessidades de informação dos usuários oferecendo um sistema de recuperação da informação eficiente buscando sanar as barreiras de forma eficaz.

Palavras-chave: Bibliotecas. Barreiras informacionais. Usuários.

ABSTRACTS

Addresses issues related to the process of information retrieval identifying barriers to the use of communication channels highlighting the information barriers (legal, terminological and efficiency) encountered by the user in the process of information search. This review of literature - which uses two sets of bibliographical sources: books and articles - proposes that libraries make available training to the user perceives to make the search for the automated system or with the acquis, thus allowing more efficient access to their information services. Concludes that libraries

(information units) have to pay attention to your goal is to provide and meet the information needs of users by offering a system for efficient retrieval of information seeking remedy barriers effectively.

Keywords: Libraries. Informational barriers. Users.

1 INTRODUÇÃO

Como afirma Freire (2006, p. 10), “vivemos na era da informação quando a procura é muito grande em virtude da globalização e das novas tecnologias da informação e comunicação”, é incontestável que “o fenômeno da informação foi se tornando mais presente em nossas vidas, sua área de ação e atuação foi crescendo cada vez mais [...]”. Neste contexto surge a necessidade das bibliotecas identificarem as barreiras informacionais de seus usuários. Sua relevância é fundamental na ampliação e democratização do conhecimento. Portanto, é necessário que esse espaço tradicional de informação tenha seu acervo organizado para atender a demanda de usuário e as suas necessidades de informação de modo que ela consiga detectar onde o usuário esta inserido no seu sistema de comunicação e disseminação da informação. Sendo assim, é primordial que as bibliotecas/unidades de informação estejam voltadas ao perfil do usuário com seus paradigmas de comportamento na busca e no uso da

informação. O presente artigo tem como objetivo discutir as barreiras informacionais encontradas pelo usuário no processo de recuperação da informação. Tratamos primeiramente de breves considerações sobre conhecimento e informação; num segundo momento abordamos sobre usuário da informação; em seguida é exposto um breve contexto sobre biblioteca, destacando a biblioteca especializada; depois relacionará a necessidade de informação e as principais barreiras informacionais; e posteriormente são apresentadas as considerações finais. Este artigo foi realizado através de pesquisa bibliográfica, expondo uma breve revisão de literatura sobre os temas abordados escolhemos como campo empírico dois conjuntos de fontes: livros e artigos, dentre eles selecionamos principalmente as pesquisas de Costa e Ramalho (2010), Figueiredo (1990), Freire (1991), e Ferreira (1980) para embasamento teórico.

2 DO CONHECIMENTO A INFORMAÇÃO

Desde a Antiguidade Clássica o homem sente necessidade de conhecer os fenômenos ao seu redor, de responder as inquietudes da alma que é característica de cada indivíduo. Sendo assim, o conhecimento nasce também da dúvida, ou da necessidade de sanar uma lacuna. (BELKIN apud CHOO, 2003) ou uma falta de algo um vazio no pensamento, no intelecto, uma necessidade.

O conhecimento necessita ser comunicado através de um código (verbal ou não verbal), representado através de um sistema de linguagem. Com isso, é necessária uma forma de materialização, pois o conhecimento precisa ser expresso em qualquer forma física de registro ou qualquer forma concreta de expressão, qualquer tipo de linguagem, e com isso o conhecimento se transforma em informação (FARRADANE, 1980).

“Zeman designa que o termo informação, do latim *informare*, tem o sentido de ‘dar forma, ou aparência, por em forma, formar, criar [...] representar, apresentar, criar uma ideia.” (ZEMAN, 1970, p. 156). Com isso, informação pode ser definida com o ato de colocar algo em forma ou a ação de ordenar as coisas (em sentido físico, do suporte ou objeto concreto, material em si e no sentido de ideias), organizando tudo dentro de um sistema de classificação. Portanto, informação é materialização do conhecimento, independente de qual forma física ou suporte esta seja representada, pois conforme Le Coadic (2004, p. 4) informação é:

[...] um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte [tendo como] objetivo permanecer sendo a apreensão de sentidos ou seres em uma significação, ou seja, continua sendo o conhecimento; e o meio é a transmissão do suporte, da estrutura.

Podendo observar que o conceito de informação é complexo, pois é necessário que haja um processo de percepção de sentido e significado, levando em consideração o meio que a informação é transmitida. Em consonância com este pensamento, Oliveira (2005, p.18) discorre que “[...] a informação é um objeto complexo, flexível, mutável, de difícil apreensão, sendo que sua importância e relevância estão ligadas ao seu uso [...] e por tradição, se relacionam a documentos impressos e a bibliotecas”. Sendo assim, a importância da informação está referindo-se ao acesso e, sobretudo, ao uso. Portanto, são nas unidades de informações, enfatizando as bibliotecas, que ela deve ser disponibilizada adequadamente, uma vez que nessas

unidades deve ter profissionais qualificados para auxiliar o usuário na busca e recuperação da informação. Para uma melhor elucidação das unidades de informação Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000, p.92) conceituam:

As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e de documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet).

É, portanto, nesses espaços tradicionais de informação onde se destaca que o fator primordial de distinção social não é a capacidade de interligação entre grupos ou comunidades ou mesmo redes de comunidades proporcionadas pelos avanços tecnológicos, mas, sobretudo, a habilidade de gerenciar o processo de busca e transformação da informação para um fim específico. Isso só é possível com a criação de mecanismos que viabilizem o fluxo informacional de forma mais igualitária, através da criação de sistemas de representação e classificação da informação que realmente tornem o acesso à informação democratizante (ALMEIDA, 2009).

Outro aspecto pertinente da informação é a organização e a disseminação, visto que a biblioteca precisa estar com o seu acervo organizado para poder disponibilizar ao

usuário e assim cumprir com seus objetivos e os da instituição a qual está vinculada. Para alcançar esse desenvolvimento, McGarry (1999, p. 111) defende que uma das características essenciais de uma biblioteca é:

“[...] ser uma coleção de materiais organizados para o uso” compreendendo essa “coleção de materiais” principalmente de fontes bibliográficas, essa estrutura define sua função como reservatório para a memória exterior da humanidade, portanto, remetendo a recuperação e recuperação implica acesso, ou caminhos para disso beneficiar-se na condição de usuário.

3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Com o fenômeno da explosão informacional e o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) relações foram manifestadas e o comportamento do usuário se transformou cada vez mais.

“Desde o fenômeno da explosão informacional que novas relações foram construídas e, diante delas, um sentimento humano foi provocado, ou melhor, potencializado: a ‘ansiedade da informação.’” (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 58).

De acordo com as citadas autoras esse aspecto caracteriza-se por situações comportamentais estabelecidas diante da informação em contextos como: necessidade, vontade, falta, excesso, presença, uso, etc. Guinchat e Menou (1994, p. 486) compartilham o mesmo pensamento afirmando que “[...] com a introdução das

novas tecnologias nas unidades de informação, principalmente com o acesso a base de dados à distância, surgiu uma distinção entre o usuário final e o intermediário [...]”. Muitos usuários possuem dificuldades para acessar a informação, para localizar a base de dados mais adequada para um determinado tipo de pesquisa e o tipo de publicação indexado pela base de dados. Outro problema que merece destaque é a falta de profissionais adequados para ajudar e facilitar na busca a essa informação.

Da mesma forma que não é fácil definir informação, a definição de usuário também é difícil, porém, Silva et al (2007, p. 107) nos apresenta um conceito inserindo o usuário e suas necessidades de informação no contexto das unidades informacionais.

Aquele indivíduo, grupo ou entidade que utiliza os serviços prestados por uma biblioteca, centros de informação, arquivos, entre outras fontes, e deles tiram algum proveito, modificam suas estruturas cognitivas, comportamentos e desenvolvimento pessoal.

Sendo assim, pode-se caracterizar o usuário da informação como aquele indivíduo que faz uso dos serviços oferecidos pelas instituições de informação procurando transformar suas lagunas informacionais em novos conhecimentos ou ampliar conhecimentos já constituídos a fim de construir novos comportamentos e se desenvolver enquanto ser social. [maior desenvolvimento da discussão complementando com comentário sobre o conceito de usuário da informação.

Para Sanz Casado (1994) pesquisar os comportamentos informacionais diante da heterogeneidade de indivíduos é uma atividade complexa, principalmente

reconhecendo a diversidade de variáveis identificadas referente aos costumes e as posturas do usuário relacionadas às suas necessidades, buscas e usos informacionais. Contudo, afirma Sanz Casado (1994) que esse panorama comportamental apresenta caracteres de semelhanças e paridades dentro de um determinado grupo ou comunidade, o que possibilita certa uniformidade, “promovendo a aplicabilidade de planejamento de melhorias dos serviços informacionais.” (SILVA, RAMALHO, 2011, p. 23) que viabilizam a efetiva satisfação dos usuários com os serviços oferecidos e informação obtida.

Portanto, a biblioteca/unidade de informação teria que se articular junto ao sistema para fornecer condições adequadas para o usuário recuperar a informação desejada com êxito, uma vez que em relação a seu comportamento, ele (usuário) prima por canais formais e informais para obter a informação que necessita. Outro ponto indicado por Figueiredo (1990) são os usuários potenciais e os usuários reais, ou seja, aqueles que potencialmente seriam usuários dos serviços informacionais de uma biblioteca e aqueles que realmente são utilizadores desses serviços. E ainda, há os não usuários. É de suma importância que a administração do sistema se empenhe para conseguir dados dos usuários existentes e das necessidades não expressa pelos usuários reais. Na categoria dos não usuários estão inseridos não somente aqueles que não utilizam serviços, mas, também aqueles que não têm acesso a eles, não estão habilitados a usá-los ou não têm confiança nele, e ainda há aqueles que não têm consciência que precisam de informação.

4 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: particularidades de usuários

As bibliotecas são coparticipantes no processo educacional, destaca Ferreira (1980), uma vez

que seus acervos possibilitam a seus usuários a ampliação de seus conhecimentos, exercendo papel essencial para a democratização da informação. Fato que ressalta a função da biblioteca uma vez que esta tem atribuição fundamental no desenvolvimento do país, sobretudo a biblioteca universitária, desempenhando seu trabalho em consonância com os objetivos da instituição na qual está vinculada, conforme destaca Ferreira (1980, p. 7):

Se as bibliotecas são importantes para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento. [...] em todo processo educacional, é decisiva a influência da biblioteca, que se pode constituir num dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades.

Partindo dessa afirmação evidencia como a biblioteca universitária deve estar em conformidade com a comunidade acadêmica dando suporte na promoção e no desenvolvimento do tripé ensino, pesquisa e extensão, além de ter como foco as necessidades educacionais e culturais.

Dentro das especificidades da biblioteca universitária com relação às peculiaridades de seu acervo e heterogeneidades de usuários neste artigo focamos a biblioteca universitária especializada a qual disponibiliza no seu acervo obras que tratem de assuntos ou grupo de assuntos específicos em uma área do conhecimento. Na mesma linha desse pensamento, Salasário (2000, p. 108,) afirma que biblioteca especializada é “[...] uma unidade de informação com acervo especializado destinado à satisfação das necessidades informacionais de um público específico”.

Está claro que uma das funções da biblioteca especializada é disponibilizar informações de áreas específicas do conhecimento ou grupo de conhecimento, atendendo as necessidades de informações dos usuários para desenvolver suas pesquisas. Para atender a essas necessidades vale ressaltar onde o usuário está inserido no processo de comunicação tradicional do qual fala Silva et al. (2007, p. 108):

No processo clássico de comunicação, suas extremidades correspondem, respectivamente, a um emissor, fonte de informação (como ponto de partida de todo processo, produtor de informação ou sistema de informação) e a um receptor, o usuário da informação.

Pode ser observado que no processo de comunicação tradicional o comportamento do usuário é o de receptor da informação que é enviada pelo canal informacional. Neste sentido, Lima (1994) denomina os usuários de bibliotecas especializadas de cientistas e tecnólogos, visto que colhem proveito tanto dos canais formais e informais para obter informações.

“Os tecnólogos utilizam de canais formais como, por exemplo, os documentos publicados, porém acabam dando mais destaque aos canais informais, que, dentre outros pode ser os contatos pessoais.” (LIMA, 1994, p.50-53). Essa postura do usuário está ligada a especificação de suas necessidades, estando ligada a aspiração da sociedade de mercado, que vai determinar as limitações da relação do tempo/resposta imediata do sistema de informação adotado. Já os cientistas têm seus desejos direcionados para as pesquisas acadêmicas, necessitando de atualização contínua, sem restrição de informação, e utilizando-se tanto dos canais formais quanto dos informais para suprir suas necessidades informacionais. Mediante a esta realidade, podemos observar a diversidade de usuário e necessidade de informação.

4.1 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Os usuários são motivados por suas necessidades informacionais que podem ser definidas como uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência esta surgida de uma motivação, como objetivo de obter um a visão mais clara e mais eficiente de uma realidade surgida no ambiente sócio-político-cultural que afeta o usuário (BETTIO, 1990). Com a finalidade de preencher suas lacunas de conhecimento ou incertezas. (CHOO, 2003), firmando-se como cidadão atuante perante a sociedade, como ressalta Le Coadic (2004, p. 39):

O conhecimento da necessidade de informação permite compreender porque as pessoas se envolvem no processo de busca de informação. Exigência oriunda da vida social, exigência de saber, de comunicação, a

Biblionline, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 16-26, 2013.

necessidade de informação se diferencia das necessidades físicas que se originam de exigências resultantes da natureza, como dormir, comer, etc.

De acordo com Dias e Pires (2004) as necessidades de informação de pessoas ou grupos são divididas por tipologias em função: *do conhecimento* – derivado de necessidades materiais exigidas para realizar atividades humanas, profissionais e pessoais – tais como trabalhar, comer, dormir, reproduzir-se; *da necessidade humana* – procura de informação para satisfazer uma necessidade específica; *dos desejos* – carências por satisfação específica para atender necessidades mais profundas. Aspiração é o que o indivíduo gostaria de ter, podendo ou não ajustar-se com suas necessidades; *das demandas* – deseja por produtos específico que são respaldados pela habilidade e disposição de comprá-los. Demanda é o que o indivíduo expressa e pede indicando um uso em potencial; *do uso* – o que o indivíduo realmente utiliza em matéria de informação podendo ou não ter sido exposto. Em face dessa compreensão, Ferreira (1995, p. 6) salienta:

O fato de as necessidades de informação mudarem no tempo e dependerem do indivíduo que as buscam. Assim, os sistemas de recuperação da informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente.

A questão por ela suscitada é relevante no sentido de adaptação das unidades de informação as necessidades atuais do usuário que está em processo de construção, visto

que as unidades existem em função do usuário, pois é ele quem dá sentido a sua existência. Espera-se que o alicerce para conscientização dos sistemas de informação possa ser modelado:

Compreendendo os comportamentos de busca de informação mais profundamente, poderemos capacitar as organizações provedoras de informação a melhor servir às necessidades de seus clientes, aumentando, assim, a eficiência específica dos indivíduos nos meios pessoais, sociais e profissionais. O ideal seria alcançar o conceito global para uma dada comunidade (FERREIRA, 1995, p. 6).

Como vimos, a autora enfatiza a questão da qualificação das unidades de informação numa perspectiva focalizada no usuário para que os sistemas de informação devem ser regulados de acordo com o usuário, com o perfil de suas necessidades de informação e com seus paradigmas de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a ampliar sua própria capacidade. Costa e Ramalho (2010) reforçam a ideia dos sistemas de informação estar voltados para os usuários, pois as informações neles contidas serão transformadas por estes:

O objetivo final de um produto/sistema/unidade e de informação deve ser compreendido e analisado, enquanto fontes ou canais de informação utilizados, em termos dos usos da informação e dos efeitos (funções concretizadas)

resultantes desses usos na modificação do estado do conhecimento e nas ações dos usuários. Dessa maneira, o papel mais importante do produto/sistema/unidade e de informação consiste na forma como a informação possibilita/transforma a realização desse objetivo ao satisfazer seus usuários (COSTA; RAMALHO, 2010, p. 60).

Como pode se observado, ao usuário tem sido imposto se adaptar aos mecanismos dos serviços de recuperação da informação ao invés dos mecanismos adequar-se as características particulares do usuário. Uma resolução alternativa para esses problemas são os treinamentos que os sistemas procuram disponibilizar aos usuários e, mais recentemente surgiu os tão propagados sistemas conhecidos como amigáveis (*user-friendly*), o que, na maioria dos casos, somente significa que são usáveis, não que satisfaçam as expectativas, ou resolvam às necessidades de informação dos usuários (FERREIRA, 1995). Podemos observar que alguns sistemas de informação/unidade de informação/bibliotecas podem disponibilizar serviços de treinamento para o usuário, porém não satisfaz as suas necessidades o que pode ocorrer por vários motivos como: o sistema tem a informação, mas não é tão específica; a biblioteca tem a informação, porém naquele momento não pode ser disponibilizada; a unidade não tem a informação e também não sabe informar ao usuário onde encontrá-la, entre outros.

4.2 BARREIRAS INFORMACIONAIS : breves considerações

Salienta-se que o processo informacional não consegue atingir as expectativas dos usuários

na sua totalidade, pois nesse percurso segundo Silva *et al.* (2007) há o que denominam de ruído e a Ciência da Informação e a Biblioteconomia reconhecem como ruídos **os obstáculos ou barreiras informacionais que são as dificuldades, os entraves encontrados pelo usuário quando buscam a informação desejada através dos canais de comunicação** (COSTA; RAMALHO, 2010, grifo nosso). Abordaremos três barreiras informacionais que dificultam à recuperação da informação por parte do usuário que segundo Freire (1991) é barreiras legais, barreiras terminológicas e barreira de eficiência.

As barreiras legais representadas pelas limitações ao acesso e uso da informação, especificamente a informação tecnológica (aplicável à produção de bens e serviços). Starec (2006) afirma que a tecnologia de informação e de comunicação emergiu para facilitar, porém, algumas vezes, o que observamos é que elas terminam dificultando o dia a dia nas instituições. A importância da tecnologia da informação está sujeita acima de tudo a informação e a função representada por ela nas organizações. Nosso encantamento pela tecnologia nos faz esquecer o objetivo principal da informação: informar. Não adianta ter tantos computadores se os usuários não despertarem para o interesse pela informação que eles podem produzir ou mediar, além disso, temos que estar atentos para não cometermos o erro de acreditar que os sistemas de informação estão isento de falhas, a esta realidade podemos atribuir de dependência tecnológica;

A segunda barreira, as terminológicas, destaca que não é com assiduidade que os usuários e agentes de informação utilizam o mesmo sistema convencional, de símbolos ou de sinais e de regras combinatórias integrado de linguagem no processo de recuperação do conhecimento, podendo suceder,

especialmente na transferência da informação para o setor produtivo, que os termos técnicos utilizados tornam difícil à compreensão da mensagem pelos usuários finais. Bezerra (2003) compartilha do mesmo pensamento, pois segundo ela a barreira terminológica é devido ao exagero de termos ou de uma terminologia instável no recinto das organizações ou de grupos comuns a várias disciplinas podendo causar distorções, rejeições ou interpretações errôneas;

E, por fim, de eficiência (ou as barreiras de eficiência) que influi de duas formas: primeiro do ponto de vista do agente que transfere a informação (comunicador), que pode ser reconhecido na relação entre esforço para informar e usos/efeitos da informação; e por fim do ponto de vista do usuário, na medida dos esforços para levar a efeito o uso dos serviços de informação (custos financeiros, tempo, estratégias de busca e outros esforços), ou seja, a barreira de eficiência atua tanto do ponto de vista do sujeito que transmite a informação – denominado de emissor – como do sujeito que emprega tal informação – o receptor – em termo de combinação de busca, despesas financeiras e outros serviços (BEZERRA, 2003).

Portanto, identificando às barreiras de eficiência torna-se possível avaliar o quanto a relação entre o usuário com o sistema de recuperação adotado na biblioteca – e através desse verificar a qualidade de resposta e a boa aceitação e prestação dos serviços oferecidos pela unidade de informação – está ocorrendo de forma satisfatória. Observando-se principalmente as relações de tempo-resposta do sistema, recuperação da informação e satisfação do usuário frente aos serviços oferecidos.

Pelo exposto pode ser percebido que as dificuldades no processo de recuperação da informação se darão na comunicação indireta na qual a mensagem entre o mediador não

atingir o receptor ou usuário do sistema (FREIRE, 1991), ou seja, a informação do emissor não chega ao mesmo momento ao receptor, como ocorre na comunicação pessoal, mas é transformada em outros sinais e transportada por outros meios.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista o que foi apresentado neste artigo, merecem destaque alguns pontos relevantes: primeiramente reconhecer que as bibliotecas são de grande importância para a democratização do conhecimento e formação do cidadão. Neste aspecto a biblioteca especializada deve estar em consonância com a comunidade acadêmica dando apoio à pesquisa. Para que isso ocorra é fundamental que essa unidade de informação esteja com todas as suas obras organizadas, além disso, elas devem se adequar aos padrões de comportamento do usuário, ou seja, ao seu perfil de necessidade de informação que serão por eles apresentadas.

É, portanto, relevante estudar o usuário da informação, identificando os usos que o usuário faz da informação, como emprega as fontes que obteve ou que lhe foram oferecidos por determinado sistema informacional, e como estes são empregados nas práticas cotidianas. Sendo assim, por meio dos estudos de usuários os sistemas informacionais podem identificar lacunas e avaliar a “[...] qualidade de serviços, acervos, habilitação de pessoal e adequação de setores e funções procurando satisfazer seus usuários em suas buscas e necessidades informacionais”. (SILVA; RAMALHO, 2011, p. 24).

As bibliotecas/unidades de informação podem disponibilizar treinamento para o usuário aprender a fazer a busca no sistema ou na própria unidade mesmo, dessa forma possibilitamos a diminuição das famosas barreiras/dificuldades na recuperação da

informação, pois estes são os maiores obstáculos que fazem com que alguns usuários desistam daquela informação, seja quando estão buscando numa base de dados ou em uma biblioteca. Portanto, os sistemas de informação têm que estar alertas para realidade atentando para o seu objetivo que é disponibilizar e satisfazer as necessidades de informação dos usuários.

Por seguinte cabe a biblioteca, enquanto instituição promotora do acesso à informação identificar as barreiras informacionais de seus usuários, com ênfase nos três obstáculos aqui apontados: barreiras legais, terminológicas e de eficiências.

Em relação às barreiras legais cabe aos profissionais que atuam nos serviços informacionais da biblioteca orientar a seus usuários quanto aos entraves legais referentes ao uso, reprodução e apropriação da informação independente em qual suporte ou meio seja possibilitado o acesso a esse documento, especialmente diante do crescente uso dos recursos tecnológicos para acessar e reproduzir a informação.

Nos obstáculos terminológicos cabe aos profissionais de informação adequar à linguagem adotada no sistema de recuperação de informação a linguagem da sua comunidade de usuários, ou seja, conciliar o uso da linguagem artificial a linguagem natural, a fim de que os termos ou descritores buscados pelos usuários sejam recuperados pelo sistema ou que os descritores ou palavras de indexação (palavras-chave) existentes no banco de dados do sistema sejam reconhecidos pelos pesquisadores utilizadores da biblioteca como termos que representem realmente os assuntos buscados.

E, finalmente, realizar estudos frequentes que identifiquem a satisfação de seus usuários com os serviços oferecidos pela unidade de

informação, para avaliar se estabeleceu uma relação dialógica eficiente entre profissionais da informação – sistema de informação - usuários.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. de. A Produção social do conhecimento na sociedade da informação. **Inf. & Societ.:** Estudos, João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 11-18, jan. /abr. 2009. Disponível em: <www.scielo.com.br>. Acesso em: 17 ago. 2009.

ARAÚJO, V. M. R. H. de. Informação: instrumento de dominação e de submissão. **Ci.In.**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 37-44, jan./jun. 1991.

BETTIO, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. **R. Bibliotecon.**, Brasília, v.18, n.1, p.59-69, jan./jun.1990. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BETTIOL.pdf>>. Acesso em: jun. 2013.

BEZERRA, E. P. **Digitalizando o Virtual:** Uma análise Informacional do Processo de Implementação da Biblioteca Digital Paulo Freire. João Pessoa: 2003. Disponível: <http://bdt.d.biblioteca.ufpb.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=176>. Acesso em: 21 maio 2011.

CHOO, Chum Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A Organização do Conhecimento:** como as organizações usam informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. p. 63 -120.

COSTA, L. F. da; RAMALHO, F. A.. Novas Perspectivas dos Estudos de Satisfação de Usuários. **Enc. Bibli:** Arquivol. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010.

DIAS, M. M. K.; PIRES, Daniela. **Usos e Usuários da Informação.** São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FARRADANE, J. Knowledge. Information, and information science. **Journal of Information Science,** Thousand Oaks, v. 2, p. 75-80, 1980.

FERREIRA, L. S. **Bibliotecas universitárias brasileiras:** análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980.

FERREIRA, L. S. ; SUELI, M. S. P. Novos Paradigmas e Novos Usuários de Informação. **Ciência da Informação,** Brasília, v. 25, n. 2, 1996.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para a Promoção do Uso da Informação:** técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990.

FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 20, n. 1, p.51-54, jan./jun. 1991

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação.** 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LIMA, B. A de. **Aproximação Crítica à Teoria dos Estudos de Usuários de Bibliotecas.** Londrina: EBRAPA-CNPSo/SPI, 1994.

OLIVEIRA, M. et al. **Ciência da Informação e Biblioteconomia:** novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

McGARRY, K. **O contexto Dinâmico da Informação:** uma análise introdutória. Brasília: Briquet Lemos, 1999.

SALASÁRIO, M. G. da C.. Biblioteca Especializada e Informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de mecânica de precisão. **R. ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Santa Catarina, v. 5, n. 5, 2000.

SANZ CASADO, E. Estudos de usuários: conceitos básicos. In:_____. **Manual de estudos de usuários.** Madrid: Fundacion Sánchez Ruipérez, 1994. p. 19-31.

SILVA, A. C. P. da. et al. Déficit Informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docente do programa de pós-graduação em economia - Ppge/Ufpb. **Inf. & Soc.:**Est., João Pessoa, v.17, n.3, p.107-117, set./dez. 2007

SILVA, T. V. G. da; RAMALHO, F. A. Uso da informação em museus: visitas ao Centro Cultural

de São Francisco. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 22-37, 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/4247/5803>>. Acesso em: 7 out. 2011.

STAREC, Claudio. **A Gestão Estratégica da Informação na Universidade**: Os Pecados Informativos e Barreiras na Comunicação da Informação para a Tomada de Decisão na Universidade Estácio De Sá. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT007.HTM (2 de 15)23/12/2005 15:23:04>. Acesso em: 20 maio 2011.

TARAPANOFF, K. ; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de; CORMIER, P. M. J. Sociedade da Informação e Inteligência em Unidades de Informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

ZEMAN, J. Significado filosófico da noção da informação. In: **O conceito de informação da ciência contemporânea**. Colóquios de Cooperação Royamunt. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970.

Dados sobre Autoria

*Discente do Bacharelado em Biblioteconomia/UFPB.
E-mail: criiisufpb@hotmail.com

**Bibliotecária da Biblioteca Setorial do CCS/UFPB. Mestre em Ciência da Informação - PPGCI/UFPB.
Bacharel em Biblioteconomia/UFPB. Graduada em Educação Artística (Artes Plásticas)/UFPB.
E-mail: tahis@ccs.ufpb.br

***Discente do Bacharelado em Biblioteconomia/UFPB.
E-mail: Souza.acb@gmail.com

Comunicação (Oral), apresentada ao GT 3 – Centro de Informação como Instrumento de Propagação Social no Encontro Regional de estudantes de Biblioteconomia, documentação, Ciência e Gestão da Informação – EREBD N/NE de 15 a 21 de janeiro de 2012, sob o tema: Informação e sociedade: a importância da biblioteconomia no processo de preservação da memória documental.

Artigo enviado em maio de 2012 e aceito em março de 2013.