

# DÉFICIT INFORMACIONAL: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docentes do Programa de Pós-Graduação em Economia - PPGE/UFPB

*Alan Curcino Pedreira da Silva\**  
*Edivanio Duarte de Souza\*\**  
*Emy Pôrto Bezerra\*\*\**  
*Luciana Ferreira da Costa\*\*\*\**  
*Francisca Arruda Ramalho\*\*\*\*\**

\* Mestre em Ciência da Informação pela UFPB. Membro pesquisador da Rede Cooperativa de Pesquisa e Intervenção sobre (In)formação, currículo e trabalho - REDPECT do Instituto de Ciência da Informação da UFBA. Professor do Pólo Penedo da UFAL. E-mail: cursino@walla.com

\*\* Doutorando em Ciência da Informação pela UFMG. Mestre em Ciência da Informação pela UFPB. Professor do Curso de Biblioteconomia da UFAL. E-mail: edivanioduarte@cci.ufal.br

\*\*\* Mestre em Ciência da Informação pela UFPB. E-mail: emyporto@yahoo.com.br

\*\*\*\* Mestranda em Ciência da Informação pela UFPB. Bacharela em Biblioteconomia pela UFPB. Consultora em Documentação e Arquivos. Responsável pelo Centro de documentação jurídica de Garcia Advogados Associados. E-mail: lu\_cristal3@hotmail.com

\*\*\*\*\* Doutora em Ciências da Informação pela Universidad Complutense de Madrid-España. Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da UFPB. E-mail: arfrancisca@hotmail.com

## RESUMO

Estudo realizado com professores do Programa de Pós-Graduação em Economia - PPGE/UFPB, com o objetivo de identificar os obstáculos ao uso dos canais informacionais. A coleta de dados realizou-se através de questionários. A análise aponta para uma discussão sobre o perfil dos professores, os usos dos canais informacionais e os obstáculos às buscas e usos da informação. Conclui-se que os professores enfrentam obstáculos tanto no uso dos canais formais quanto dos supra-formais.

## Palavras-chave

ESTUDO DE USUÁRIOS  
USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO  
OBSTÁCULOS INFORMACIONAIS

## I INTRODUÇÃO

O usuário da informação pode ser definido como aquele indivíduo, grupo ou entidade que utiliza os serviços prestados por uma biblioteca, centros de informação, arquivo, entre outras fontes, e que deles tiram algum proveito, modificam suas estruturas cognitivas, comportamentos e desenvolvimento pessoal.

Sanz Casado (1994, p. 19) define usuário da informação como “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”.

Por sua vez, para Guinchat e Menou (1994, p. 481) “O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação [...]”. Afirmam ainda que “o usuário é um agente essencial na concep-

ção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação” (p. 482).

Os supracitados autores consideram que, geralmente, o usuário interage com as unidades ou sistemas de informação, em dois sentidos. Primeiro, o **usuário** interage como responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação, como membro do conselho de direção da instituição a que a unidade pertence, ou ainda como contribuinte. Segundo, **as unidades e os sistemas de informação** devem ter como base o usuário, para sua orientação e concepção a serem definidos em função de suas características, suas atitudes, suas necessidades e suas demandas.

Apesar do usuário assumir grande importância no desenvolvimento das atividades dos sistemas de informação, o diálogo entre o mesmo e os especialistas de informação não é simples. Faz-se necessário ultrapassar as atitudes negativas e as concepções simplistas ou errôneas de ambas as partes. Muitos usuários têm pouca consideração para com as unidades de informação e para com seu pessoal. Por outro lado, o pessoal dessas unidades fecha-se, privilegiando a organização e a conservação, negligenciando a difusão da informação e as necessidades reais dos usuários. Este é o pensamento Guinchat e Menou, (1994), que propõem o estabelecimento de algumas condições para ultrapassar esses obstáculos, quando afirmam que:

a) Os especialistas de informação devem tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e de traduzi-las em demandas; devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas; e aceitem colaborar com os usuários.

b) Os usuários devem tomar consciência das exigências dos mecanismos modernos de transferência do conhecimento; devem aceitar a disciplina resultante destes mecanismos; e delegar algumas tarefas aos especialistas de informação; ter confiança nestes especialistas e seguir uma formação adaptada às técnicas de informação.

Diante disso, os sistemas de informação precisam conceber que ainda há muito a ser feito para integrar, verdadeiramente, os usuários aos serviços que lhes são oferecidos e tudo isso deve começar ou passar pelos estudos de usuários, pois só pesquisando os usuários é que se pode conhecer melhor suas reais necessidades de informação.

De outro modo, na crescente tomada de consciência, os usuários da informação têm demonstrado uma postura pró-ativa frente aos sistemas de informação. Eles mesmos sabem quais são suas reais necessidades de informação e, na maioria das vezes, escolhem canais e fontes específicas para sua obtenção e, a partir desse entendimento, tentam ultrapassar *gaps* informacionais.

Usuários de comunidades científicas, de modo especial, exercem com consciência esta postura pró-ativa, apesar de, eventualmente, enfrentarem obstáculos na busca e uso da informação. Essas comunidades

se tornam especiais enquanto usuárias de informação, ainda, por terem um triplo papel, o de consumidoras, produtoras e disseminadoras de informação científica. Produzem, disseminam e consomem informações com o intuito do conhecimento científico, sua utilização socializada e desenvolvimento contínuo.

O desejo de investigar as peculiaridades de um processo de busca e uso de informação no contexto de uma comunidade científica surgiu de atividade de pesquisa aplicada, obrigatória da disciplina *Usuários da Informação*, Curso de Mestrado em Ciência da Informação da UFPB. Dessa forma, enfoca-se, especificamente, a comunidade de professores do Programa de Pós-Graduação em Economia da UFPB.

O Programa de Pós-Graduação em Economia (PPGE) da UFPB se iniciou em 1980, com o Curso de Mestrado em Economia, tendo como objetivo formar pesquisadores - docentes do ensino superior e profissionais de Economia, visando uma política de atuação e desenvolvimento sócio-econômico voltado para a realidade brasileira. Em se tratando de um Programa de pós - graduação há a necessidade de concentração de esforços e conhecimentos para o alcance desse e de outros objetivos, como por exemplo, a implantação do Curso de Doutorado. Conhecer os processos de produção, disseminação e uso de informações por parte dos professores, em suas práticas docente e de pesquisa, se torna imperativo, nessas circunstâncias.

Com essa visão, realizou-se a pesquisa aqui relatada que teve objetivo responder as seguintes indagações: *Qual o perfil e necessidades dos professores do PPGE enquanto usuários da informação? Quais os canais de informação utilizados pelos professores em seu processo de busca e uso de informações para o desempenho de suas atividades docentes? Quais os obstáculos enfrentados nesse processo? e Que estratégias/alternativas sugerem os professores, no enfrentamento desses obstáculos?*

## 2 PELA BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

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**. A figura a seguir demonstra o caminho da informação, da fonte ao usuário da informação, onde a **mensagem comunicada** ou **informação** é veiculada por um canal.



**Figura 1:** Processo clássico comunicacional

Fonte: Silva; Souza; Bezerra (2004)

No processo clássico de comunicação o usuário tem uma atitude de recepção da informação, a qual é emitida pela fonte, através do canal informacional. No contexto de busca e uso da informação, ocorre uma inversão do processo clássico comunicacional, ou seja, o usuário assume uma postura pro-ativa, ele estimula a fonte ao buscar informação para satisfação de suas necessidades. Não mais o usuário é manipulado pela fonte, mas é ele que desperta para certa necessidade de informação, manipulando a fonte de acordo com os seus interesses. Para isso o usuário utiliza os canais de comunicação, que se categorizou para efeito da pesquisa, como canais formais, informais, semi-formais e supra-formais, para chegar à fonte, que nesse processo inverso é a receptora das necessidades do usuário.

Em artigo intitulado “A biblioteca no sistema de comunicação do conhecimento”, há mais de duas décadas, Coelho Neto (1982) já defendia a idéia de inversão “fonte-receptor” para “receptor-fonte”, quebrando, assim, a função paternalista dos sistemas de informação.

Os canais informacionais objetivam estabelecer as condições para troca ou veiculação de informação, que podem ser divididos em quatro tipos, (ARAÚJO, 1998, p.29-31):

- a) **canais informais:** são aqueles caracterizados “por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação”, configurando-se em contatos interpessoais. Exemplos: reuniões, trocas de correspondências, visitas.
- b) **canais formais:** são aqueles que “veiculam informações já estabelecidas ou comprovadas através de estudos”. Exemplos: documentos, livros, periódicos, obras de referência.
- c) **canais semi-formais:** configuram-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: participações em conferências e

desenvolvimento de pesquisa (utilizando ao mesmo tempo textos, conversa face a face, livros, periódicos).

- d) **canais supra-formais:** configuram-se nos canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC’s.

As TICs seriam, para Castells (1999, p. 49, grifo do autor), o “conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (*software e hardware*), telecomunicações/rádiodifusão, e optoeletrônica” Assim, os canais supra-formais de informação se constituem em canais de amplo uso nos dias atuais, caracterizando-se, primordialmente, pelas redes eletrônicas de comunicação de dados, como a Internet, a *world-wide-web*, intranets, além de outros canais de sistemas de informação baseados em computadores, disponíveis até *on-line*, como as próprias bibliotecas virtuais especializadas.

De acordo com Araújo (1998, p. 30), o processo de comunicação através dos canais ditos supra-formais está baseado em quatro propriedades fundamentais: *velocidade eletrônica, processamento da informação, interconexão de redes e comunicação assíncrona* (onde não se necessita da presença simultânea do emissor e receptor).

Deve-se ressaltar, ainda, que nenhum processo informacional é linear ou perfeito. Ele admite desvios ou erros, o que as Ciências da Comunicação denominam de ruídos. Por seu modo, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação consideram esses ruídos enquanto obstáculos/barreiras informacionais. Assim, na utilização de quaisquer fontes e canais informacionais, os usuários da informação têm enfrentado barreiras, de vários tipos, as quais limitam o acesso à informação, ou mesmo, interrompem o processo de busca e uso de informação.

Os diversos obstáculos ou barreiras de informação podem ser evidenciados através dos estudos sistematizados de necessidades, buscas e usos de informação e reconhecidos de acordo com suas singularidades, como as barreiras relacionados por Araújo (1998) e que é pautada na classificação de Wersig. Outros autores como Figueiredo (1991) e Guinchat e Menou (1994), também abordam o tema das barreiras/obstáculos informacionais, com a precisão que o tema requer.

Comparando os tipos de barreiras, apresentado por cada autor, encontram-se semelhanças e algumas divergências no que se refere a terminologia, como por exemplo os termos: barreira de idioma, barreira de língua estrangeira e obstáculos lingüísticos.

O quadro, a seguir, elaborado por Costa (2002), com base nos autores supracitados, mostra a articulação, de forma simples e apenas comparativa, das tipologias referidas o que pode tornar mais claro o exposto.

OBSTÁCULOS INFORMACIONAIS		
ARAÚJO	FIGUEIREDO	GUINCHAT e MENUU
Barreiras intraorganizativas	Barreira de atraso na Biblioteca	Obstáculos institucionais
Barreiras financeiras		Obstáculos financeiros
Barreiras interpessoais		Obstáculos psicológicos
Barreiras de idioma	Barreira da língua estrangeira	Obstáculos lingüísticos
Barreiras ideológicas		
Barreiras terminológicas	Barreira terminologia	Obstáculos técnicos
Barreiras geográficas	Barreira isolamento geográfico	
Barreiras econômicas		
Barreiras legais	Barreira restrições à informação	
Barreiras de tempo	Barreira de restrições de tempo	
Barreiras de eficiência	Barreira estratégias fracas busca	
Barreira capacidade leitura		
Barreira de consciência e conhecimento da informação		
Barreiras de responsabilidade		
	Barreira de informação de qualidade inferior	
	Barreira demora da publicação	
	Barreira excesso de informação	
	Barreira desconhecimento da informação	
	Barreira dispersão da informação em diferentes canais	
	Barreira de Literatura não-convencional	

**Quadro 1:** Obstáculos informacionais

Fonte: Costa (2002, p. 35)

### 3 PELA PESQUISA APLICADA

Objetivando investigar os obstáculos no uso de canais informacionais por docentes do PPGE/UFPB, adotaram-se os seguintes procedimentos metodológicos:

a) coleta de dados através da aplicação de questionários. Anteriormente, contudo, à

aplicação dos questionários, realizou-se um pré-teste com professores do Programa de Pós-Graduação em Administração da UFPB, sem indicação final de correções no instrumento. O questionário, elaborado com questões fechadas e abertas, foi dividido em três partes norteadoras da investigação, que são as categorias gerais de

análise: *Perfil do Professor, Canais de Informação e Obstáculos Informacionais*;

- b) tabulação de dados através de estatísticas básicas e inferências percentuais, sob as três categorias gerais de análise, pré-definidas, que geraram as seguintes sub-categorias: *gênero, titulação docente, idiomas utilizados, necessidades de informação, ação informacional docente, canais de informação, obstáculos à comunicação da informação e estratégias sugeridas face aos obstáculos de informação*;
- c) análise dos dados sob a égide de uma dupla abordagem, quantitativa e qualitativa. Esta última com base em Minayo (1998).

Da população de 14 professores que compõem o PPGE, atingiu-se o percentual de 57% como amostra, o equivalente a oito professores. Assim,, trabalhou-se com uma amostra, por motivos outros como a impossibilidade de comunicação decorrente do constante trânsito dos professores entre as cidades de Recife e João Pessoa, no período da coleta de dados, o que não comprometeu a investigação. Desse modo, e a partir deste momento, apresentam-se os resultados e análises da investigação realizada.

## 4 USO DOS CANAIS INFORMACIONAIS PELOS PROFESSORES

### 4.1 Os usuários da informação: perfil docente

Mapeando as características dos professores do PPGE, enquanto indivíduos e usuários da informação, constataram-se algumas especificidades que possibilitaram traçar o perfil do grupo estudado. Nesta sorte, partiu-se da composição e análise das seguintes categorias: Gênero, Titulação, Necessidade de informação, Uso de língua estrangeira e Ação informacional docente.

#### a) Gênero.

Em relação a questão de gênero, 63% dos professores investigados corresponde ao masculino e 37% ao feminino.

#### b) Titulação

Os professores do PPGE são oriundos do curso de graduação em Economia. Apenas um professor tem mais de uma graduação, no caso, Matemática. Com exceção de um professor, Doutor em

Organização Industrial, todos possuem curso de doutorado em Economia.

#### c) Necessidades de informação

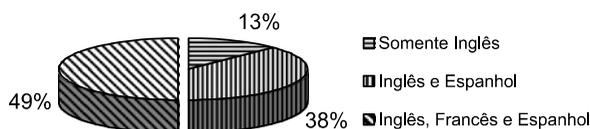
Ao serem interpelados acerca de suas necessidades informacionais no desempenho de suas atividades, especificamente enquanto docentes, todos os professores responderam que necessitam de informação para atividades de ensino, pesquisa e orientação de dissertações de mestrado e monografias de conclusão de curso de graduação. Apenas um professor respondeu que, além dessas atividades, ainda desempenha funções de *cargo administrativo*, a coordenação do próprio PPGE.

Um professor informou que, além das atividades descritas, necessita, também, enquanto docente, de informações sobre "*Cultura, decisões de natureza técnica e política.*" (P6)<sup>1</sup>, ficando evidenciado a necessidade da abertura profissional docente aos diversos saberes e conhecimentos no mundo globalizado, interveniente nas economias de todos os países, comunidades e culturas, ainda para discussão desses saberes e conhecimentos no nível acadêmico, na formação de novos profissionais em pós-graduação.

A descrição das necessidades de informação dos professores do PPGE corrobora o que pensa Figueiredo (1991), quando afirma que cada usuário é único em suas necessidades informacionais e, pelas suas características educacionais, psicológicas e sociais, é único, também, como indivíduo.

#### d) Uso de língua estrangeira

Quanto à utilização de língua estrangeira, na prática cotidiana de busca e uso da informação, verifica-se que os professores de economia lêem literatura publicada em inglês, espanhol e francês, conforme o gráfico a seguir:



**Gráfico 1:** Idiomas estrangeiros utilizados na busca e uso de informação

Fonte: Silva; Souza; Bezerra (2004)

<sup>1</sup> Cada professor que respondeu o questionário está representado por um número. No caso, P6 corresponde ao professor número 6.

Sobre os idiomas utilizados pelos professores do PPGE, deve-se registrar o inegável avanço da língua *castellana*, sobretudo no Brasil, entre outras influências, com o advento do Mercado Comum do Cone-Sul (MERCOSUL), além do inglês e francês, pelas demandas da Área de Livre Comércio das Américas (ALCA) e Comunidade Européia, por exemplo. Esse resultado vai de encontro ao que afirmou Figueiredo (1991) quando apontou a língua espanhola, como barreira, no mesmo *ranking* do russo e do japonês.

a) Ação informacional docente

Questionados sobre como um professor de pós-graduação em Economia deve informar-se a fim de satisfazer suas necessidades informacionais no exercício de sua profissão, as opiniões dos professores variaram desde a pesquisa e orientação de alunos à viagens aos grandes centros, conforme pode-se perceber nas respostas a seguir:

Realizando pesquisas continuamente e ensinando/orientando estudantes. (P6)

Buscando antecipar o cronograma de atividades docente da pós-graduação. Elevar o nº de publicações. (P8)

Pela Internet, participando de congressos, etc. (P5)

Por leituras, participação em eventos, congressos, pesquisas conjuntas, viagens aos grandes centros. (P4)

Pelos meios normais (revistas, livros, Internet, banco de dados). Participação em congressos, grupos de pesquisa. (P3)

Tendo amplo acesso às bibliotecas universitárias, facilidade de acesso à Internet, etc. (P2)

Utilizando todos os meios de informação a mim disponíveis [de forma] intensa e continuamente. (P1)

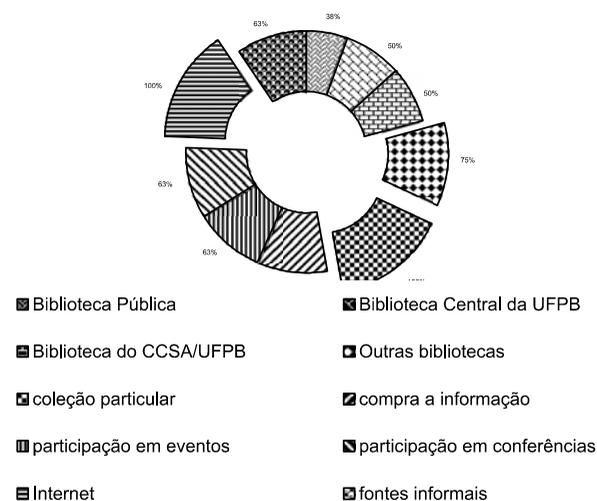
Por essas afirmações, percebe-se que as práticas informacionais docentes, de auto-informação, perpassam por diversos canais informacionais utilizados, como “revistas, livros, Internet, bases de

dados”, portanto, semelhantes a dos demais usuários da informação. A diferença ocorre, somente, por práticas acadêmicas mais específicas, como “participação em eventos, congressos, pesquisas conjuntas, viagens aos grandes centros”, entre outras.

## 4.2 Sobre os canais de informação

### 4.2.1 Os canais utilizadas

Diversos foram os canais de informação indicados pelos professores do PPGE, como os realmente utilizados, o que está representado no Gráfico 2:



**Gráfico 2:** Canais informacionais utilizadas

Fonte: Silva; Souza; Bezerra (2004)

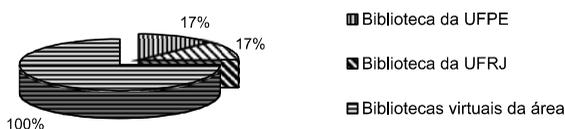
Em média, verificou-se que os professores utilizam mais de seis canais de informação, com destaque unânime para o uso da Internet e coleção particular, com percentual de 100% cada, seguidos de outras bibliotecas (75%), que se configuram como canais supra-formal e formal de informação, respectivamente.

Destacam-se ainda os canais semi-formais, participação em eventos e conferências, no mesmo patamar que os canais informais, com o percentual de uso de 63%, respectivamente.

Entende-se corresponder à *biblioteca pública*, o canal menos utilizado (38%), em detrimento da procura por informações especializadas na área de economia por outras fontes, mais especializadas.

A categoria “outras bibliotecas”, foi apontada por 75% dos professores que informaram utili-

zar as novas *bibliotecas virtuais*, enquanto canais supra-formais, crescentes entre sistemas modernos de informação. Além dessas novas bibliotecas, citaram duas tradicionais, conforme o Gráfico 3, a seguir:



**Gráfico 3:** Outras bibliotecas utilizadas enquanto canais de informação

Fonte: Silva; Souza; Bezerra (2004)

Desta análise, fica patente que os canais supra-formais de informação, com destaque para *Internet* e *bibliotecas virtuais*, já conquistaram espaço ímpar nas práticas informacionais desses professores de pós-graduação, deslocando-se para outros professores universitários este entendimento.

Contudo, esse espaço, no presente, ainda se encontra dividido com os tradicionais canais formais, presentes nas relações desses usuários com os também tradicionais sistemas de informações, aqui não somente as bibliotecas institucionais, mas, principalmente, as coleções particulares. O que se pode compreender pela rápida produção e divulgação de resultados de pesquisas e novos conhecimentos na sociedade contemporânea; seria mais fácil a atualização de coleções particulares do que bibliotecas institucionais, por motivos outros entre burocracia e falta de recursos financeiros das instituições. Nesse sentido, a categoria *compra a informação*, livros, vídeos, etc, se torna essencial e recebeu um percentual de uso de 63%.

Ademais, os professores responderam utilizar, com frequência, todos os canais de informação, indicados por eles, nos seus processos de busca e uso da informação.

#### 4.2.2 A Internet enquanto canal supra-formal

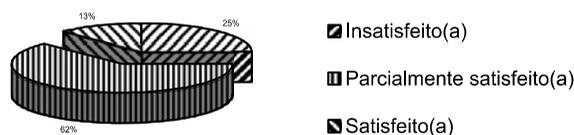
O acesso à Internet, juntamente com as coleções particulares, se destacou enquanto canal utilizado, por unanimidade, pelos os professores do PPGE, o que mereceu, nesta pesquisa, maior descrição de análise. Assim, aprofundaram-se as questões a esse respeito quanto aos locais de acesso e descrição das bibliotecas virtuais utilizadas.

Os professores do PPGE acessam, frequentemente, a Internet na UFPB em suas residências. Além desses locais, apenas um professor mencionou acessar a Internet em outro local, “*fora da universidade*” (P8), e outro professor indicou a “*casa de amigos*” (P4) como outro local de acesso pessoal.

Dos professores que responderam utilizar bibliotecas virtuais, apenas um indicou uma das quais utiliza, a Biblioteca Instituto Superior de Economia e Gestão - ISEG (P4). Os outros não responderam a pergunta.

#### 4.2.3 Satisfação quanto ao uso dos canais informacionais

Apesar dos diversos canais informacionais utilizados pelos professores do PPGE, para satisfazer suas necessidades informacionais no desempenho de suas atividades docentes, a maior parte dos professores (62%), se considerou parcialmente satisfeita, 25% insatisfeita e 13% satisfeita, em relação ao acesso e uso desses canais, conforme o gráfico que segue:



**Gráfico 4:** Satisfação quanto ao acesso e uso dos canais de informação

Fonte: Silva; Souza; Bezerra (2004)

O estado de insatisfação e satisfação parcial (87%) por parte dos professores é compreensível quando nos dá conta da existência de obstáculos que impedem o processo de busca e uso efetivo da informação, o que se trata, sob suas óticas, a partir do próximo item.

#### 4.3 Obstáculos informacionais

##### 4.3.1 Compreensão docente sobre os obstáculos informacionais

Na pesquisa, ficou evidenciado que os professores do PPGE têm clara compreensão da exis-

tência dos obstáculos informacionais. Desta maneira, quando questionados sobre o que entendem por obstáculos no uso dos canais de informação por eles apontados, responderam da seguinte forma:

Assimetria de informação entre usuários, carência no estoque informacional local, ineficiência na gestão da informação, necessidade de capacitar-se para acessar/absorver a informação. (P6)

Insuficiência do acervo das bibliotecas. (P1)

Tempo gasto para o acesso; deficiência do acervo; dificuldade de acesso ao acervo, etc. (P2)

Condições materiais e técnicas dificultadoras; instalações; condições financeiras. (P3)

Dificuldade quanto ao acesso e a velocidade de circulação da informação. (P4)

Empecilhos que impedem ao acesso. Esses podem ser físicos, pecuniários e ambientais. (P5)

Falta de periódicos, livros, etc. (P8)

Pouco recurso financeiro para aquisição de livros/periódicos, etc. (P7)

Suas compreensões conceituais de obstáculos informacionais, assim orbitam, mais enfaticamente, entre *obstáculos de acesso* e *obstáculos de acervo da informação*, não deixando de apontar, todavia, outros obstáculos como: *técnicos, institucionais, financeiros*, entre outros.

#### 4.3.2 Obstáculos informacionais enfrentados

Com as informações dos professores do PPGE, que listaram obstáculos eventuais no processo de busca da informação, definiram-se categorias em três âmbitos: **nas bibliotecas**, enquanto canais tradicionais de informação, **na Internet**, enquanto representação maior dos novos canais supra-formais de informação, e **em outros canais de informação**.

De todos os professores, apenas um se referiu a categoria em outros canais citando o custo como obstáculo. Juntamente com os demais, esse professor ainda citou diversos obstáculos nas categorias “uso da biblioteca” e “uso da Internet.” Para melhor visualização de tais obstáculos, pauta-se a análise, separadamente, conforme essas duas categorias citadas pelos professores.

##### a) Obstáculos no uso de bibliotecas

Conforme afirmações dos professores agruparam-se os obstáculos, no uso da biblioteca, como segue:

- obstáculos interpessoais. (37%)

*Indisciplina dos usuários* (P6).

Mau atendimento (P3).

Imprecisão da informação dada (P2).

-obstáculos intraorganizacionais.(25%).

Gestão ineficiente das bibliotecas (P6).

Más condições materiais (P3);

-obstáculos quanto ao acervo.(100%)

Falta de livros e revistas (P3).

Falta de livros atuais e revistas da especialidade (P4).

Na Biblioteca da UFPB não se tem acesso a periódicos internacionais em Economia (P5).

Acervo insuficiente (P6, P2).

Desatualização/limitação de exemplares de livros e revistas (P7),

Acervo desatualizado (P1, P2).

Pelos resultados apresentados, pode-se observar que todos os professores do PPGE enfrentam obstáculos quanto ao uso da biblioteca, por fal-

ta, insuficiência ou desatualização do acervo, pelo relacionamento usuário x usuário, usuário x biblioteca e pela própria gestão da informação.

Ressalta-se que muitos dos obstáculos citados se configuram, também, em outras classificações. Dessa forma, por exemplo, os obstáculos quanto ao acervo também se caracterizam como obstáculos institucionais e de certa forma financeiros, no sentido do custo da informação imperar na sua não atualização ou aquisição por parte das instituições bibliotecas.

#### b) Obstáculos no uso da Internet

Quanto aos obstáculos no uso da Internet, as afirmações dos professores se referiram, basicamente, a *obstáculos técnicos e de acesso*, com exceção de um professor que se referiu ao obstáculo financeiro, conforme o relacionado a seguir:

- obstáculos técnicos e de acesso

Equipamentos insuficientes e rede lenta (P1).

Tempo gasto de acesso e insuficiência de indicações (P2).

Deficiência nos sistemas e problemas de equipamentos (P3).

Vulnerabilidade do sistema (P4).

Acesso demorado à rede (P5).

Velocidade de acesso, (P6, P7)

Equipamentos antigos ( P6,P8).

- obstáculo financeiro

*o alto custo do acesso aos periódicos internacionais via Internet (P5),*

Em observância ao fato de que todos os professores do PPGE acessam à Internet nas suas residências e na UFPB, esses obstáculos citados também se configuram, em parte, como problemas institucionais da própria universidade, intervenientes nas práticas informacionais docentes.

Pesquisa com professores do Departamento de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas/UFPB. (RAMALHO et al, 2005), chegou a resultados semelhantes, quanto aos obstáculos de acesso à Internet, o que corrobora o que se colocou, anteriormente.

#### 4.4 Sugestões de estratégias para (in)formação docente

As sugestões apresentadas pelos docentes também foram agrupadas em três categorias: sugestões referentes à UFPB; para outras bibliotecas e sugestões relacionadas aos usuários, o que se detalha a seguir:

##### a) Sugestões referentes a UFPB

- quanto ao sistema de bibliotecas:

A elaboração de convênios entre bibliotecas para diminuir o custo do acesso. (P5).

Biblioteca central: melhorar e ampliar o acervo, melhorar o sistema de atendimento e de indicação de obras, melhorar a interligação da BC da UFPB com outras universidades. (P2).

- quanto aos obstáculos intraorganizacionais/institucionais:

*Mais recursos para bens de capital da UFPB. (P1).*

Recursos financeiros, equipamentos. (P3).

Uma maior disponibilidade dos recursos da universidade. (P4).

No caso da UFPB um ambiente mais favorável (P5).

- quanto aos canais supra-formais de informação:

Atualização das redes de informação!!!  
Ligação mais efetiva com o mundo !!! (P4).

Aumentar o n.º. de [ pontos de acesso à ]  
Internet. (P8.)

b) Sugestão para outros sistemas tradicionais de  
informação

No caso de bibliotecas públicas, estímulo  
aos funcionários (P5).

c) Sugestões reflexivas no contexto dos usuários

O processo que leva os usuários a comportamentos adequados, a inter-relação com os sistemas de informação, se relaciona a educação dos usuários que é de fundamental importância em qualquer contexto informacional. A pesquisa realizada ratifica essa afirmação, quando dois professores entendem que é necessário:

Educar para que o cidadão esteja  
capacitado a buscar e absorver a  
informação. (P6)

Mudança de mentalidade !!! (P4)

Das sugestões reflexivas chama a nossa atenção o entendimento que tem um professor sobre o papel que deve exercer o bibliotecário como educador quando coloca: treinar o usuário para o uso da biblioteca, dos recursos informacionais ao tempo em que se preocupa com suas atitudes face à informação. Ratifica-se que esse é, realmente, um dos papéis que deve exercer qualquer profissional da informação comprometido com a sua profissão.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos de usuários vêm, ao longo do tempo, se afirmando como uma atividade indispensável à gerência dos recursos informacionais, em qualquer unidade de informação. Entende-se que há uma compreensão de que para o sucesso de qualquer unidade de informação o usuário final da informação deve se sentir plenamente satisfeito, em relação ao atendimento de suas necessidades. Esse entendimento exige que o profissional da informação desenvolva estudos de usuários para que o grupo pesquisado se torne conhecido (em suas necessidades) e a unidade de informação facilite as buscas de informação, para atendimento de necessidades, ao tempo em que minimiza as barreiras/obstáculos à comunicação da informação e, conseqüentemente, contribua para o seu uso.

No caso da pesquisa realizada, tem-se uma contribuição aos estudos de usuários, no âmbito da Biblioteca Universitária, que poderá resultar em aplicações, no campo estudado, a fim de minimizar as barreiras apontadas pelos professores investigados.

De um modo geral, o estudo realizado aponta para uma reflexão sobre os obstáculos ao uso da informação que se referem, principalmente, ao contexto dos canais supra-formais de informação e a respeito da própria Internet, sobre o que é necessário um compromisso da biblioteca quanto a novos estudos e enfrentamentos, em relação a esses obstáculos.

Considerando os professores da pós-graduação um grupo de usuários que faz uso efetivo da informação e que, por força de suas atividades, acessa, freqüentemente, informações, verifica-se que, como os demais tipos de usuários, enfrentam obstáculos diversos na busca/uso da informação para satisfação de suas necessidades.

A ação informacional dos docentes, movida pelas práticas informacionais no campo do ensino e da pesquisa, motiva-os para o uso de diversas fontes e canais de informação, com o objetivo maior de satisfazer as necessidades relacionadas ao desempenho de suas atividades.

Os usos dos canais tradicionais tanto quanto dos modernos é afetado por barreiras, lacunas (*gaps*) e que para transpô-las o usuário tem que reelaborar suas estratégias de busca, tudo como acontece em qualquer processo de comunicação da informação. O modelo de Dervin (1992), conhecido como modelo de três pontas, por está constituído sobre o trinômio **situação-lacuna-uso**, é uma metodologia que favorece ao entendimento do uso da informação e das barreiras informacionais, por objetivar desvendar as atribuições de sentido.

Por fim, faz-se necessário realçar que o apoio irrestrito da Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Economia da UFPB foi uma força para irmos em frente com a pesquisa o que pode ser sintetizado no fornecimento de informações necessárias para concretização da investigação relatada. Ressaltam-se, também, a colaboração e a disponibilidade dos professores envolvidos no estudo, que cederam, além de dados, seu precioso tempo com gentileza e presteza. Sem a colaboração desses professores a pesquisa não teria se efetivado.

## **INFORMATIONAL DEFICIT: obstacles in the use of (in)formational channels by teachers at the Economics Post-Graduation Program - PPGE/UFPB**

### **ABSTRACT**

It was a study with professors at the Economics Post-Graduation Program - PPGE/UFPB, with the objective of identifying the obstacles to the use of the informational channels. The data collection was done through questionnaires. The analysis points to a discussion about the profile of the professors, the uses of the informational channels and the obstacles to the searches and the use of information. It can be concluded that the professors in such a way face obstacles in the use of the formal channels as well as in the supra-formal ones.

### **Keywords**

USER STUDY  
INFORMATION USER  
INFORMATIONAL OBSTACLE

Artigo recebido em 16.03.2007 e aceito para publicação em 16.05.2007

### **REFERÊNCIAS**

- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. *A construção da informação: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras*. Brasília: UnB, 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade de Brasília. Brasília. 1998.
- CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura. A sociedade em rede*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999, v. 1, 617p.
- COELHO NETO, J. T. A biblioteca como modelo de sistema de comunicação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. v. 11, n. 1/2, p. 29-32, jan./jun. 1982.
- COSTA, Luciana Ferreira da. *(In)formação Profissional: investigando buscas e usos de informação dos estudantes em processo de conclusão do curso de graduação em biblioteconomia da UFPB*. 2002. 101 f. (Monografia) Curso de Graduação em Biblioteconomia. CCSA, UFPB. João Pessoa. 2002.
- DERVIN, B. *From the mind's eye of the use: the sense-making qualitative-quantitative methodology*. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. *Qualitative research in information management*. Englewood: Libraries unlimited, 1992. p.61-844
- FERREIRA, Sueli Maria S. Pinto. Novos paradigmas de informação e novas percepções de usuários. *Ciência da Informação*. Brasília, v. 25, n.2, p.217-223, maio/ago., 1996.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel, 1991.
- \_\_\_\_\_. Usuários. In: \_\_\_\_\_. *Paradigmas modernos da ciência da informação*. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.
- GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Usuários. In: \_\_\_\_\_. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994. p.481- 491 .
- MINAYO, M. C. de S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 10.ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirâmide, 1994.
- SILVA, Alan Cursino Pedreira da; SOUZA, Edivânio Duarte da; BEZERRA, Emy Porto. *Déficit informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docentes do programa de pós-graduação em economia - PPGE/UFPB*. João Pessoa: [s.n.], 2004. Relatório de pesquisa.