

BUCAS DE INFORMAÇÃO PARA SATISFAÇÃO DE NECESSIDADES: um estudo com professores do curso de biblioteconomia - CCSA/UFPB.

Maria de Lourdes Cardoso^{*}
Francisca Arruda Ramalho^{}**

Resumo

Análise das buscas de informação para satisfação de necessidades dos professores do Curso de Biblioteconomia do CCSA/UFPB. Trata-se de um estudo de usuários, com 18 sujeitos. Utiliza como abordagem metodológica o método direto e como instrumento de coleta de dados o questionário. Traça o perfil dos professores e analisa as buscas de informação para satisfação de necessidades, os canais, as fontes de informação utilizados, a Internet como fonte de informação e os serviços utilizados, nas bibliotecas da UFPB. Conclui-se que a busca e uso da informação para satisfação de necessidades se refere às atividades docentes e a outras atividades do dia a dia do professor.

Palavras-chave:

**BUSCA DA INFORMAÇÃO
NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
ESTUDO DE USUÁRIOS**

1 INTRODUÇÃO

A disciplina Estudo de Usuário, do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba -UFPB, nos possibilitou conhecer e repensar sobre os conceitos de informação e conhecimento, como também as necessidades de informação dos sujeitos-usuários. Ao longo da disciplina, focalizamos os caminhos teóricos sobre os estudos de usuários da informação, conceitos, tipologias, pesquisas realizadas com usuários da informação para chegarmos à metodologia do estudo de usuários, através de questionários, entrevistas realizadas pelos sistemas de informação, para conhecer as necessidades de informação dos usuários e se essas necessidades estão sendo atendidas de forma satisfatória. Também conhecemos as possíveis barreiras enfrentadas pelos usuários com relação ao uso dos sistemas de informação e discutimos sobre a educação de usuários da informação, educação para o uso do sistema de informação, como forma de preparar o usuário para melhor proveito quanto ao uso dos recursos informacionais.

Nesse percurso, destacando a questão da necessidade, surgiu um olhar direcional que alimentou a idéia da nossa monografia de conclusão de curso, mais, precisamente, o estudo do tema buscas de informação para satisfação de necessidades de um grupo de professores universitários.

É freqüente na literatura, sobre o ensino de Biblioteconomia, a análise do perfil do bibliotecário quanto ao seu papel social e profissional, na sociedade em que está

^{*} Bacharel em biblioteconomia/UFPB. Autora da monografia que gerou este relato de pesquisa.

^{**} Dra. Em Ciências da informação pela Universidad Complutense da Madrid/Espanha. Profa. Do Departamento de Biblioteconomia e documentação/UFPB e orientadora da monografia que gerou esse relato de pesquisa.

inserido, atualmente, na sociedade globalizada, na sociedade da informação. Isso não significa um total desenvolvimento social ou profissional, uma vez que, esta sociedade não assegura, na sua totalidade, o acesso à informação a todos os cidadãos, nem mesmo soluções para os problemas sociais existentes no Brasil, mudança para uma qualidade de vida.

O professor universitário, membro dessa sociedade, fica entre duas vertentes, como cidadão em busca de informação para suas necessidades pessoais e profissionais e como profissional docente, tendo que participar do processo de formação acadêmica de futuros profissionais.

Neste aspecto, o professor universitário, está inserido no processo de transmissão da informação, que como define Breglia e Rodrigues (1995, p. 78) é o

ato ou efeito de transmitir informação de um ponto a outro ou de um indivíduo a outro, o que, necessariamente, insere-se em um determinado ambiente ou contexto. Para que transferência se realize de forma efetiva é indispensável que, além da transmissão e do recebimento físicos, perfeitos e completos, o conteúdo da informação seja inteligível e signifique a mesma coisa, tanto para quem a transmite, quanto para quem a recebe.

Desta forma, a transmissão da informação está relacionada com a formação profissional, uma vez que, hoje em dia, a importância da informação para processo do desenvolvimento social e profissional se reflete na prática profissional e na formação dos recursos humanos em todas as áreas da informação e, não poderia deixar de ser, na área da biblioteconomia.

Por tanto, indagamos, como professores universitários, preocupados com a formação profissional de futuros bibliotecários e como produtor, usuário e transmissor de informação, realizam suas buscas de informação para satisfação de necessidades. Reconhecendo as necessidades de informação dos professores como fator singular para as exigências modernas face às estruturas político-econômica e cultural, tendo que desenvolver suas atividades como o transmissor do conhecimento em um meio em que as transformações são grandes, a da informação rápida e globalizada. Entendemos que o acesso à informação e os meios pelos quais se chega a ela, requerem estudos centrados nos usuários.

2 USUÁRIOS: UMA FACE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Com o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs a informação flui de forma mais rápida e acessível contribuindo, precisamente, para o aperfeiçoamento, disponibilização, acesso e uso da informação.

Figueiredo (1999, p.13) reflete que “essa mudança de foco no acesso à informação, de modelos centrados na informação para os centrados no usuário, parte do princípio de que a necessidade de informação de um usuário é específica àquele indivíduo”. Em outras palavras os usuários são indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas e sociais também únicas.

Investigando as buscas de informação para satisfação de necessidades dos professores do Curso de Biblioteconomia/UFPB, compreendemos que os professores se configuram como usuários de uma informação diferenciada, que atende suas necessidades de informação pessoal e profissional.

O tema necessidade de informação é visto por Figueiredo (1979) em duas perspectivas.

a) **A necessidade de informação em função do conhecimento** que é uma necessidade que resulta do desejo de saber;

b) **A necessidade de informação em função da ação** que é uma necessidade que resulta de necessidade materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.

Percebemos que o segundo tipo de necessidade visa uma ação com objetivo específico, e que a importância da informação é fundamental na formação do ser humano, uma vez que, hoje em dia, a informação hoje é primordial na construção da cidadania, no acesso aos direitos humanos, tanto individuais quanto coletivos.

Assim, a pesquisa realizada tem como foco o segundo tipo de necessidade de informação, uma vez que investigamos as buscas de informação para satisfação de necessidades dos professores do Curso de Biblioteconomia, para a ação docente e como cidadão comum.

Da mesma maneira, podemos afirmar que a importância da informação para a formação profissional, no caso a de bibliotecário, é que a informação seria seu principal objeto de estudo e nela estão seus aspectos dinâmicos, que são: sua transferência e comunicação, ou seja, a comunicação da informação é um dos aspectos mais significativos da formação dos profissionais da informação.

Assim, as necessidades de informação estão vinculadas ao usuário que pode ser definido como o indivíduo que necessita, busca e usa informação para desenvolver suas atividades profissionais e/ou pessoais. Sanz Casado (1994, p. 19) considera que “todo ser humano é usuário da informação, uma vez que todos nós necessitamos de informação para alguma das múltiplas tarefas que realizamos diariamente”.

Essas tarefas são denominadas de atividades por Guinchat e Menou (1994) que as vê como os papéis que podem desempenhar o usuário quando da busca e do uso da informação. Os referidos autores exemplificam da seguinte forma:

Um jornalista científico pode ser ao mesmo tempo, um produtor de informação pelos artigos que escreve, que serão tratados pelas unidades de informação; um usuário dos serviços de orientação e de pesquisa bibliográfica, quando da busca informação para preparar seus artigos, um colaborador da unidade de informação, quando sintetiza e reformula informações, e um agente de difusão, por sua arte em passar uma mensagem para seu público. Além disso, este jornalista pode ser ainda responsável pelos meios, pela orientação e pelo programa da unidade de informação do jornal onde trabalha. (GUINCHAT, MENO, 1994, p.481).

Fica claro que cada indivíduo tem várias ocupações, desempenha vários papéis por isso e podem se incluir em várias categorias de usuários. Assim, antes de se classificar os usuários da informação é necessário perguntar: **A Informação para quê?** Daí resultarão os tipos de usuários, como o estudante, o docente, o pesquisados, o administrador, o cidadão comum, entre outros.

A relação entre esses grupos de usuários e os sistemas de informação se efetiva através do processo de comunicação da informação que tem como base o processo tradicional da comunicação. Nesse caso temos:

FONTE → INFORMAÇÃO → USUÁRIO

Da **fonte**, (o emissor da informação), ao **usuário**, (o receptor), temos a **informação** que é veiculada através de vários canais que, segundo Araújo (1998, p. 29-31), podem ser classificados em quatro tipos:

- a) **Canais informais**: são aqueles caracterizados por contatos realizados entre os sujeitos emissores e receptores de informação Exemplo: 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 referências;
- c) **Canais semi-formais**: configuram-se pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplo: 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 TIC's.-

Avaliar o uso desses canais de informação deve ser uma preocupação dos sistemas de informação que devem recorrer aos estudos de usuários a fim de conhecê-los para satisfazer, da melhor maneira possível, as suas necessidades de informação.

Os estudos de usuários apresentam vantagens para os sistemas de informação e benefícios para o usuário. Lima (1992) considera que, devidamente adequados, a biblioteca e outros sistemas de informação têm condições de favorecer o usuário na busca e uso da informação. Os estudos de usuários contribuem para tomadas de decisão nesse sentido porque são

Investigações que se fazem para 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 maneira adequada. (FIGUEIREDO,1994. P.7)

Os estudos de usuários buscam encontrar o equilíbrio entre o sistema e o usuário, uma vez que, conhecendo as necessidades dos seus usuários, os sistemas podem identificar as suas falhas e tomar as decisões necessárias visando alcançar seus objetivos e, de forma precisa, contribuir para a satisfação dos usuários em suas necessidades de informação.

3 A PESQUISA.

4

A temática “buscas de informação para satisfação de necessidades” determinou a escolha de dois procedimentos metodológicos: o método direto com análise quantitativa e a qualitativa.

Para Richardson (1999, p. 80) o método quantitativo “caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento dos mesmos, através de técnicas estatísticas, das mais simples às mais complexas e que o método qualitativo difere deste “a medida que não emprega instrumentos estatísticos como base do processo de análise de um problema”.

A pesquisa teve como universo 19 professores do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da UFPB. A amostra está formada por 18 sujeitos que devolveram o questionário, caracterizando um percentual de 94,7%. A coleta de dados realizou-se através de um questionário estruturado em dois blocos, que são as categorias:

- a) Perfil dos professores.
- b) Busca de informação para satisfação de necessidades.

4 AS BUSCAS DE INFORMAÇÃO PARA SATISFAÇÃO DE NECESSIDADES.

Na seqüência das categorias “Perfil dos Professores” e “Buscas de informação para satisfação de necessidades” apresentamos, com suas devidas análises e discussão, a pesquisa de campo realizada.

4.1 Perfil dos professores do Curso de Biblioteconomia

Para compor o **perfil dos professores** do Curso de Biblioteconomia, estabelecemos as seguintes categorias específicas: sexo, faixa etária, formação acadêmica, vínculo com a UFPB, classe funcional, atividades que estavam desenvolvendo no momento da coleta de dados, necessidade e obtenção da informação.

Para a categoria **sexo**, registramos um percentual de 82,4% para o sexo feminino e 17,6% para o sexo masculino. Esses professores se encontram na faixa etária, de 41 a 50 anos (27,8%), de 31 a 40 anos (16,7%) e de 20 a 30 anos (11,1%). Com mais de 50 anos encontramos 38,9% dos professores.

A categoria **formação acadêmica**, apresenta os seguintes resultados: 61,1% dos professores possuem o título de mestre 33,3% de doutore 5,6% possuem apenas a graduação.

Com relação às instituições em que os professores concluíram seus cursos, verificamos que, em nível de graduação, 70% concluíram seu curso na Universidade Federal da Paraíba, e 30% em outras instituições nacionais como: Universidade Federal de Goiás e Universidade Estadual da Bahia. Em nível de mestrado, 85,7% na UFPB e 7,1% na Universidade Federal de Minas Gerais e um (7,1%), em instituição estrangeira Dalhousie University/Canadá. Em nível de doutorado, 50% em instituições nacionais, destes 33,3% na UFPB. 16,7% em universidade estrangeira, Universidad Complutense / Espanha. Dois professores estavam em fase de conclusão de seu doutorado, um na Universidade Federal Minas Gerais e outro na Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Observamos que, em sua maioria, os professores do Curso de Biblioteconomia possuem o título de mestre com formação na própria UFPB, e na área de Biblioteconomia.

Com relação a categoria **vínculo com a UFPB**, 83,3% dos professores são efetivos, 11,1% substitutos e 5,6% voluntários. Sobre a categoria funcional, 50,0% são adjuntos, 27,8% assistentes. Não responderam essa questão 22,2 dos professores.

No momento da pesquisa os professores desenvolviam as seguintes **atividades**: Ensino, (37,2%) Pesquisa (27,9%,) Administração (11,6%) e Extensão (9,3%). Outras atividades atingiram 14% sendo elas: coordenação de monitoria, membro de conselho técnico científico, orientação de bolsistas PIBIC , monitoria. e orientação de TCC.

Pela categoria **necessidade de informação**, verificamos que, no dia-a-dia, as necessidades dos professores estavam relacionadas a diversas atividades como:

- a) Conhecimento para ministrar aulas (18,8 %);
- b) Conhecimento e crescimento pessoal (17,6 %);
- c) Qualificação profissional (17,6 %);
- d) Elaboração de textos, palestras, seminários . (16,5%);
- e) Elaboração de pesquisa (14,1 %);
- f) Resolução de problemas acadêmicos (10,6 %);
- g) Conhecimento para atividades de extensão (2,4 %);
- h) Informação para outros fins (2,4 %);

Como era de se esperar, as necessidades de informação dos professores estavam, significativamente, relacionada à prática docente. Por outro lado, os professores buscam informação para a seu crescimento pessoal, qualificação profissional, entre outras necessidades. A diversidade da demanda de informação, por parte do corpo docente do Curso de Biblioteconomia, tem fundamentos no processo da transmissão do conhecimento e formação profissional.

A **obtenção da informação** acontece da forma mais usual, através de compra e de Centros de informação (26,3%), respectivamente. A opção “através de amigos” perfaz um percentual de 22,8% e”outras formas” (24,6%), através da Internet.

Na busca de informação para o desenvolvimento de suas atividades acadêmicas, os professores são dinâmicos, como mostra o Quadro 1, a seguir:

Internet	Documentos impressos	Instituições
Portal da capes Lisa Scielo Bibliosite, Altavista Google Cionline	Livros Periódicos Textos ARIST	Bibliotecas Arquivos Livrarias

Quadro 1: Tipos de busca
Fonte: Dados da pesquisa.

Podemos observar que as buscas realizadas pelos professores, se configuram de forma variada e atual. A Internet seguida de Bibliotecas destacam-se como os sistemas

preponderantes na busca de informação para os professores, embora utilizem também outros meios de buscas.

A Internet tem trazido grandes contribuições às buscas e usos da informação, embora, na sua diversidade e atualidade, seja necessário um arranjo na organização como apresenta a informação para assegurar melhor qualidade tanto na busca quanto no tempo empregado pelo usuário, o que é imprescindível para a satisfação do mesmo.

4.2 Buscas de informação para satisfação de necessidades .

A atividades docentes conduzem a afirmação de que [...] professores utilizam diferentes canais de comunicação na busca de dados necessários ao bom desempenho de suas atividades profissionais (FONTENELLE (1997) que gera a **necessidade de informação em função de uma ação** (FIGUEIREDO,1979). Nesse sentido, levantamos as categorias específicas de análise para a categorial geral **buscas de informação para satisfação de necessidades** e as realçamos com as afirmações dos professores, Assim, analisamos e discutimos as buscas de informação para uma ação através das seguintes categorias:

- a) Buscas de informação;
- b) Canais e fontes de informação utilizados;
- c) A internet como fonte de informação;
- e) Serviços utilizados nas Bibliotecas da UFPB.

4.2.1 Buscas de informação

As buscas de informação foram interrogadas através de um questionamento sobre a última vez que o informante necessitou de informação objetivando saber se as buscas eram recentes ou não. Nesse sentido, verificamos que se tratam de buscas recentes, uma vez que a opção Hoje foi a mais citada (61,1%). As outras opções, Ontem, Esta semana e Este mês, obtiveram o mesmo percentual (11,1%).

Verificamos ainda que a informação desejada pelo professor estava relacionada à necessidade de informação para atividade que ele estava desenvolvendo naquele momento. Essas informações eram de interesse pessoal ou profissional como mostram as respostas a seguir:

Histórico da biblioteca nacional da França.

Informação para elaboração de processos de afastamento para doutorado.

Relação entre patrimônio cultural e representação da informação.

Dados estatísticos sobre o Brasil.

Formação profissional.

Os motivos da última busca de informação pelos professores, são variados:

Realização de um curso para concurso de Biblioteconomia;

Afastamento para doutorado.

Atualização.

Ministrar aula.

Organização de material para ministrar um curso.

Solicitamos aos professores que indicassem os pontos mais relevantes, da sua busca de informação. A esse respeito as respostas dos professores se referem a:

Localizar a informação desejada.

O acesso à fonte.

O tempo empregado.

A relevância e pertinência do assunto.

Um sistema atualizado e de qualidade.

O acesso e disponibilidade da informação.

Também indagamos aos professores sobre as dificuldades encontradas em suas buscas de informação. Com base nos autores Guinchat e Menou (1994), Araújo (1997) e Figueiredo (1999) identificamos, através das afirmações dos professores, três barreiras quando da busca de informação, a terminológica, a geográfica e a de tempo.

a) Barreira terminológica.

Uso excessivo de termos técnicos ou terminologia inconsistente que podem causar distorções, rejeições ou interpretações errôneas. Evidenciamos esta barreira na transcrição, a seguir:

Na forma em que as informações são apresentadas.

b) Barreira geográfica.

Causa obstáculos ao livre acesso à informação, mediante a localização, espaço físico.... Podemos evidenciar tal barreira na seguinte afirmação:

Tempo e acesso às instituições.

c) Barreiras de tempo.

São as que atuam no fenômeno informacional, mediante ao tempo gasto com a produção e disseminação da informação o tempo que leva para o usuário para acessar tal informação.

*Tempo para buscas.
Dificuldades de encontrar a informação com mais rapidez.*

Por algumas afirmações dos professores deduzimos que a desatualização do acervo e a indisponibilidade da informação foram vistas também como barreiras ao uso da informação. Um dos professores fez um comentário que julgamos bastante pertinente e que merece uma atenção especial, quando se trata da temática buscas de informação.

Em geral a área de Biblioteconomia possui um número muito limitado de bases de dados em língua portuguesa. Muitos periódicos da área não estão indexados e isto dificulta o acesso à informação. Além disso, os anais de eventos da área detêm informação atualizada.

A discussão sobre as barreiras encontra eco também em duas afirmações:

Na biblioteca tradicional – encontrar a informação desejada uma vez que nem tudo está disponível sobre um determinado assunto. Na Internet – devido a grande massa de informação filtrar aquelas informações necessárias.

4.2.2 Canais e fontes de informação utilizados.

Os canais utilizados pelos professores estão dispostos na Tabela 1, que mostra a diversidade dos mesmos.

TABELA 1 Uso dos canais de informação.

Canais	Frequência	%
Internet	18	100,0
Livros	17	94,4
Bases de dados nacionais	17	94,4
Publicações periódicas	17	94,4
Teses, dissertações, relatórios	16	88,9
Discussão com colegas	14	77,8
Arquivos pessoais	13	72,2
Fontes informais	13	72,2
Dicionários	12	66,7
Discussão com especialistas da área	12	66,7
Base de dados estrangeira	9	50,0
Revistas de referência	8	44,4
Conversa com bibliotecários	7	38,9
Publicações oficiais ou estatísticas	7	38,9
Catálogo	6	33,3
Outros	3	16,7

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: A pergunta permite a indicação de mais de um canal.

Pela supracitada tabela, podemos afirmar que os professores utilizam canais que se inserem nos tipos formais, informais e supra-formais, conforme postos por Araújo (1998), o que detalhamos como segue:

- a) **Canais formais:** Livro, publicações periódicas, teses, dissertações, relatórios, dicionários, revistas de referência, publicações oficiais ou estatísticas, dicionário e catálogo
- b) **Canais informais:** discussão com colegas, com especialistas da área, conversa com bibliotecários e fontes informais.
- c) **Canais Supra-formais:** Internet e bases de dados nacionais e estrangeiras, *on line* ou em CD-ROM

Outros canais de informação (16,7), citados pelos professores, são Anais de eventos como: Congressos, Seminários, Encontros, entre outros.

Entre as fontes de informação utilizadas destacam-se a Internet (77,8%), as Bibliotecas (11,1%). As outras fontes de informação utilizadas são arquivo e Unidades administrativas, com 5,6% respectivamente.

A satisfação com o material encontrado nas fontes de informação, registra que a grande maioria (83,3%) dos professores ficou satisfeita. Dos insatisfeitos (16,7%) dois apresentaram as justificativas que transcrevemos a seguir:

Encontrei poucas obras sobre o assunto e desatualizadas, porém clássica.

Os dados recuperados foram insuficientes.

Podemos inferir que a satisfação do usuário está relacionada ao êxito na busca de informação. Portanto, cabe aos sistemas de informação conhecer as necessidades dos usuários e adequar seus objetivos às suas necessidade para melhor atendê-los.

A localização da informação está disposta na Tabela 2 que mostra a intensidade de tal questão.

TABELA 2 Localização da informação

Localização da informação	Frequência	%
Toda informação desejada	10	38,5
Referência para outra fonte	10	38,5
Parte da informação	5	19,2
Nenhuma informação	1	3,8
Total	26	100,0

Fonte: Dados da pesquisa.

Pela Tabela 2 observamos que ao item “toda informação desejada” e “referência para outras fontes” obtiveram 38,5%, respectivamente e que juntas essas duas alternativas perfazem um total de 77%. Em contra partida 19,2% dos professores só encontraram parte da informação desejada e um professor (3,8%) não encontrou nenhuma informação.

O que podemos colocar nesse momento é que dada a carência informacional ou disponibilização da informação em fontes como as bibliotecas e a Internet ,as buscas dos professores os levaram, de uma forma ou de outra, à informação desejada.

4.2.2 A Internet como fonte de informação

Atualmente, a Internet assume um papel importante na vida dos usuários da informação pelas suas potencialidades em relação ao armazenamento e a disponibilização da informação, se configurando como uma opção a mais para aqueles que buscam informação para satisfação de necessidades.

No caso dessa pesquisa, os professores estudados investigados apontam a Internet como uma fonte de informação que tem suas vantagens e desvantagens:

A) Vantagens:

Boa fonte de informação.

Fonte atualizada.

É um instrumento de busca eficaz, mesmo com a quantidade de lixo que vem agregado nas buscas.

Importantíssimo, desde que seja assegurada a veracidade e confiabilidade da página.

b) Desvantagens:

Muitas informações estão desorganizadas e não possuem serviços especializados.

Traz muito lixo, dificultando a pesquisa e não poupando o tempo do pesquisador.

Além dessas questões um professor considera que:

A Internet ainda é uma rede desordenada de informação. Contudo, apresenta uma diversidade e atualidade de informações que o professor não encontra em outras fontes. É um meio necessário e útil.

4.2.4 Serviços utilizados nas Bibliotecas Central e Setorial/CCSA/UFPB.

Com relação ao uso dos serviços oferecidos por bibliotecas da UFPB verificamos que 88,9% dos professores do DBD utilizam os serviços oferecidos por essas bibliotecas, no caso Central e setorial/CCSA, sendo que, os serviços mais usados são: o Empréstimo (83,3%) e os periódicos (66,7%), conforme a Tabela 3.

TABELA 3 Serviços utilizados pelos professores

Serviços	Frequência	%
Empréstimo	15	83,3
Periódicos	12	66,7
COMUT	8	44,4
Bases de dados	5	27,8
Normalização de trabalhos científicos	3	16,7
Coleções especiais	2	11,1
Sumários correntes	1	5,6
Multimeios	1	5,6

Fonte:Dados da pesquisa..

Nota: A pergunta permite a indicação de mais de um serviço

A opinião dos professores sobre os serviços prestados pelas Bibliotecas da UFPB (Central e Setorial/CCSA) é divergente. Para uns bons, razoáveis para outros deficientes. As falas a seguir são enfáticas, nesse sentido:

Bom

*Deficiente, retrograda, incompetente por parte dos funcionários
Razoáveis, devido a desatualização do acervo, a falta de uma
infra-estrutura adequada e a falta de funcionários
Adequados à estrutura que dispõe.
Precisam ser avaliados.*

Sobre essas afirmações podemos afirmar que os professores possuem opiniões diferentes e como usuários desses serviços apontam as falhas dos mesmos.

O fato da monografia ter usado a abordagem de estudo centrada no usuário, levantou pontos que nos leva a afirmar que as bibliotecas citadas poderiam, com muito mais propriedade, através de um estudo de usuário, identificar as suas possíveis falhas e tomar as decisões necessárias para atender os usuários em suas necessidades de informação, de forma satisfatória.

Fontenelle (1997, p. 43) coloca que “professores universitários, usuários de bibliotecas universitárias necessitam, de informação específica diretamente ligada ao trabalho ou ao problema que tem em mãos e também necessitam de toda a informação sobre determinado assunto”. O que podemos deduzir dessa afirmação é que as bibliotecas que estão inseridas no processo de formação e informação precisam, como qualquer outro sistema, conhecer as reais necessidades de seus usuários para poder assim melhor atendê-los.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das buscas de informação para satisfação de necessidades dos professores do Curso de Biblioteconomia CCSA/UFPB atendeu uma indagação inicial de como esses professores inseridos no processo de transferência da informação e formação de futuros profissionais estavam satisfazendo suas necessidades de informação.

A constatação dos esforços dos professores quanto às buscas de informação vai ao encontro da estrutura da sociedade da informação que exige que esses profissionais devam corresponder às expectativas das várias áreas do conhecimento quanto à disseminação da informação, essa considerada matéria prima para tomada de decisão e solução de vários problemas relacionados à vida acadêmica de professores e alunos.

Constatamos, na análise dos dados, que os professores do Curso de Biblioteconomia sabem dessas exigências, por isso buscam informação em diversos canais/fontes informacionais, em sistemas tradicionais como as Bibliotecas e os mais modernos como a Internet. A pesquisa mostra que o DBD está formado por um corpo docente, em sua maioria feminino, pertencentes ao quadro efetivo, congregando dois professores substitutos e um voluntário.

Nas atividades que os professores desenvolvem, atualmente, o ensino está em evidência, portanto, necessitam de informação constante, para ministrar aulas, embora busquem informação para seu crescimento pessoal, qualificação profissional entre outras necessidades. Utilizam vários meios para adquirir informação para o desenvolvimento de suas atividades e apontam a Internet e a Biblioteca como preponderantes na busca de informação para suas necessidades, embora utilizem outros meios.

Os professores do DBD, sujeitos desta pesquisa, não diferem dos usuários da informação em geral, uma vez que, buscam informação para as atividades que estão desenvolvendo, sejam elas de cunho pessoal ou profissional, caracterizando-se essa informação como instrumento funcional para ampliação e renovação do conhecimento. A essas buscas estão estreitamente vinculada o acesso e disponibilidades da informação de qualidade que são para os professores os pontos mais relevantes quanto à busca de informação. Como acontece com usuários que buscam a informação, os professores encontram dificuldades em suas buscas de informação, destacando-se as de cunho como tempo, geográficas e terminológicas.

Os canais informacionais utilizados pelos professores são diversos e se inserem nos tipo formais, informais e supra-formais. As fontes citadas pelos professores se configuram de modo variado e atual, destacando-se a Internet e a Biblioteca, onde de

uma forma ou de outra, os professores encontram a informação desejada, o que os leva ao êxito na busca de informação sobre o que concluímos que este fato está relacionado à satisfação dos usuários.

A Internet como fonte de informação, para os professores é uma opção a mais para buscas de informação, embora com suas desvantagens como apontam os mesmos. Quando das buscas de informação, encontram barreiras em especial no que se refere ao tempo e disponibilidades o que interfere no acesso direto à informação desejada.

Verificamos que a maioria dos professores utiliza mais de dois serviços oferecidos pelas bibliotecas da UFPB, Central e Setorial/CCSA, sendo o empréstimo e os periódicos os mais citados. A opinião dos professores sobre esses serviços varia de bons, razoáveis a deficientes, permitindo-nos afirmar que tendo oportunidades esses usuários se posicionam a respeito dos sistemas de informação. Assim, fica caracterizado que os professores contribuem com os sistemas de informação que utilizam, pensando numa possível mudança, no futuro, em aspectos relacionados a seus hábitos, comportamento e demanda de informação.

Registramos como considerações finais, que os caminhos desta pesquisa, traçados nos moldes que uma investigação científica requer, em especial na área dos estudos de usuários, traz contribuições para área e nos permite afirmar que na arte de ensinar os usuários estudados se esforçam para obter a informação que os levará ao desempenho de papéis como o de consumidores, disseminadores e produtores de informação.

Por fim, registramos que além das buscas de informação para o desenvolvimento de suas atividades acadêmicas os professores se inserem, também, na categoria “cidadão comum” uma vez que buscam informação para o seu desenvolvimento pessoal o que, sem dúvida, se reverte em ponto positivo para sua postura como professor universitário.

BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN PARA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES: un estudio con profesores del curso de Biblioteconomía - CCSA /UFPB.

Análisis de las búsquedas de información para satisfacción de necesidades de los profesores del Curso de biblioteconomía del CCSA/ UFPB. Se trata de un estudio de usuarios con 18 sujetos. Utiliza como abordaje metodológica el método directo y como instrumento de coleta de datos el cuestionario. Traza el perfil de los profesores del Departamento de Biblioteconomía e Documentación. Discute sobre las búsquedas para satisfacción de necesidades, los canales, las fuentes de información utilizados, la Internet como fuente de información y sobre los servicios utilizados en las bibliotecas de la UFPB. Se concluye que la búsqueda y uso de la información para satisfacción de necesidades se refiere a las actividades docentes y a otras actividades del día a día del profesor.

Palabras-clave:

***BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN
NECESIDADE DE INFORMACIÓN
ESTUDIO DE USUARIO***

REFERÊNCIAS

AMARAL, Suely Angélica. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 207-224, jul./dez. 1996.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação**: práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais/ONGs brasileiras. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

BREGLIA, Vera Lúcia Alves; RODRIGUES, Mara Eliane Fonseca. A formação dos profissionais bibliotecários e a questão da transferência de informação. In: LÜCK, Ester Hermes et al. **A informação**: questões e problemas. Niterói: EDUFF, 1995. p. 69-84.

CARDOSO, Maria de Lourdes. Busca de informação para satisfação de necessidades: um estudo com professores do Curso de biblioteconomia – CCSA/UFPB, 2004. 65 fl. Monografia. (Curso de Biblioteconomia.) Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2004.

CARVALHO, André Luis Bonifácio de *et al.* Entre necessidades e buscas: perfil e perspectivas do usuário da (in)formação no contexto do curso de mestrado em ciência da informação - CMCI/UFPB. **Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 188-206, 2001.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 4 ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

COSTA, Luciana Ferreira da. **Informação 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 (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2002.

CUNHA, Murilo Bastos. Metodologia para estudos de usuários da informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p.5-19, jul./dez. 1992.

CURRAS, Emília. La información en sus nuevos aspectos. In: _____. **Tratado de las ciencias de la información**. Rosário: REUN, 1998.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

_____. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

_____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999.

FONTENELLE, Maria de Fátima Silva. **Necessidades de informação dos professores universitários**. 1996. 110f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1996.

GIACOMETTI, Maria Marta. Motivação e busca da informação pelo pesquisador docente, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 19, p. 12-20, jan./jun. 1990.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. Os usuários. In: _____. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 481-492.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez. 1992.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 10 ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

MORAES, Claudino. Usuário de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande, v. 6, p. 219-223, 1994.

NUNEZ PAULA, Isabel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Revista Interamericana de Biblioteconomía**, Medelín, v.23 n.1/2, p. 107-121, Ene./Feb. 2000.

RAMALHO, Francisca Arruda. **Classificação dos estudos de usuários**. João Pessoa: 2002. Texto didático.

REDON GIRALDO, Nora Elena. La formación de los usuarios de la información: una propuesta curricular. **Revista Interamericana de Biblioteconomía**, Medelín, v. 2, n. ½, p. 91-105, Ene/Feb., 2000.

CHARDSON, Roberto Jarry *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Pirâmide, 1994.

SILVA, Rosa Zuleide Lima da. **Educação de usuários de bibliotecas estaduais brasileiras: um diagnóstico e análise de programas**. 1996. 127f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1996.

SILVA, Sueli Camilo da. **O uso da biblioteca Braille: o caso da Biblioteca do Instituto de Cegos da Paraíba "Adalgisa Cunha"**. 2003. 93f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.