UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA
Caixa Postal 1906 - Belo Horizonte - MG

PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA DA DISSERTAÇÃO DA ALUNA MARÍLIA VIDIGAL CARNEIRO, APRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA A OBTENÇÃO DO TÍTULO DE MESTRE EM BIBLIOTECONOMIA.

A Comissão abaixo assinada, tendo em vista a clareza e método da dissertação, a revisão da literatura e a pertinência das respostas dadas às perguntas formuladas é pela aprovação da dissertação intitulada: "NESSIDADES E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO DOS TÉCNICOS DA SEPLAN/MG".

Belo Horizonte, 04 de abril de 1983.

PROFESSORA MARYSIA MALHEIROS FIUZA
Orientadora da dissertação

PROFESSORA JEANNETTE MARGUERITE KREMER

PROFESSOR MURILO BASTOS DA CUNHA

U. F. M. G. - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
102218411
NÃO DANIFIQUE ESTA ETIQUETA

MARÍLIA VIDIGAL CARNEIRO

NECESSIDADES E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO DOS TÉCNICOS DA SEPLAN-MG

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Administração de Bibliotecas da Escola de Biblioteconomia da UFMG como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre.

Orientadora : Profa. MARYSIA MALHEIROS FIUZA

B E L O H O R I Z O N T E

1982

P R E F Á C I O

Com o estudo das necessidades e demandas de informação dos técnicos da SEPLAN-MG, pretendo, mais do que a obtenção de um grau acadêmico, contribuir com um trabalho prático que vem de encontro a uma necessidade do Centro de Documentação e Publicações da Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral (SEPLAN-MG) de reestruturar os seus serviços com base nas reais necessidades de seus usuários.

Embora a literatura sobre estudos de usuário seja vastíssima na área de ciência e tecnologia, o mesmo não acontece na área de ciências sociais. Há uma necessidade premente de pesquisas nessa área, particularmente de pesquisas brasileiras para que o comportamento de nosso usuário possa ser comparado com os seus congêneres em outros países, já que nossos sistemas de informação são, na maior parte, projetados segundo modelos estrangeiros.

Que esse trabalho seja um ponto de partida para uma avaliação periódica das necessidades e demandas de informação dos usuários do Centro de Documentação e Publicações da SEPLAN-MG e de outros sistemas de informação direcionados para o planejamento estadual.

Meus agradecimentos aos técnicos da SEPLAN que constituiram o motivo desse trabalho e, especialmente, à Waldett Vial Ribeiro, diretora do Centro de Documentação e Publicações e à minha orientadora Profa. Marysia Malheiros Fiuza.

A autora

LISTA DE TABELAS

Páginas

1. Distribuição da população por Unidades da SEPLAN..... 36
2. Distribuição dos respondentes por Unidades da SEPLAN..... 39
3. Formação profissional dos técnicos da SEPLAN a nível de graduação 41
4. Formação acadêmica a nível de pós-graduação 42
5. Cursos de pós-graduação realizados pelos técnicos da SEPLAN 42
6. Meios de atualização dos técnicos da SEPLAN 43
7. Tipos de informação necessária aos trabalhos dos técnicos da SEPLAN..... 45
8. Tipos de informação necessária aos trabalhos dos técnicos da SEPLAN citados em 1º lugar, segundo as Unidades..... 47
9. Fontes de informação mais importantes para os trabalhos dos técnicos na SEPLAN .. 50
10. Conduta dos técnicos da SEPLAN, por ordem de prioridade, na busca da informação desejada 53
11. Fontes em que os técnicos da SEPLAN procuraram a informação desejada, por ordem de prioridade 55
12. Razões que determinaram a escolha da primeira fonte de informação consultada pelos técnicos da SEPLAN..... 56
13. Localização das fontes impressas utilizadas pelos técnicos da SEPLAN para obtenção da informação desejada 57

Páginas

14. Contatos pessoais efetuados pelos técnicos para a obtenção da informação desejada, segundo as Unidades da SEPLAN ... 58
15. Contatos pessoais efetuados pelos técnicos da SEPLAN segundo as Unidades e localização das pessoas contatadas 59
16. Êxito dos técnicos da SEPLAN na obtenção da informação procurada 60
17. Localização das fontes impressas em que as informações foram encontradas totalmente 61
18. Frequência de utilização do CDP pelos técnicos da SEPLAN..... 62
19. Técnicos da SEPLAN usuários do CDP, distribuídos por Unidades 63
20. Sucesso dos técnicos da SEPLAN, na maior parte das buscas de informações ou documentos, no CDP 64
21. Primeira atitude dos técnicos da SEPLAN na busca de informações no CDP 65
22. Motivo da última visita dos técnicos da SEPLAN ao CDP 66
23. Fontes de informação consultadas na última visita dos técnicos ao CDP, por ordem de prioridade 67
24. Avaliação do sucesso dos técnicos na obtenção das informações ou documentos procurados na última visita ao CDP 68
25. Sucesso que os técnicos obtêm na maioria das vezes que frequentam o CDP e sucesso obtido na última visita 70

Páginas

26. Motivo da última visita dos técnicos ao CDP e sucesso na obtenção de documentos ou informações 71
27. Frequência de utilização dos serviços do CDP pelos técnicos da SEPLAN .. 74
28. Avaliação dos serviços do CDP pelos técnicos da SEPLAN 75

L I S T A D E S I G L A S

CDP - Centro de Documentação e Publicações

IF - Inspetoria de Finanças

INFROSS - Information Requirements of the Social Sciences

PRODECOM - Programa de Desenvolvimento de Comunidades

SAD - Superintendência Administrativa

SEI - Superintendência de Estatística e Informações

SEPLAN-MG - Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral de Minas Gerais

SUDENOR - Superintendência de Desenvolvimento do Norte de Minas

SUPAG - Superintendência de Acompanhamento Gerencial

SUPAM - Superintendência de Articulação com os Municípios

SUPLAN - Superintendência de Planejamento Econômico e Social

S U M Á R I O

	Páginas
PREFÁCIO	ii
LISTA DE TABELAS	iii
LISTA DE SIGLAS	vi
RESUMO	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO	1
Formulação do problema	1
Subproblemas	1
Objetivos	2
Pressupostos	2
Delimitações	3
Importância do estudo	3
Definição de conceitos	4
CAPÍTULO II - REVISÃO DA LITERATURA	7
Necessidades e demandas de informação : conceituação e classificação	7
Estudos de usuários	10
Uso de Canais de informação	15
Importância da comunicação informal	20
CAPÍTULO III - A SEPLAN-MG E O CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E PUBLICAÇÕES	31
CAPÍTULO IV - METODOLOGIA	36
População estudada	36
Estrutura dosdados	37
Instrumento de coleta de dados	37
Tratamento dos dados	40

Páginas

CAPÍTULO V - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS 41

Caracterização dos usuários..... 41
Tipo de informação necessária ao desempenho dos trabalhos dos técnicos da SEPLAN 44
Fontes de informação consideradas importantes pelos técnicos da SEPLAN... 48
Comportamento dos técnicos na busca de informações..... 51
Demandas feitas ao Centro de Documentação e Publicações 61

CAPÍTULO VI - CONCLUSÕES E SUGESTÕES ... 80

BIBLIOGRAFIA 85

ANEXO - Modelo do questionário

R E S U M O

Investigou-se as necessidades e demandas de informação dos técnicos da SEPLAN-MG, o seu comportamento na busca de informações e o desempenho do CDP face às demandas de seus usuários. Um questionário foi enviado aos 175 técnicos da SEPLAN havendo um retorno de 65,7% (115 respondentes). Os resultados obtidos evidenciaram um grande uso de dados estatísticos, planos, programas, projetos, e legislação. As fontes de informação mais utilizadas são os relatórios de outras entidades, os relatórios internos, censos, os arquivos de legislação e de dados estatísticos. Estas fontes são localizadas, principalmente, nos arquivos dos setores de trabalhos dos técnicos e nos seus arquivos ou coleções pessoais. Os técnicos fazem um grande uso de contatos pessoais para a obtenção de informações sendo a maior parte destes contatos efetuados na própria SEPLAN. O padrão de frequência ao CDP, comum aos técnicos, é inferior à frequência mensal e há um número significativo de técnicos não-usuários. Em geral, os técnicos procuram o CDP para a solução de problemas imediatos relacionados com o seu trabalho e para buscar documentos. Embora pouco assíduos, quando recorrem ao CDP, os técnicos são, em geral, bem sucedidos. Quase todos solicitam o auxílio do bibliotecário para a localização de documentos; um pequeno número de técnicos utiliza o catálogo. Dos serviços oferecidos pelo CDP são mais utilizados: consulta local, consulta pelo telefone e empréstimo domiciliar. A frequência de utilização dos serviços prestados pelo CDP é também inferior à mensal. A maior parte dos técnicos considera satisfatórios os serviços oferecidos pelo CDP. Sugestões foram apresentadas como subsídios à revisão da política do CDP em relação ao seu acervo e aos serviços prestados aos seus usuários.

A B S T R A C T

Information needs and demands of the SEPLAN-MG technicians, their behavior at an information search and the performance of the CDP in attending the demands of their users were surveyed by means of a questionnaire which was sent to 175 technicians. The response rate of the questionnaire was 65,7%. The results showed a heavy use of statistical data, plans, programs, projects, and legislation. The most requested information sources are: reports, both internal and from other institutions, census, legislation and statistical data files. These sources are located, mainly, at the department files and at their personal collections and files. The technicians make a heavy use of oral communication to obtain the information required and most of the personal contacts are made inside SEPLAN. They attend the CDP to a frequency lower than monthly and there are a significant number of non-users. Solution to problems related to their work and search for documents are the reasons stated for going to CDP. Although they are not assiduous to the library, the technicians stated they are satisfied with the CDP performance in attending their information requirements . A small number of technicians use the library catalogue. Most of them ask for the librarian help when they go to the CDP. The most requested library services are local search, request by telephone and lending. Although using the library services less than monthly, most technicians expressed considerable satisfaction with them. Suggestions are presented as contributions to CDP revision of its collection development policy and services offered to their users.

CAPÍTULO I

I N T R O D U Ç Ã O

Formulação do problema

As necessidades e demandas de informação dos técnicos da SEPLAN-MG bem como o seu comportamento na busca de informações necessárias ao desempenho de suas atividades constituem o problema a ser investigado neste estudo. Como a maior parte dos estudos de usuários de informação tem sido voltada para a área de ciência e tecnologia tendo como alvo, principalmente, a comunidade de cientistas e pesquisadores , poucos dados existem sobre o uso da informação pelo técnico empenhado em solucionar problemas diários ligados à sua atividade profissional . KREMER[1] tentou preencher essa lacuna estudando os fluxos de informação entre os engenheiros de uma companhia de projetos. Chamou a atenção para o perigo de se inferir que "características comuns a certos grupos de usuários sejam as mesmas de outros grupos"e para a necessidade de se estudar cada grupo de usuário separadamente se quisermos obter dados fidedignos,visto que cada grupo de usuário tem características próprias. O grupo de usuários alvo deste estudo é bastante específico. São profissionais graduados em diversas áreas, predominantemente na área de ciências sociais , que desempenham, na Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral de Minas Gerais, funções básicas que servem de suporte ao planejamento global e setorial do governo.

Subproblemas

Para se chegar às necessidades e demandas de informação dos técnicos da SEPLAN-MG que constituem o problema central deste estudo, deve-se encontrar respostas para os seguintes subproblemas:

1. Quais são as demandas de informação, fontes e

serviços, feitas ao Centro de Documentações e Publicações?

2. Que tipo de informação seria necessário ao desempenho dos trabalhos dos técnicos da SEPLAN?

3. Como os técnicos da SEPLAN se comportam na busca de uma informação?

4. O Centro de Documentação e Publicações tem atendido adequadamente às demandas de informação dos técnicos da SEPLAN?

As respostas à essas questões serão fundamentais para a manutenção ou revisão da política adotada pelo Centro de Documentação e Publicações, tanto em relação ao desenvolvimento de sua coleção como aos serviços prestados aos seus usuários.

Objetivos

O presente estudo tem como objetivos:

1. Identificar quais as demandas feitas pelos técnicos da SEPLAN-MG ao Centro de Documentação e Publicações.

2. Identificar que tipo de informação seria necessário ao desempenho dos trabalhos dos técnicos da SEPLAN.

3. Conhecer o comportamento dos técnicos na busca de uma informação.

4. Fornecer subsídios para uma eventual reestruturação dos serviços do Centro de Documentação e Publicações e/ou para o planejamento de novos serviços .

Pressupostos

Pressupõe-se para fins deste estudo que:

1. Os técnicos da SEPLAN-MG constituem um grupo específico de usuários com necessidades, demandas e padrões de busca de informações próprios que precisam ser conhecidos.

2. Os técnicos da SEPLAN-MG possuem o mesmo nível educacional, ou seja, formação profissional em nível superior.

3. As necessidades e demandas de informação dos técnicos da SEPLAN-MG estão relacionadas às suas atividades profissionais.

4. O Centro de Documentação e Publicações continuará com a sua função básica de atendimento às necessidades e demandas de informação de todas as Unidades que compõem a estrutura básica da SEPLAN-MG.

Delimitações

Este estudo será limitado aos técnicos que trabalham atualmente nas Unidades que constituem a estrutura básica da SEPLAN-MG . Não serão incluídos os técnicos contratados pela SEPLAN e colocados à disposição de outros órgãos, mesmo quando vinculados ao Sistema Estadual de Planejamento. A identificação do tipo de informação necessária ao desempenho dos trabalhos dos técnicos da SEPLAN se refere , no presente estudo, às necessidades expressas pelos técnicos e não às suas necessidades potenciais.

Importância do estudo

A determinação das necessidades dos usuários é imprescindível à administração de um centro de informação cuja eficiência é medida, segundo CHEN[2] , em termos da maximização do atendimento das necessidades e minimização da perda de tempo de seus usuários.

Cada grupo de usuários tem necessidades e padrões de conduta próprios que, conforme o modelo conceitual de PAISLEY[3], são afetados pelo sistema social, político e econômico em que está inserido. Daí a dificuldade de se comparar os resultados dos inúmeros estudos de usuários já efetuados de modo a constituir um embasamento teórico sobre necessidades e uso da informação . BRITTAIN[4] considerou a

dificuldade dessa comparação ligada aos seguintes fatores: população estudada, ambiente, método, tipos de questões, proporção de respostas, técnicas estatísticas e apresentação dos resultados. Afirmou, ainda, que um dos principais objetivos dos estudos de usuário deveria ser a aplicação dos seus resultados no planejamento de sistemas de informação.

A importância do presente estudo está no fato de ser um estudo local, restrito à uma comunidade específica de usuários e que, além de fornecer dados para uma eventual reestruturação do Centro de Documentação e Publicações da SEPLAN-MG e/ou para o planejamento de novos serviços, poderá contribuir também como subsídios a estudos que venham a ser efetuados nas Secretarias de Planejamento dos demais estados brasileiros. Através da comparação dos resultados de tais estudos poder-se-á determinar as necessidades, demandas, bem como padrões de busca de informações dos técnicos da área de planejamento estadual, de modo a constituir um referencial teórico para a concepção de Sistemas de Informação para o Planejamento seja em nível local, regional ou nacional.

Definição de conceitos

Para efeito do presente estudo serão estabelecidos os seguintes conceitos:

Informação - Qualquer conhecimento comunicado através de um canal formal ou informal.

Demanda - Solicitações de informação, fontes e serviços feitas pelo usuário, oralmente ou por escrito, a uma biblioteca ou centro de informação.

Necessidade de informação - Necessidades expressas ou latentes, reais ou em potencial, imprescindíveis ao desempenho das atividades funcionais do usuário.

Fonte de informação- suporte da informação; canal através do qual a informação é comunicada.

Técnicos da SEPLAN-MG - Profissionais graduados e pós-graduados em áreas diversas que desempenham funções técnicas na Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral de Minas Gerais (SEPLAN-MG).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. KREMER, J.M. *Information flow among engineers in a design company*. Urbana, Univ. of Illinois, 1980. p.1.

2. CHEN, Ching-chih . How do scientist meet their information needs? *Special Libraries*, New York , *65* (7):272-80, July 1974. p.272 .

3. PAISLEY, W.J. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A., ed. *Annual Review of Information Science and Technology*. Chicago, Encyclopaedia Britannica, 1968.v.3 .

4. BRITTAIN, J.M. Information needs and application of the results of user studies. In: DEBONS, A. & CAMERON, W.J. *Perspectives in information science*. Leyden, Noordhoff, 1975. p.425-47.

CAPÍTULO II

REVISÃO DA LITERATURA

Necessidades e demandas de informação: conceituação e classificação

Vários escritores têm tentado definir "necessidades" e "demandas" de informação. Entretanto, não se chegou, ainda, a uma definição satisfatória. BRITTAIN[1] se referiu à dificuldade de se definir "necessidade" por ser este um conceito abstrato:

> ..."Uso" e "demanda" são relativamente fáceis de definir operacionalmente e portanto de serem medidos. As demandas que um usuário faz a um sistema de informação podem ser registradas. O conceito "necessidade" é mais abstrato. Pode se referir a uma ou qualquer combinação do seguinte: 1) necessidades expressas pelo usuário; 2) necessidades que o usuário não pode expressar; 3) necessidades presentes-expressas ou não e 4) necessidades futuras e potenciais-expressas ou não.

LINE[2] propôs como base para discussão as seguintes definições de "necessidade" e "demanda" de informação:

> NECESSIDADE: o que um indivíduo deveria ter para o seu trabalho, sua pesquisa, sua instrução, sua recreação, etc. No caso de um pesquisador, um ítem de informação necessitado é o que o ajudaria na sua pesquisa... Uma necessidade é uma demanda em potencial.
> DEMANDA: o que um indivíduo pede; mais precisamente, uma solicitação de um ítem de informação que se supõe ser desejado... Indivíduos podem demandar informação da qual não necessitam, e certamente necessitar ou querer informação que não demandam. Demanda é, em parte, subordinada à expectativa, que por sua vez depende, em parte, da potencialidade da biblioteca ou serviços de informação existentes...

Estas definições propostas por LINE foram discuti

das por ROBERTS[3] que as considerou mais como um "esforço para racionalizar os numerosos usos excêntricos existentes do que o desenvolvimento de uma nova terminologia mais significativa e precisa". Considerou a definição de "demanda" dada por LINE ("o que um indivíduo pede") como inadequada se tomada literalmente, uma vez que o usuário de uma biblioteca poderá encontrar por si mesmo a informação que precisa, sem necessidade de um intermediário. Alegou, ainda, que a definição de "demanda" dada por LINE não transmite inteiramente a idéia de demanda expressa e não expressa. Sugeriu o termo Demanda Potencial Total como sendo mais descritivo e exato, definindo-o como a soma de todas as demandas, individuais ou de um grupo, feitas a materiais bibliográficos, serviços e pessoal de uma biblioteca ou unidade de informação. Assim explicou a sequência em que ocorre uma demanda:

> ... por várias razões (trabalho, recreação, expectativa, etc.) um indivíduo desenvolve uma imagem mental das demandas que poderia fazer a uma biblioteca/sistema de informação específico. Este, o primeiro passo na sequência da demanda, é a Demanda Potencial Individual... A Demanda Potencial Individual dos usuários da biblioteca e a dos usuários em potencial podem ser somadas, pelo menos teoricamente, constituindo a Demanda Potencial Total. Somente uma fração da Demanda Potencial Total é transformada na ação concreta da Demanda Expressa (complemento=Demanda Latente); só uma fração desta demanda é transformada na Demanda Satisfeita (complemento=Demanda não satisfeita) e somente uma fração da Demanda Satisfeita resulta, finalmente, em Uso Individual.

CRAWFORD[4], revendo os estudos de usuários publicados no período de 1975-1977 observou que há um consenso entre os autores dos referidos estudos de que "necessidade de informação é um conceito difícil de definir, isolar e especialmente medir". Segundo a autora, o conceito envolve um processo cognitivo que pode operar em diferentes níveis de consciência podendo, portanto, não ficar claro até mesmo para o próprio pesquisador. Considera a definição de

uma necessidade de informação como uma parte importante do processo criativo, quando o usuário, sob determinadas condições, é capaz de especificá-la, visto que colocará o seu problema a caminho da solução.

LANCASTER[5] se referiu às demandas como sendo necessidades expressas. Observou que nem todas as necessidades de informação dos usuários reais de um Serviço de Informação são convertidas em demandas e nem todas as demandas são representativas das necessidades que as geram. Algumas vezes os usuários demandam menos do que necessitam o que se explica pela tendência dos usuários em solicitarem o que eles supõem que o serviço de informação pode fornecer ao invés de solicitarem o que realmente necessitam.

MENZEL[6] mencionou algumas classificações de necessidades de informação encontradas na literatura sobre o assunto:

> a) Alguns escritores distinguem necessidades de informação de acordo com a atividade na qual é utilizada a informação obtida: é feita, por exemplo, distinção entre leitura para preparação de uma conferência ou artigo, leitura para a preparação de uma pesquisa atual ou planejada e leitura de interesse geral...
> b) Pelo conteúdo das mensagens transmitidas, uma frequente classificação de necessidades de informação é a divisão em necessidades para resultados e dados, para métodos e procedimentos e para proposições teóricas.
> c) Uma outra maneira de distinguir as necessidades de informação dos cientistas é diferenciar a informação do "próprio campo" do cientista, da informação originada em "outros campos".

MENZEL[7] citou ainda três abordagens da informação, apresentadas por Melvin Voigt e que correspondem a três necessidades identificadas: uma abordagem corrente (current approach) derivada da necessidade de se conservar atualizado com o progresso corrente de um campo; uma abordagem diária (everyday approach) originada da necessidade de informação específica diretamente ligada ao tra

balho de pesquisa ou ao problema que se tem em mãos; e , uma abordagem exaustiva (exhaustive approach) destinada a satisfazer a necessidade de buscar e encontrar toda a informação relevante de um assunto.

LANCASTER[8] classificou as necessidades e demandas dos usuários de serviços de informação em duas grandes categorias: a) necessidade de um ítem conhecido (" known item need") e b) necessidade de assunto("subject need"). Definiu a primeira como sendo a necessidade de localizar e obter um documento do qual se conhece o autor ou o título e a segunda como a necessidade de localizar documentos referentes a um determinado assunto ou que respondem a uma questão específica. Observou que a satisfação das necessidades mencionadas está relacionada à " capacidade de fornecimento de documentos" e à "capacidade de informação" de um serviço de informação. Dividiu, ainda, a necessidade de assunto em dois tipos principais: a) necessidade de informação para ajudar a solução de um determinado problema ou para facilitar a tomada de uma decisão b) informação sobre novos progressos de um determinado campo de especialização.

O que se pode concluir pelos estudos revistos é que não há, ainda, entre os autores um consenso quanto ao significado dos termos "necessidade" e "demanda" de informação : às vezes usam o termo "necessidade" para se referirem às demandas e o termo "demanda" quando querem se referir às necessidades . Entretanto, verifica-se que, nas conceituações apresentadas para os dois termos, mesmo quando não expresso claramente, está implícito que : uma Necessidade de informação pode ser real (expressa) e potencial (não expressa) e que a necessidade, quando expressa , se converte em Demanda.

Estudos de usuários

Assim como existem definições controvertidas de "necessidades" e "demandas" de informação, existem tam-

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. KREMER, J.M. *Information flow among engineers in a design company*. Urbana, Univ. of Illinois, 1980. p.1.

2. CHEN, Ching-chih . How do scientist meet their information needs? *Special Libraries*, New York , *65* (7):272-80, July 1974. p.272 .

3. PAISLEY, W.J. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A., ed. *Annual Review of Information Science and Technology*. Chicago, Encyclopaedia Britannica, 1968.v.3 .

4. BRITTAIN, J.M. Information needs and application of the results of user studies. In: DEBONS, A. & CAMERON, W.J. *Perspectives in information science*. Leyden, Noordhoff, 1975. p.425-47.

CAPÍTULO II

REVISÃO DA LITERATURA

Necessidades e demandas de informação: conceituação e classificação

Vários escritores têm tentado definir "necessidades" e "demandas" de informação. Entretanto, não se chegou, ainda, a uma definição satisfatória. BRITTAIN[1] se referiu à dificuldade de se definir "necessidade" por ser este um conceito abstrato:

> ..."Uso" e "demanda" são relativamente fáceis de definir operacionalmente e portanto de serem medidos. As demandas que um usuário faz a um sistema de informação podem ser registradas. O conceito "necessidade" é mais abstrato. Pode se referir a uma ou qualquer combinação do seguinte: 1) necessidades expressas pelo usuário; 2) necessidades que o usuário não pode expressar; 3) necessidades presentes-expressas ou não e 4) necessidades futuras e potenciais-expressas ou não.

LINE[2] propôs como base para discussão as seguintes definições de "necessidade" e "demanda" de informação:

> NECESSIDADE: o que um indivíduo deveria ter para o seu trabalho, sua pesquisa, sua instrução, sua recreação, etc. No caso de um pesquisador, um ítem de informação necessitado é o que o ajudaria na sua pesquisa... Uma necessidade é uma demanda em potencial.
> DEMANDA: o que um indivíduo pede; mais precisamente, uma solicitação de um ítem de informação que se supõe ser desejado... Indivíduos podem demandar informação da qual não necessitam, e certamente necessitar ou querer informação que não demandam. Demanda é, em parte, subordinada à expectativa, que por sua vez depende, em parte, da potencialidade da biblioteca ou serviços de informação existentes...

Estas definições propostas por LINE foram discuti

das por ROBERTS[3] que as considerou mais como um "esforço para racionalizar os numerosos usos excêntricos existentes do que o desenvolvimento de uma nova terminologia mais significativa e precisa". Considerou a definição de "demanda" dada por LINE (" o que um indivíduo pede") como inadequada se tomada literalmente, uma vez que o usuário de uma biblioteca poderá encontrar por si mesmo a informação que precisa, sem necessidade de um intermediário. Alegou, ainda, que a definição de "demanda" dada por LINE não transmite inteiramente a idéia de demanda expressa e não expressa. Sugeriu o termo Demanda Potencial Total como sendo mais descritivo e exato, definindo-o como a soma de todas as demandas, individuais ou de um grupo, feitas a materiais bibliográficos, serviços e pessoal de uma biblioteca ou unidade de informação. Assim explicou a sequência em que ocorre uma demanda:

> ... por várias razões(trabalho, recreação, expectativa,etc.) um indivíduo desenvolve uma imagem mental das demandas que poderia fazer a uma biblioteca/sistema de informação específico. Este, o primeiro passo na sequência da demanda, é a Demanda Potencial Individual... A Demanda Potencial Individual dos usuários da biblioteca e a dos usuários em potencial podem ser somadas, pelo menos teóricamente, constituindo a Demanda Potencial Total. Somente uma fração da Demanda Potencial Total é transformada na ação concreta da Demanda Expressa (complemento=Demanda Latente); só uma fração desta demanda é transformada na Demanda Satisfeita(complemento=Demanda não satisfeita)e somente uma fração da Demanda Satisfeita resulta, finalmente, em Uso Individual.

CRAWFORD[4], revendo os estudos de usuários publicados no período de 1975-1977 observou que há um consenso entre os autores dos referidos estudos de que "necessidade de informação é um conceito difícil de definir, isolar e especialmente medir". Segundo a autora, o conceito envolve um processo cognitivo que pode operar em diferentes níveis de consciência podendo, portanto, não ficar claro até mesmo para o próprio pesquisador. Considera a definição de

uma necessidade de informação como uma parte importante do processo criativo, quando o usuário, sob determinadas condições, é capaz de especificá-la, visto que colocará o seu problema a caminho da solução.

LANCASTER[5] se referiu às demandas como sendo necessidades expressas. Observou que nem todas as necessidades de informação dos usuários reais de um Serviço de Informação são convertidas em demandas e nem todas as demandas são representativas das necessidades que as geram. Algumas vezes os usuários demandam menos do que necessitam o que se explica pela tendência dos usuários em solicitarem o que eles supõem que o serviço de informação pode fornecer ao invés de solicitarem o que realmente necessitam.

MENZEL[6] mencionou algumas classificações de necessidades de informação encontradas na literatura sobre o assunto:

> a) Alguns escritores distinguem necessidades de informação de acordo com a atividade na qual é utilizada a informação obtida: é feita, por exemplo, distinção entre leitura para preparação de uma conferência ou artigo, leitura para a preparação de uma pesquisa atual ou planejada e leitura de interesse geral...
> b) Pelo conteúdo das mensagens transmitidas, uma frequente classificação de necessidades de informação é a divisão em necessidades para resultados e dados, para métodos e procedimentos e para proposições teóricas.
> c) Uma outra maneira de distinguir as necessidades de informação dos cientistas é diferenciar a informação do "próprio campo" do cientista, da informação originada em "outros campos".

MENZEL[7] citou ainda três abordagens da informação, apresentadas por Melvin Voigt e que correspondem a três necessidades identificadas: uma abordagem corrente (current approach) derivada da necessidade de se conservar atualizado com o progresso corrente de um campo; uma abordagem diária (everyday approach) originada da necessidade de informação específica diretamente ligada ao tra

balho de pesquisa ou ao problema que se tem em mãos; e , uma abordagem exaustiva (exhaustive approach) destinada a satisfazer a necessidade de buscar e encontrar toda a informação relevante de um assunto.

LANCASTER[8] classificou as necessidades e demandas dos usuários de serviços de informação em duas grandes categorias: a) necessidade de um ítem conhecido (" known item need") e b) necessidade de assunto("subject need"). Definiu a primeira como sendo a necessidade de localizar e obter um documento do qual se conhece o autor ou o título e a segunda como a necessidade de localizar documentos referentes a um determinado assunto ou que respondem a uma questão específica. Observou que a satisfação das necessidades mencionadas está relacionada à " capacidade de fornecimento de documentos" e à "capacidade de informação" de um serviço de informação. Dividiu, ainda, a necessidade de assunto em dois tipos principais: a) necessidade de informação para ajudar a solução de um determinado problema ou para facilitar a tomada de uma decisão b) informação sobre novos progressos de um determinado campo de especialização.

O que se pode concluir pelos estudos revistos é que não há, ainda, entre os autores um consenso quanto ao significado dos termos "necessidade" e "demanda" de informação : às vezes usam o termo "necessidade" para se referirem às demandas e o termo "demanda" quando querem se referir às necessidades . Entretanto, verifica-se que, nas conceituações apresentadas para os dois termos, mesmo quando não expresso claramente, está implícito que : uma Necessidade de informação pode ser real (expressa) e potencial (não expressa) e que a necessidade, quando expressa , se converte em Demanda.

Estudos de usuários

Assim como existem definições controvertidas de "necessidades" e "demandas" de informação, existem tam-

bem numerosas e discutíveis definições para " estudo de usuário". FIGUEIREDO[9] definiu estudos de usuários como:

> ... investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então , para se 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 .

WILSON-DAVIS[10] tentou definir os estudos de usuários com a seguinte sentença:

> "QUEM (demanda) O QUE de QUEM e POR QUE"
> (necessita)
> (recebe)

Nesta sentença, segundo o autor, o usuário é recolocado na sua posição legítima de principal objeto do estudo e se usarmos os verbos na forma negativa teremos um importante problema : o dos não-usuários.

EXON[11] apresenta uma definição do CRUS (Centre for Research on User Studies) segundo a qual os estudos de usuário constituem uma área multidisciplinar do conhecimento que estuda o comportamento de usuários e não-usuários da informação, e dos sistemas e serviços de informação.

MENZEL[12] distinguiu três tipos de estudos na área da informação científica e tecnológica : a) estudos do comportamento dos cientistas em relação à comunicação - quando abordados sob o ponto de vista do cientista; b) estudos de uso-quando abordados sob o ponto de vista de qualquer meio de comunicação e c) estudos do fluxo de informação entre cientistas-quando abordados sob o ponto de vista do sistema de comunicação científica.

WILSON-DAVIS[13] categorizou os estudos de usuário existentes, em dois grandes grupos:

> 1. Estudos orientados para a biblioteca - investigação de como bibliotecas ou centros de informação são usados.
> 2. Estudos orientados para o usuário - como um determinado grupo de usuário obtém a informação necessária ao desempenho de seu

trabalho.

Segundo o autor um dos mais importantes desenvolvimentos da pesquisa no campo da informação, nos últimos 20 anos, foi a crescente ênfase no usuário. Atualmente a ênfase não é mais no sistema em si mas no sistema e sua resposta às necessidades de seus usuários. Esta ênfase no usuário tem levado as bibliotecas a reavaliarem as suas funções e os serviços que oferecem.

Desde 1948, um grande número de estudos e investigações tem tentado definir o comportamento e os hábitos dos usuários, as informações que os mesmos solicitam às bibliotecas e sistemas de informações, e o modo pelo qual elas são fornecidas. A maior parte destes estudos tem sido na área de ciência e tecnologia. Isto se deve ao grande aumento da demanda de informação pelos cientistas após a 2a. Guerra Mundial. Os eventos fundamentais para este aumento na demanda de informação científica, enumerados por MENZEL[14], podem ser assim resumidos:

1. Aumento considerável da quantidade de pesquisa científica;
2. Aparecimento de novas especialidades e disciplinas;
3. Demandas do conhecimento desenvolvido em uma especialidade por especialistas de outras áreas;
4. Demanda de uma cobertura mundial da informação científica devido à dimensão tomada pela atividade científica em outros países e a conscientização por parte dos cientistas de que essa atividade em outros países há muito justificava a sua atenção.
5. O uso da pesquisa em equipe, em estabelecimentos organizados e em programas de grande escala, e, os equipamentos mecânicos de processamento de dados tornaram possível a aquisição de dados e conhecimentos científicos mais rapidamente do que antes.

Revendo a literatura sobre estudos de usuários em ciências sociais, BRITTAIN[15] ressaltou a escassez des-

tes estudos na área e a pobreza de detalhes sobre o sistema de informação em ciências sociais e seus usuários, em todos os níveis: pouca atenção tem sido dada ao processo de pesquisa em ciência social; a atenção dada ao usuário da informação nas ciências sociais tem se limitado a uma análise introdutória do problema e a sugestões para estudo e mudanças no sistema; o campo se caracteriza por uma pobreza de estudos empíricos bem planejados com exceção da série de estudos conduzidos pela American Psychological Association (APA).

A primeira tentativa de uma revisão de estudos de usuários em ciências sociais foi feita por PAISLEY[16], em 1965. Examinando a literatura sobre o fluxo da informação na ciência do comportamento, PAISLEY concluiu que não havia nenhum estudo para ser revisto e tentou, então, extrapolar para os resultados dos estudos de usuários em ciências físicas.

ALLEN[17], revendo a literatura de 1968, assegurou que não era mais necessária a extrapolação dos resultados dos estudos da área das ciências físicas para a ciência social: "O número de estudos relacionados com cientistas sociais e do comportamento tornou-se bastante grande nos últimos três anos e está crescendo a uma proporção assombrosa".

Segundo BRITTAIN[18], ALLEN superestimou o número de estudos realizados desde a revisão efetuada por PAISLEY. Afirmou que o número de estudos de usuário em ciências sociais é ainda muito pequeno, principalmente, quando comparados com o número de estudos existentes em ciência.

FAIBISOFF & ELY[19] se referiram às poucas revisões de estudos de usuários em ciências sociais já publicadas. Apontaram a obra de BRITTAIN, Information and its users, como um dos estudos mais abrangentes das necessidades dos cientistas sociais.

Um dos mais importantes estudos de usuários em ciências sociais foi o Projeto INFROSS[20] (Investigation

into Information Requeriments of the Social Sciences) iniciado em 1967 sob o patrocínio do OSTI (Office for Scientific and Technical Information), com o objetivo de estudar o uso e necessidades de informação dos cientistas sociais na Inglaterra. Conforme citado por LINE[21], o INFROSS foi uma tentativa para: 1) identificar necessidades e usos da informação entre os cientistas sociais ; 2) conduzir um serviço de informação experimental em ciências sociais para o pessoal ligado à informação em bibliotecas universitárias; 3) planejar sistemas de informação em ciências sociais.

SHELTON[22] apontou como uma das razões para a realização do Projeto INFROSS , o temor de que, com a falta de conhecimento das necessidades de informação em ciências sociais , fossem aplicadas nesta área soluções baseadas em resultados de estudos de usuários efetuados na área de ciência e tecnologia.

O relatório de pesquisa, nº 2 , do INFROSS[23] se refere às exigências de informação dos cientistas sociais em departamentos governamentais. Baseadas nos resultados obtidos, as conclusões apresentadas nesse relatório podem ser resumidas no seguinte: As demandas feitas aos sistemas de informação pelos cientistas sociais nos departamentos governamentais são, relativamente, bem atendidas ; a biblioteca e os recursos de informação utilizados são considerados excelentes e parecem ser explorados completamente; a comunicação informal, pelo menos dentro dos departamentos , é boa, e, desde que existam, as informações de que necessitam são obtidas. Os maiores problemas de informação por eles enfrentados são: 1) Muitas vezes necessitam de informação que não existe , pelo menos na forma em que eles a exigem. Grande parte do seu trabalho consiste em coligir justamente este tipo de informação; quando existem fontes publicadas, estas são muitas vezes desatualizadas ou inadequadas, devendo ser suplementadas pela coleta de dados; 2) Incompatibilidade das estatísticas. A exati-

dão e atualização dos dados estatísticos são essenciais para os pesquisadores nos departamentos governamentais. A falta de padronização destes dados traz grandes problemas ao seu trabalho.

Uso de canais de informação

Os vários canais utilizados como meios de se obter informações tais como: livros, periódicos, clientes, colegas, relatórios, anúncios, meios de comunicação de massa, etc., podem ser classificados como fontes de informação formais ou escritas, informais ou orais.

WOOD[24], na sua revisão de estudos de usuários, fêz referência a vários estudos que tentaram investigar o uso de todas essas fontes por profissionais em um campo específico e citou como sendo de maior sucesso os estudos que investigam detalhadamente o uso de um canal específico ou os estudos de vários canais mas que envolvem populações menores como os estudos feitos por ALLEN e seus colaboradores no Massachussets Institute of Technology. ALLEN havia proposto, anteriormente, um modelo de comportamento na busca de informação, segundo o qual a seleção de uma fonte de informação é baseada quase que exclusivamente na acessibilidade: a fonte mais acessível é escolhida primeiro ; considerações sobre a qualidade e confiabilidade são secundárias embora tenham influência sobre o grau de aceitação , por parte do usuário , da informação fornecida por uma fonte particular. Tentando estabelecer uma base empírica para esse modelo, ALLEN[25] e seus colaboradores estudaram os critérios pelos quais os engenheiros selecionam uma fonte de informação para a solução de um problema e concluiram que a qualidade do canal não tem nenhuma relação com a frequência em que é usado e que tanto a frequência quanto a prioridade de uso são determinadas pela acessibilidade.

Também, um estudo de ROSENBERG[26], para determinar os fatores que afetam as preferências dos profissionais

de organizações industriais e governamentais quanto aos métodos de obtenção de informação, revelou uma correlação altamente significativa entre preferência e facilidade de uso. Não houve correlação significativa entre preferência e quantidade de informação esperada. A partir dos resultados desse estudo ROSENBERG concluiu que os profissionais de organizações industriais ou governamentais, sejam pesquisadores ou não, não apresentam diferenças significativas quanto à avaliação que fazem dos métodos de obtenção de informação e que a preferência por um determinado método é mais afetada pela sua facilidade de uso do que pela quantidade de informação que tal método possa oferecer.

KREMER [27,28], num estudo feito em uma companhia americana de projetos de engenharia para identificar os critérios que orientam os engenheiros na seleção de um canal de informação, chegou às seguintes conclusões:

a) A percepção da acessibilidade, facilidade de uso e qualidade técnica, assim como o grau de experiência prévia que os engenheiros tiveram com cada canal de informação, determinam significativamente a escolha de um canal. Entretanto, existem algumas diferenças no grau de influência exercido por cada critério durante esse processo;

b) Acessibilidade e facilidade de uso são percebidas por esses engenheiros como sendo muito similares;

c) O grau de experiência prévia conscientiza os engenheiros a respeito da acessibilidade, facilidade de uso e qualidade técnica de um canal;

d) A frequência de uso é principalmente determinada pela percepção da qualidade técnica de um canal e em segundo lugar pelo grau de experiência prévia que os engenheiros tiveram com ele. A acessibilidade e facilidade de uso também são considerações importantes quando os engenheiros selecionam um canal de informação.

SOPER[29] estudou as características das coleções pessoais de uma amostra de autores em vários campos da ciência, ciências sociais e humanidades, e a relação entre o tamanho e composição de suas coleções e a localização das obras citadas em seus trabalhos recentes. Descobriu que a maior proporção das obras citadas pelos autores fazia parte de suas coleções pessoais, uma proporção menor era encontrada em bibliotecas de departamentos e instituições a que os autores estavam vinculados e que a menor proporção de obras citadas se localizava em bibliotecas de outras cidades e países. Este estudo focalizou o efeito da acessibilidade física sobre a seleção e uso de referências e foi baseado na hipótese de que quanto mais acessível, fisicamente, for uma fonte de informação, maior probabilidade ela terá de ser citada. Os autores incluídos na amostra citaram a conveniência como principal razão para a formação de suas coleções pessoais: as coleções pessoais eram mais fáceis de serem usadas visto serem formadas de modo a refletir interesses e necessidades individuais; ficavam em ambientes em que os autores preferiam trabalhar; eram completamente flexíveis; eram mais acessíveis do que outras coleções; poucas barreiras existiam entre o usuário e sua própria coleção. O estudo de SOPER revelou que a formação de coleções pessoais é mais motivada pela acessibilidade física do que pela inadequação das bibliotecas institucionais. Elas existem independentemente do tamanho ou eficiência da biblioteca institucional e, segundo a autora, parece que qualquer mudança na coleção ou nos procedimentos da biblioteca institucional pouco efeito terá sobre as coleções pessoais.

Um resultado comum a quase todos os estudos de usuários revistos por WOOD[30] é que a utilização dos vários canais de informação é determinada pela responsabilidade funcional do indivíduo; por exemplo, as pessoas ligadas a pesquisa e desenvolvimento (incluindo acadêmicos) fazem maior uso dos canais formais, particularmente periódicos,

do que os seus colegas envolvidos com projetos, produção, etc., na indústria.

LIN & GARVEY[31] se referiram também ao tipo de trabalho de um indivíduo como fator mais importante para a determinação de suas necessidades de informação. Segundo os autores, a caracterização de um trabalho como básico ou aplicado conduzirá a diferentes necessidades de informação. Citaram como exemplo o Projeto INFROSS[32] cujos resultados revelaram que a necessidade de uso de "abstracts" é menor entre os cientistas sociais empregados em departamentos governamentais (trabalho aplicado) do que entre os cientistas sociais empregados em instituições educacionais (trabalho de pesquisa).

Uma pesquisa feita por GOLDBERG[33] na U.R.S.S. demonstrou que os cientistas sociais, tanto os engajados em trabalhos práticos como os pesquisadores, fazem uso de documentos publicados há mais de dez anos sendo que o uso de tais documentos é maior entre os pesquisadores. Este resultado, segundo o autor, modifica substancialmente a opinião já divulgada de que cientistas sociais, ambos teóricos e práticos, fazem pouco uso de documentação com mais de dez anos.

Para LIN & GARVEY[34] este resultado surpreendente da pesquisa de GOLDBERG pode ser atribuido ao uso generalizado de dados históricos e censos pelos cientistas soviéticos.

Outras descobertas de GOLDBERG[35] com relação ao uso de fontes de informação pelos cientistas sociais soviéticos foram: 94% dos cientistas sociais precisam consultar livros no decorrer do seu trabalho, 87% precisam de periódicos, 25% consultam normas, 9% consultam mapas e 10% consultam materiais manuscritos.

Os resultados apresentados no relatório do INFROSS[36] referentes à utilização dos canais de informação pelos cientistas sociais em departamentos governamentais foram os seguintes:

- pouco uso de abstracts , índices e bibliografias. A explicação que se dá para este resultado é que muitas das informações exigidas são tão recentes que ainda não foram incluidas nas fontes secundárias e que muitas vezes o tipo de informação exigido não é registrado em fontes formais.

- periódicos e monografias são menos usados pelos cientistas sociais dos departamentos governamentais do que pelos cientistas sociais em universidades.

- grande necessidade de material estatístico . Os pesquisadores na área governamental são mais interessados em estatísticas não publicadas do que publicadas.

- grande uso de arquivos departamentais e pessoais.

- grande uso de canais informais para obtenção de informações.

O INFROSS demonstrou também que os cientistas sociais em departamentos governamentais estão bastante satisfeitos com os serviços bibliotecários que lhes são disponíveis, fazem grande uso de fotocópias, delegam frequentemente as suas buscas de informação e confiam nos serviços bibliotecários.

No Brasil os estudos de usuários são ainda escassos e têm sido destinados, principalmente, à comunidade universitária. METCHKO[37] apontou a preocupação recente com o usuário, no Brasil, como uma decorrência do estabelecimento dos Cursos de Pós-Graduação em Biblioteconomia. De fato a maior parte destes estudos se refere a dissertações apresentadas aos Cursos de Mestrado.

Dentre os estudos aplicados a bibliotecas universitárias pode-se citar os de GARCIA[38,39], LIMA[40], ALVES & SILVA[41], e METCHKO[42].

ARAÚJO[43] estudou os canais informais de comunicação técnica em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento. CUNHA[44] investigou as necessidades de informação dos geólogos em Minas Gerais e RABELLO[45] fêz uma análise do campo de conhecimento relativo a usuários de bibliotecas como

primeira abordagem para o estudo de programas de ensino na área .

Importância da comunicação informal

Os canais informais de comunicação são assim definidos por ARAÚJO[46]:

> ... são canais cujas principais fontes de informação utilizadas são as pessoas , isto é , usam a comunicação interpessoal. Esses canais são altamente eficientes por permitirem a interação direta entre a fonte de informação e o usuário, minimizando assim o ruído. Envolvem basicamente a comunicação oral-conversas, discussões técnicas, discursos, conferências , telefonemas, bem como a comunicação escrita - cartas, pré-impressos, etc.

A importância dos canais informais para obtenção de informações entre cientistas e tecnologistas tem sido demonstrada por vários estudos de usuários.

WOOD[47] concluiu, pelos resultados dos estudos por ele revistos, que os tecnologistas fazem maior uso desses canais. Isto se deve ao fato de que as informações comumente exigidas por eles se referem a procedimentos , materiais , técnicas e equipamentos e, este tipo de informação é obtido mais facilmente através de colegas, clientes, fornecedores, etc.

WHITE[48], em uma pesquisa sobre o comportamento de economistas na obtenção de informação durante as fases de uma pesquisa, revelou que os economistas recebem, geralmente, as informações que os auxiliam na definição do problema a ser pesquisado, através de conversas com colegas que trabalham na mesma área de pesquisa ou em áreas correlatas. Também utilizam tais contatos para informações metodológicas e, principalmente, na fase de apresentação dos resultados.

Os cientistas também se utilizam da comunicação informal , principalmente como uma forma de vencerem a barreira do tempo entre a pesquisa e a sua publicação nas fontes formais . Formam o que Derek de Solla Price

denominou de "colégio invisível" que é constituído por um grupo de cientistas de especialidade determinada e que mantêm entre si um sistema rápido e eficiente de troca de informações sobre suas pesquisas muito antes das mesmas serem divulgadas através de canais formais.

MENZEL[49] também se referiu ao papel da comunicação informal nas experiências de comunicação entre os cientistas : " uma grande quantidade de informação útil é obtida através de correspondência , conversas de corredor e durante atividades empreendidas com diferentes propósitos ".

WOOD[50] citou o estudo de ALLEN[51] como uma importante contribuição à compreensão da comunicação informal. ALLEN e seus colaboradores detectaram a existência, em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento, do que ele chama de gatekeepers tecnológicos: pessoas-chave a quem outros se dirigem para discussões e consultas técnicas.

ARAÚJO[52] assim descreveu os gatekeepers :

> Essas pessoas-chave ou "gatekeepers " tecnológicos eram um reduzido número de pessoas da própria organização nas quais os outros confiavam amplamente para a obtenção de informação. Eles diferiam de seus colegas em sua orientação para fontes externas de informação e liam muito mais - principalmente a literatura mais consistente. Sua leitura de periódicos científicos e tecnológicos é significativamente maior do que a do engenheiro comum. Os "gatekeepers" ou pessoas-chave também mantêm uma faixa muito mais ampla de relações com tecnologistas fora de suas organizações, as quais são muito duradouras. Ele é o agente mediador entre seu colega organizacional e o mundo externo, bem como conecta, com grande eficácia, sua organização à atividade científica e tecnológica que ocorre no mundo.

KREMER[53,54], em um estudo já citado em que examinou o fluxo de informação entre os engenheiros de uma

empresa de projetos, constatou que os gatekeepers são facilmente identificáveis. Segundo a autora, nesse estudo não foi possível aceitar a hipótese de que os gatekeepers são o maior elo entre os seus colegas e as fontes externas de informação visto que os gatekeepers demonstraram usar as fontes de informação externas na mesma proporção que os outros colegas. A diferença entre eles está no fato de que os gatekeepers são mais procurados para contatos do que os outros funcionários e não no fato de contatarem mais pessoas. A característica de maior destaque encontrada pela autora foi a grande proporção de gatekeepers ocupando cargos de chefia, sendo que 90% deles possuiam curso de pós-graduação.

Um interessante estudo foi feito por CRAWFORD[55] ao investigar a comunicação informal entre cientistas na área da psico-fisiologia do sono. Usando técnicas sociométricas, CRAWFORD identificou uma rede informal de comunicação que incluia 73% dos 218 cientistas estudados. Dentro desta rede ela constatou a existência de 33 "cientistas centrais" que eram o foco de um grande número de contatos. Estes cientistas se distinguiam dos outros por serem os mais lidos, os mais citados, por estabelecerem maior número de contatos e por serem os mais produtivos. Eram os pontos nodais para a disseminação da informação. O número de contatos que faziam com cientistas era 5 vezes maior do que o número de contatos efetuados pelos centros de pesquisa dos 30 estados em que estavam distribuidos. Os outros cientistas estavam organizados em torno desses "cientistas centrais", trabalhavam com eles ou sob suas ordens e os procuravam para conselhos e informações. O sociograma apresentado por CRAWFORD mostrou os 218 cientistas assim divididos: uma grande rede composta por 160 membros , um grupo de 3 membros , outro grupo de 2 membros e 53 cientistas isolados. Estes cientistas isolados eram os participantes menos ativos na área de pesquisa.

Segundo o relatório do INFROSS[56] existe uma tradição de comunicação oral nos departamentos governamentais. e, quando uma informação é peculiar a um departamento e de natureza transitória, os canais informais são os preferidos e, muitas vezes, constituem o único meio de transferência da informação. Os cientistas sociais dos departamentos governamentais depositam grande confiança nos colegas, presumivelmente porque os colegas podem fornecer a maior parte das informações exigidas e pelo caráter confidencial das informações.

A maior parte dos estudos de usuário tem comprovado a importância fundamental dos canais informais na transferência da comunicação científica e tecnológica embora haja, ainda, um vasto campo de pesquisas a serem realizadas nessa área. Com relação aos estudos sobre canais informais de comunicação, desenvolvidos no Brasil, ARAÚJO[57] disse que a única área que tem merecido atenção é a dos gatekeepers ou elementos de ligação externa e que seria interessante se os formuladores da política científica, particularmente os que são responsáveis pela política de informação "ampliassem seu espectro de preocupações de modo a incluir a comunicação pessoal no mesmo plano que a documentação".

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRITTAIN , J. M. Information needs and aplication of the results of user studies. In: DEBONS, A. & CAMERON , W. J. Perspectives in information science. Leyden, Noordhoff, 1975. p.425-47 , p. 462.

2. LINE, M. B. Draft definitions; information and library needs, wants, demands and uses. Aslib Proceedings, London, 26(2):87, Feb. 1974 .

3. ROBERTS, N. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. Aslib Proceedings, London, 27 (7):308-13, July 1975.

4. CRAWFORD, S. Y. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E. , ed. Annual Review of Information Science and Technology. White Plains, N.Y., Knowledge Industry Publications, 1978. p.61-81, p.62.

5. LANCASTER, F. W. Latent needs and expressed needs. In: — . Information retrieval systems : characteristics,testing and evaluation. 2. ed. New York, J. Wiley, c 1979. p. 140-53, p. 140, 152.

6. MENZEL, H. The information needs of current scientific research. The Library Quarterly , Chicago, 34(1):4-19, Jan. 1964. p.7-9.

7. Ibid., p. 10 .

8. LANCASTER, F. W. The functions of information retrieval systems. In: — . Information retrieval

systems: characteristics , testing and evaluation . 2. ed. New York , J. Wiley, c 1979. cap.1 , p.6.

9. FIGUEIREDO, N. *Avaliação de coleções e estudo de usuários*. Brasília, Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96 p. , p.9 .

10. WILSON-DAVIS, K. The Centre for Research on User Studies: aims and functions. *Aslib Proceedings* , London, 29(2):67-76, Feb. 1977. p. 69.

11. EXON , A. Getting to Know the user better. *Aslib Proceedings* , London , 30 (10/11):352-64, Oct./ Nov. 1978. p. 352.

12. MENZEL, H. Information needs and uses in science and technology . In: CUADRA, C. A. , ed. *Annual Review of Information Science and Technology*. New York , Interscience Publishers , 1966. p. 41-69.

13. WILSON- DAVIS, op. cit., p. 68.

14. MENZEL . The information needs of current scientific research. Op. cit., p. 4 .

15. BRITTAIN, J. M. *Information and its users; a review with special reference to the social sciences*. New York , Wiley , c 1970.

16. PAISLEY , W. J. *The flow of (behavioral) science information; a review of the research literature*. Apud ALLEN , T. J. Information needs and uses. In: CUADRA, C. A. , ed. *Annual Review of Information Science and Technology*. Chicago , Enciclopaedia Brittanica , c 1969. v.4, p.3-29, p. 25.

17. ALLEN, T. J. Information needs and uses. In: CUADRA, C. A., ed. Annual Review of Information Science and Technology . Chicago, Enciclopaedia Brittanica, c 1969. v.4 , p.3-29, p.25.

18. BRITTAIN. Information and its users. Op. cit, p.72.

19. FAIBISOFF , S. G. & ELY, D. P. Information and information needs. Information Reports and Bibliographies, 5 (5):2-16,1976.p.6.

20. BATH UNIVERSITY LIBRARY. Investigation into information requirements of the social sciences; research report n.2: information requirements of social scientists in government departaments. S.l., 1971.

21. LINE, M. B. The information uses and needs of social scientists: an overview of INFROSS. Aslib Proceedings, London, 23(8):412-34, Aug.1971.

22. SKELTON, B. Scientist and social scientist as information users: a comparison of results of science user studies with the investigation into information requirements of the social sciences. Journal of Librarianship, London, 5 (2):138-56, Apr. 1973, p. 139.

23. BATH UNIVERSITY LIBRARY , op. cit.

24. WOOD, D. N. Users studies; a review of the literature from 1966 to 1970. Aslib Proceedings, London, 23(1):11-23, Jan. 1971.

25. ALLEN, T. J. & GERTSBERGER, P. G. Criteria for selection of an information source. Apud WOOD, D. N.

User studies; a review of the literature from 1966 to 1970. Op. cit., p.14.

26. ROSENBERG, V. Factors affecting the preferences of industrial personnel for information gathering methods. Information Storage and Retrieval ,3:119-27, July 1967.

27. KREMER, J. M. Information flow among engineers in a design company. Urbana, Univ. of Illinois, 1980. /Tese de Ph.D./

28. ———. Fatores que afetam a escolha de um canal de informação . Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte,10(1):53-66, mar.1981.p.65.

29. SOPER, M. E. Characteristics and use of personal collections. The Library Quarterly,Chicago, 46(4):397-415, Oct. 1976.

30. WOOD, op. cit., p. 13.

31. LIN, N. & GARVEY, W. D. Information needs and uses. In: CUADRA, C. A. , ed. Annual Review of Information Science an Technology. Washington, American Society for Information Science , 1972.v.7,p.5-37, p.9.

32. Ibid. , p.9.

33. GOLDBERG, A. L. Information needs of social scientist and ways of meeting them. International Social Science Journal , 23(2):273-84,1971.

34. LIN & GARVEY, op. cit., p.9 .

35. GOLDBERG, op. cit., p. 274.

36. BATH UNIVERSITY LIBRARY, op. cit.

37. METCHKO, D. M. B. Demandas de usuários da Biblioteca do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná . Curitiba , 1980.
/Dissertação de mestrado apresentada à Escola de Biblioteconomia da UFMG/

38. GARCIA, M. L. A. Uso da biblioteca entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte , 1 (2):113-24, set. 1974.

39. ———— . Uso da Informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 2(2):196-206, set.1973.

40. LIMA, M. L. A. Usuários de uma biblioteca universitária ; estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. Rio de Janeiro , 1974. 70 p.
/Dissertação de mestrado apresentada ao IBBD/

41. ALVES , C. M. & SILVA , P.A.L. Caracterização de usuários e adequação de serviços de biblioteca : uma abordagem preliminar das Bibliotecas da PUC/RJ. Ciência da Informação , Rio de Janeiro, 7(1):13-24, 1978.

42. METCHKO , op. cit.

43. ARAÚJO, V. M. R. H. Estudo dos canais informais de comunicação técnica: seu papel em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento, na transferência de tecnologia e na inovação tecnológica. Rio de Janeiro ,

CNPq , 1978. 140 p.

44. CUNHA, M. B. Necessidades de informação do geólogo em Minas Gerais. Belo Horizonte, 1978. 131 p. / Dissertação de mestrado apresentada à Escola de Biblioteconomia da UFMG /

45. RABELLO, O. C. P. Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca. Belo Horizonte, 1980. 116 p. / Dissertação de mestrado apresentada à Escola de Biblioteconomia da UFMG/

46. ARAÚJO , op. cit., p. 10.

47. WOOD , op. cit. , p. 14 .

48. WHITE, M. D. The communications behaviour of academic economists in research phases . Library Quarterly , Chicago, 45(4):337-54, Oct. 1975.

49. MENZEL , op. cit., p. 13 .

50. WOOD , op. cit., p. 15 .

51. ALLEN, T. J. Organizational aspects of information flow in technology . Aslib Proceedings , London , 20(11):433-54, Nov. 1968 .

52. ARAÚJO , op. cit., p. 37 .

53. KREMER . Information flow among engineers in a design company. Op. cit.

54. ———. Fluxo de informação entre engenheiros: uma revisão da literatura. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 9(1):7-41, mar. 1980. p.28.

55. CRAWFORD , S. *Informal communication among scientists in sleep research.* Journal of the American Society for Information Science , Philadelphia, Pa., 22(5):301-10 , Sept./Oct. 1971.

56. BATH UNIVERSITY LIBRARY, *op.cit.*, p.9.

57. ARAÚJO , *op. cit.*, p.133.

CAPÍTULO III

A SEPLAN-MG E O CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E PUBLICAÇÕES

A Seplan-MG

Foram várias as tentativas de se criar um órgão encarregado de planejar o desenvolvimento da economia no Estado de Minas Gerais: Conselho Estadual de Economia (1959), Conselho de Desenvolvimento do Estado de Minas Gerais (CODEMIG), Secretaria do Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais e Conselho Estadual de Desenvolvimento que se transformou pelo Decreto nº 17.112 de 22 de abril de 1975 em Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral, órgão central do Sistema Estadual de Planejamento.

O Decreto 18.406 de 04 de março de 1977 reorganiza a Secretaria do Planejamento e os artigos 18 e 21 do referido decreto citam sua competência e estrutura básica.

Conforme citado no artigo 18 do Decreto 18.406, compete à Secretaria de Estado do Planejamento:

a) formular e coordenar a política de desenvolvimento econômico e social do Estado, tendo em vista à sua compatibilização com a política do Governo Federal;

b) coordenar a formulação do plano geral e dos planos setoriais e regionais da Administração Pública Estadual, supervisionar e avaliar a sua elaboração, bem como revê-los, compatibilizá-los, consolidá-los e controlar-lhes a execução;

c) coordenar a elaboração do Orçamento Geral do Estado e do Orçamento Plurianual de Investimentos acompanhar sua execução e controlar seus resultados;

d) formular e propor a política de organização regional do Estado e zelar pela sua observância;

e) participar, como representante do Estado, do Sistema de Planejamento Federal local ou regional integrado;

f) definir as diretrizes de ação, a nível global e setorial, ou de organismos do Estado, compatíveis com a conjuntura econômica do país;

g) participar na definição de diretrizes e na política de desenvolvimento em área e região metropolitana ;

h) articular-se com os organismos competentes para a fixação de critérios de concessão de incentivos fiscais e financeiros, tendo em vista o desenvolvimento econômico e social do Estado;

i) coordenar as atividades do Sistema Estadual de Planejamento;

j) identificar deficiências, bem como promover a criação de meios institucionais necessários à consecução dos planos, programas e projetos do Governo;

k) coordenar os assuntos afins ou interdependentes, que interessam a mais de um Sistema Operacional.

A SEPLAN- MG tem a seguinte estrutura básica:

I - Gabinete - presta assessoramento direto e apoio administrativo ao Secretário de Estado e ao Secretário-Adjunto; exerce atividades de representação social, de relações públicas, promoções e divulgação.

II - Assessoria de Planejamento e Coordenação-APC/SEPLAN-MG - assessora o Secretário de Estado em assuntos de planejamento e coordenação; coordena, acompanha e avalia a elaboração e execução dos planos, programas e projetos setoriais da Secretaria.

III - Inspetoria de Finanças - IF/SEPLAN-MG - exerce atividades relacionadas com a administração financeira , contabilidade e auditoria.

IV - Superintendência Administrativa - SAD - exerce a administração do pessoal, material e patrimônio da Secretaria; dirige, coordena e controla as atividades de comunicação, arquivo, transporte, zeladoria e serviços ge-

rais.

V - Superintendência de Planejamento Econômico e Social - SUPLAN - coordena e supervisiona a elaboração dos planos globais, setoriais e regionais para o Estado. As atividades da SUPLAN foram desmembradas e instituida a Superintendência de Acompanhamento Gerencial - SUPAG com as seguintes atribuições: acompanhamento e implementação dos Programas Especiais; controle dos convênios específicos, por programa e por órgão ; levantamento e elaboração de informações, a nível de monitoria dos programas e para outros fins.

VI - Superintendência de Orçamento - SOP - elabora , avalia e acompanha a atividade orçamentária do Estado, compatibilizando-a com o Plano de Governo.

VII - Superintendência de Articulação com os Municípios - SUPAM - coordena, compatibiliza e integra o planejamento municipal com o estadual.

VIII - Superintendência de Desenvolvimento do Norte de Minas - SUDENOR - trata dos assuntos de interesse do Estado de Minas junto à Sudene; cuida das atividades para o desenvolvimento da Área Mineira do Polígono das Secas.

IX - Superintendência de Estatística e Informações - SEI - elabora trabalhos estatísticos e de análise econômica e social; coleta, processa, analisa e divulga informações técnicas de interesse da Secretaria.

A SEPLAN-MG mantém, com o apoio dos vários sistemas operacionais que fazem parte da estrutura do governo estadual, vários programas especiais visando o desenvolvimento sócio-econômico do estado. A execução de tais programas fica a cargo de equipes de técnicos oriundos dos diversos sistemas operacionais envolvidos nos programas. Dentre esses programas pode-se citar o PRODECOM (Programa de Desenvolvimento de Comunidades) criado em julho de 1979 com o objetivo de se tornar o instrumento governamental capaz de por em práticaoplanejamento par-

ticipativo, preconizado pelo III Plano Mineiro de Desenvolvimento Econômico e Social.

O Centro de Documentação e Publicações

O Centro de Documentação e Publicações (CDP), anteriormente, fazia parte da estrutura do Conselho Estadual de Desenvolvimento, atual Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral, como órgão de apoio. Passou, a partir do decreto 18.406/77, a fazer parte da estrutura administrativa da Superintendência de Estatística e Informações da referida Secretaria.

Os objetivos do Centro de Documentação e Publicações, estabelecidos pelo Anexo VIII da Resolução nº 253/77 são: " coordenar, organizar, supervisionar e controlar as atividades de pesquisa, levantamento, classificação e armazenagem de documentação e informações dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual".

Na formulação destes objetivos, as atividades do Centro de Documentação e Publicações foram estendidas a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, embora, na prática, as atividades do CDP se limitem às Unidades que compõem a Secretaria de Estado do Planejamento.

O CDP tem a seguinte estrutura:

a) Diretoria
b) Coordenação de Processamento e Armazenagem-Coordena, organiza, supervisiona e controla as atividades de processamento e armazenagem de documentos;
c) Coordenação de Empréstimo e Referência - Coordena, organiza, supervisiona e controla as atividades de manutenção, utilização e empréstimo do acervo bibliográfico, prestando assistência ao usuário;
d) Coordenação do Catálogo Coletivo- Coordena, organiza, supervisiona e controla as atividades

de levantamento, processamento e manutençao do catálogo coletivo de livros e periódicos das bibliotecas das entidades que compoēm o Sistema Estadual de Planejamento.

e) Coordenação de Divulgação e Informação - Planeja, coordena, organiza, supervisiona e controla as atividades de divulgação e distribuição das publicações elaboradas pela Secretaria de Planejamento, de interesse da Administração Pública Estadual.

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

População estudada

Tentou-se incluir neste estudo todos os técnicos que trabalham nas Unidades que compõem a estrutura básica da SEPLAN-MG. A relação dos técnicos fornecida pela Superintendência Administrativa apresentou um total de 175 técnicos. A distribuição dos técnicos pelas diversas unidades da SEPLAN é apresentada pela tabela 1. O PRODECOM, embora sendo um Programa, foi incluido na categoria de Unidade pelo fato de sua equipe técnica conter elementos oriundos de diferentes unidades da SEPLAN.

Tabela 1

Distribuição da população por Unidades da SEPLAN

UNIDADES	NÚMERO	%
GABINETE	13	7,4
IF	3	1,7
SAD	4	2,3
SUPLAN	9	5,1
SUPAG	16	9,2
SUPAM	37	21,1
SUDENOR	22	12,6
SEI	30	17,2
SOP	32	18,3
PRODECOM	9	5,1
TOTAL	175	100,0

Estrutura dos dados

Para se chegar às necessidades e demandas de informação dos técnicos da SEPLAN procurou-se coletar dados sobre:

a) demandas de informação, fontes e serviços feitas ao Centro de Documentação e Publicações;

b) tipo de informação necessária ao desempenho dos trabalhos dos técnicos da SEPLAN·

c) comportamento dos técnicos na busca de informação

d) avaliação do desempenho do Centro de Documentação e Publicações, pelos técnicos da SEPLAN, quanto ao fornecimento de informações, fontes e serviços aos seus usuários.

Os dados de caracterização do usuário se limitaram aos considerados essenciais ao presente estudo: Unidade da SEPLAN em que o técnico se acha lotado, função de supervisão, formação profissional e área de especialização.

Instrumento de coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados foi escolhido o questionário que a despeito de suas limitações mostrou-se o mais adequado para o presente estudo. Outros instrumentos tais como entrevistas, diário, observação, etc., seriam muito demorados tendo em vista a população total incluída no estudo. Um outro aspecto considerado na escolha do questionário é a sua vantagem de permitir que os respondentes se conservem no anonimato. Pretendendo-se incluir questões de avaliação do desempenho do Centro de Documentação e Publicações (CDP) quanto aos serviços prestados aos seus usuários, julgou-se que os técnicos da SEPLAN se sentiriam mais livres para exprimir suas opiniões tendo em vista que o estudo estava sendo conduzido por uma bibliotecária do CDP.

O questionário, cujo modelo é apresentado em Anexo, foi pré-testado em uma amostra intencional composta de 15 técnicos. Os resultados do pré-teste indicaram a necessidade de

se reformular as questões 6,7,9,10 e 21 que foram mal interpretadas. Nestas questões a indicação da ordem de importância das respostas deveria ser assinalada em 3 colunas correspondentes , respectivamente, ao 1º, 2º e 3º lugares. Deveria ser assinalada apenas uma alternativa para cada coluna e os técnicos que fizeram o pré-teste assinalaram mais de uma alternativa.

O questionário constou de 25 questões dos seguintes tipos: dicotômicas, múltipla escolha, questões com ordem de preferência (ranking), incidente crítico e abertas. As questões abertas foram apenas 3, das quais apenas 1 exigiria mais tempo dos respondentes por se tratar de comentários e sugestões.

As questões se referiram às seguintes variáveis:

a) Caracterização dos técnicos (questões 1-4)

b) Tipos de informação relacionados com as atividades dos técnicos na SEPLAN (questão 6)

c) Fontes de informação mais importantes para o trabalho dos técnicos (questão 7)

d) Comportamento dos técnicos na busca de uma informação (questões 8-15)
   - passos na busca da informação (questão 9)
   - fontes usadas (questão 10)
   - razão de uso da primeira fonte (questão 11)
   - localização das fontes impressas consultadas (questão 12)
   - utilização de contatos pessoais para obtenção da informação (questão 13)
   - êxito na obtenção da informação (questões 14-15)

e) Frequência de utilização do Centro de Documentação e Publicações e comportamento face às demandas de informação, fontes e serviços feitas ao CDP (questões 16-23)

f) Avaliação de desempenho do CDP (questões 17 , 22 e 24).

Os questionários foram distribuidos aos técnicos da SEPLAN, em dezembro de 1981, por um office-boy do CDP utilizando-se um livro de protocolo para que se registrasse o recebimento dos mesmos. Em fins de janeiro de 1982, foi enviada uma carta a cada técnico solicitando a devolução dos questionários não devolvidos. Uma outra cobrança foi feita por telefone, em fins de fevereiro, em que se determinou o dia 15 de março como a data limite para o recebimento dos questionários em atraso.

O índice de retorno dos questionários foi de 65,7%.

A tabela 2 indica a distribuição dos respondentes por Unidades da SEPLAN.

Tabela 2

Distribuição dos respondentes por Unidades da SEPLAN

UNIDADES	NÚMERO DE TÉCNICOS	NÚMERO DE RESPONDENTES	% RESPONDENTES
GABINETE	13	5	38,5
IF	3	1	33,3
SAD.....	4	1	25,0
SUPLAN.....	9	5	55,6
SUPAG	16	10	62,5
SUPAM	37	21	56,8
SUDENOR	22	20	90,9
SEI	30	27	90,0
SOP	32	19	59,4
PRODECOM	9	6	66,7
TOTAL	175	115	65,7

Tratamento dos dados

Os dados coletados através do questionário foram tabulados manualmente. Para cada variável foi elaborada uma tabela com indicação da frequência absoluta e relativa dos resultados. Os resultados foram então analisados e comparados com os dados constantes dos estudos comentados na revisão de literatura.

CAPÍTULO V

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Caracterização dos usuários

As questões formuladas com o objetivo de caracterizar a população em estudo se limitaram à indicação da Unidade administrativa em que os técnicos estavam lotados, exercício de cargo de supervisão, formação acadêmica a nível de graduação e pós-graduação, e formas de atualização encontradas pelos técnicos na sua área de atividade.

A distribuição dos respondentes pelas diversas unidades da SEPLAN consta da tabela 2 apresentada no Capítulo IV. A maior parte dos respondentes (N=115) está lotada na SEI (23,5%), SUPAM (18,3%), SUDENOR (17,4%) e SOP (16,5%).

A tabela 3 indica a formação profissional dos respondentes a nível de graduação. São diversas as áreas de graduação dos técnicos da SEPLAN sendo que a maior proporção é de graduados em Economia (42,6%).

Tabela 3
Formação profissional dos técnicos da SEPLAN
a nível de graduação

CURSO DE GRADUAÇÃO	NÚMERO	%
Economia	49	42,6
Administração	22	19,1
Sociologia	16	13,9
Direito	6	5,2
Engenharia	6	5,2
Comunicação Social	5	4,4
Arquitetura	3	2,6
Matemática	3	2,6
Geografia	2	1,7
Filosofia	1	0,9
Ciências Contábeis	1	0,9
Letras	1	0,9
TOTAL	115	100,0

Quanto à formação acadêmica a nível de pós-graduação, a tabela 4 indica que 60 técnicos (52,1%) a possuem sendo que 25,2% cursaram mestrado, 1,7% cursaram o doutorado, 25,2% fizeram cursos de especialização e grande parte (47,9%) não fêz nenhum curso formal após a graduação..

Tabela 4

Formação acadêmica a nível de pós-graduação

TIPO	NÚMERO	%
Mestrado	29	25,2
Doutorado	2	1,7
Especialização	29	25,2
Não possui	55	47,9
TOTAL	115	100,0

Os cursos de pós-graduação se distribuem por diversas áreas conforme demonstra a tabela 5. As áreas mais procuradas são as de Economia, Administração e Planejamento.

Tabela 5

Cursos de pós-graduação realizados pelos técnicos da SEPLAN

ÁREA DO CURSO	NÚMERO	%
Economia	27	45,0
Administração	12	20,0
Planejamento	10	16,6
Finanças	3	5,0
Engenharia	2	3,3
Urbanismo	2	3,3
Psicologia	1	1,7
Ciência Política	1	1,7
Direito	1	1,7
Demografia Econômica ..	1	1,7
TOTAL	60	100,0

Dos técnicos respondentes , 42,6% exercem cargos de supervisão.

Indagados sobre os meios usados para se atualizarem na sua área de atividade, um grande número de técnicos (84,3%) mencionou a compra de livros. Houve também , conforme demonstrado pela tabela 6 , um número significativo de menções à utilização de coleção ou arquivo pessoal (58,3%). A utilização do CDP recebeu 46,9% das menções, a assinatura de revistas técnicas 44,3% e a utilização de outras bibliotecas 22,6%.

Outros meios de atualização mencionados por 15,6% dos técnicos foram: participação em encontros e seminários, conversas com especialistas da área, visita a livrarias , contatos com outras unidades da Seplan e outros órgãos, e leitura diária de jornais.

A preferência dos técnicos da SEPLAN pela própria aquisição de publicações (compra de livros e assinatura de periódicos) e utilização de coleções e arquivos pessoais como meio de atualização na sua área de atividade vai de encontro ao princípio do menor esforço de Zipf segundo o qual os indivíduos adotam um curso de ação que vai envolver o dispêndio da menor média de trabalho provável , ou seja , do menor esforço. Esta preferência é também comprovada pelos estudos conduzidos por ALLEN[1], ROSENBERG[2], KREMER[3] e SOPER[4], citados na revisão de literatura, cujos resultados revelam a importância da acessibilidade como critério para a escolha de canais de informação.

Tabela 6

Meios de atualização dos técnicos da SEPLAN

MEIOS	NÚMERO	%
Compra de livros	97	84,3
Assinatura de revistas técnicas	51	44,3
Utilização de coleção ou arquivo pessoal..	67	58,3
Utilização do CDP	54	46,9
Utilização de outras bibliotecas	26	22,6
Outros	18	15,6

Tipo de informação necessária ao desempenho dos trabalhos dos técnicos da SEPLAN

Os respondentes foram solicitados a indicar os tipos de informação mais relacionados com as suas atividades na SEPLAN. A tabela 7 mostra os tipos de informação mencionados por ordem de prioridade.

Os tipos de informação com os maiores percentuais de menções em 1º lugar foram: dados estatísticos (26,1%), planos, programas e projetos (24,3%) e legislação (14,8%). Os dados estatísticos obtiveram, ainda, o maior percentual de menções (13,0%) como segunda prioridade. Ainda como segunda prioridade obtiveram um número significativo de menções : teoria (12,2%) e planos, programas e projetos (11,3%). Como terceira prioridade o maior percentual foi para a Metodologia (13,9%) e Legislação (13,0%). Teoria foi o tipo de informação mais citado como quarta prioridade (10,4%).

Tabela 7

Tipos de informação necessária aos trabalhos dos técnicos da SEPLAN

TIPO DE INFORMAÇÃO	ORDEM DE IMPORTÂNCIA (%)					
	PRIMEIRA	SEGUNDA	TERCEIRA	QUARTA	QUINTA	ORDEM NÃO MENCIONADA
ados estatísticos	26,1	13,0	7,8	9,6	2,6	14,8
lanos, programas e projetos	24,3	11,3	9,6	7,8	4,4	17,4
egislação	14,8	8,7	13,0	2,6	5,2	8,7
ormas e procedimentos	3,5	8,7	8,7	6,1	3,5	6,1
eoria	2,6	12,2	3,5	10,4	2,6	5,2
nformações sobre Congressos, Cursos e Seminários	2,6	1,7	4,3	0,9	9,6	6,1
etodologia	1,7	9,6	13,9	6,9	6,9	8,7
evisões de literatura	-	1,7	1,7	3,5	-	4,4
utros (1)	3,5	2,6	1,7	-	-	6,2

(1) Mencionados : Material gráfico e publicitário ; Informações sobre Associações Comunitárias; balanços, convênios e contratos; Informações da própria Unidade.

A relação entre o tipo de informação necessária aos trabalhos dos técnicos da SEPLAN citado em 1º lugar e a unidade em que os técnicos se acham lotados é apresentada pela tabela 8. A análise desta tabela demonstra que o maior percentual de menções a dados estatísticos (76,7%) coube aos técnicos lotados na SEI. Os planos, programas e projetos tiveram o maior número de menções na SUPAM(25,0%) e SUPAG (21,4%) . Legislação teve o maior número de menções na SOP (35,3%) que foi também a unidade que apresentou o maior número de menções a normas e procedimentos (75,5%).

Do total de respondentes, 20,9% assinalaram o tipo de informação necessária ao seu trabalho mas não indicaram a sua ordem de importância. Supõe-se que isto tenha ocorrido ou porque os respondentes não leram a questão com atenção ou porque acharam difícil determinar prioridades para os tipos de informação .

Os resultados do Projeto INFROSS[5] também demonstraram um considerável uso de dados estatísticos pelos cientistas sociais em departamentos governamentais. Os dados estatísticos são fundamentais para a ação do Governo visto que é através da análise resultante da mensuração da realidade econômica e social que os detentores do poder político podem obter indicações quanto à necessidade de se corrigir ou reorientar a ação governamental em termos de novas diretrizes políticas, programas e projetos.

Tabela 8

Tipos de informação necessária aos trabalhos dos técnicos da SEPLAN, citados em 1º lugar, segundo as Unidades

UNIDADES	TIPO DE INFORMAÇÃO																	
	DADOS ESTATÍSTICOS		LEGISLAÇÃO		METODOLOGIA		NORMAS E PROCEDIMENTOS		TEORIA		PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS		INFORMAÇÕES SOBRE CONGRESSOS, SEMINÁRIOS		REVISÕES DE LITERATURA		OUTROS (1)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
GABINETE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	10,7	-	-	-	-	1	25,0
IF	-	-	1	5,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SAD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUPLAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3,6	1	33,3	-	-	-	-
SUPAG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	21,4	-	-	-	-	2	50,0
SUPAM	2	6,7	1	5,9	1	50,0	1	25,0	-	-	7	25,0	1	33,3	-	-	-	-
SUDENOR	3	10,0	5	29,4	-	-	-	-	2	66,7	5	17,9	1	33,3	-	-	-	-
SEI	23	76,7	4	23,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SOP	1	3,3	6	35,3	1	50,0	3	75,0	-	-	4	14,3	-	-	-	-	-	-
PRODECOM.....	1	3,3	-	-	-	-	-	-	1	33,3	2	7,1	-	-	-	-	1	25,0
TOTAL	30	100,0	17	100,0	2	100,0	4	100,0	3	100,0	28	100,0	3	100,0	-	-	4	100,0

(1) Mencionados: Material gráfico e publicitário; informações sobre Associações Comunitárias; informações sobre a própria Unidade

Fontes de Informação consideradas importantes pelos técnicos da SEPLAN

As fontes de informação consideradas mais importantes para o trabalho dos técnicos na SEPLAN foram indicadas pelos respondentes por ordem de prioridade (questão 7).

Nesta questão, alguns respondentes (11%) indicaram as fontes de informação mas não mencionaram sua ordem de importância. Outros respondentes indicaram mais de sete prioridades. Na tabulação dos dados, as menções que ultrapassaram a quinta prioridade foram incorporadas à categoria de ordem não mencionada.

As indicações das fontes de informação, por ordem de importância, são apresentadas na tabela 9. O maior número de menções em 1º lugar foi para relatórios de outras entidades e censos que tiveram o mesmo percentual de menções (11,3%) e arquivo de legislação (10,4%).

Dentre as fontes apresentadas aos respondentes na questão 7 apenas as bibliografias não obtiveram nenhuma menção como primeira prioridade. Como segunda prioridade o maior número de menções (13,0%) foi para arquivo de dados estatísticos. Os relatórios de outras entidades ficaram também com o maior número de menções como terceira prioridade e as revistas obtiveram o maior número de menções como quarta prioridade.

Observando os resultados da tabela 9 e comparando-os com a tabela 7 que indica os tipos de informação considerados mais importantes pelos técnicos, nota-se que os resultados apresentados nestas tabelas são bastante coerentes: os dados estatísticos, que obtiveram o maior percentual de menções em 1º lugar como tipo de informação mais importante para os trabalhos na SEPLAN, são registrados em censos e relatórios de outras entidades que foram as fontes com o maior percentual de menções em 1º lugar.

É interessante observar que as fontes informais (anotações próprias, colegas do próprio setor, colegas de

outras unidades da SEPLAN e colegas de outros órgãos governamentais) obtiveram um pequeno número de menções como prioridades.

Tabela 9

Fontes de informação mais importantes para os trabalhos dos técnicos na SEPLAN

FONTES	ORDEM DE IMPORTÂNCIA (%)					
	PRIMEIRA	SEGUNDA	TERCEIRA	QUARTA	QUINTA	ORDEM NÃO MENCIONADA
Relatórios de outras entidades	11,3	8,7	8,7	4,4	4,4	10,4
Censos	11,3	6,1	5,2	2,6	4,4	7,8
Arquivo de legislação	10,4	6,1	3,5	1,7	3,5	6,1
Livro	9,6	7,0	5,2	5,2	5,2	6,1
Arquivo de dados estatísticos	7,0	13,0	4,4	6,1	1,7	5,2
Manual técnico	7,0	4,4	7,8	2,6	1,7	8,7
Relatórios internos	7,0	9,6	6,1	7,8	3,5	7,8
Anotações próprias	6,1	6,1	7,0	4,4	7,0	8,7
Colegas do próprio setor	6,1	1,7	6,1	6,1	7,0	5,2
Jornal	3,5	5,2	6,1	6,1	4,4	7,0
Revista	2,6	5,2	6,1	10,4	5,2	9,6
Anais de Congressos, Seminários	1,7	0,9	2,6	1,7	0,9	3,5
Colegas de outras unidades da SEPLAN	1,7	0,9	2,6	6,1	3,5	3,5
Colegas de outros órgãos governamentais ..	1,7	3,5	4,4	8,7	7,8	6,1
Bibliografias	-	1,7	2,6	1,7	1,7	0,9
Outras fontes (1).....	2,6	0,9	-	-	-	2,6

(1) Mencionadas : Pesquisas diretas; Associações Comunitárias; Cursos; Convênios.

Comportamento dos técnicos na busca de informações

Através de um incidente crítico (questões 8 a 15) procurou-se determinar o comportamento dos técnicos da SEPLAN na busca de uma informação necessária ao seu trabalho. Dos respondentes, 37,4% tinham precisado de informação para o seu trabalho naquele dia, 20,9% naquele mês, 16,5% naquela semana, 13,0% no dia anterior e 12,2% há mais de um mês.

A conduta dos técnicos na busca de uma informação para o seu trabalho pode ser observada pela tabela 10.

Alguns respondentes (7,0%) não mencionaram a ordem de ocorrência da conduta conforme foi solicitado na questão 9.

Pode-se verificar pela tabela 10 que os maiores percentuais de menções referentes à primeira prioridade na busca de informação são para a consulta ao arquivo do setor (27,0%) e consulta à coleção ou arquivo pessoal (23,5%). A consulta ao arquivo do setor aparece também com o maior número de menções para a segunda prioridade (10,4%).

A biblioteca da SEPLAN aparece com 15,6% das menções como primeira prioridade e com 7,0% das menções como segunda e terceira prioridades ocupando nesta última o 1º lugar.

A consulta a um colega do setor obteve o mesmo percentual de menções (15,6%) obtido pela biblioteca da SEPLAN como primeira prioridade e aparece em segundo lugar como segunda prioridade.

A preferência dos técnicos da SEPLAN pela consulta aos arquivos dos seus setores de trabalho e aos seus arquivos e coleções pessoais vem corroborar os resultados dos estudos feitos por ALLEN[6], ROSENBERG[7] e SOPER[8], dentre outros, que demonstraram que a acessibilidade determina significativamente a escolha de um canal de informação.

Um grande uso de arquivos departamentais e pessoais foi constatado também entre os cientistas sociais em departamentos governamentais no estudo conduzido pelo

Projeto INFROSS[9].

Tabela 10

Conduta dos técnicos da SEPLAN, por ordem de prioridade, na busca da informação desejada

CONDUTA	PRIORIDADE (%)					
	PRIMEIRA	SEGUNDA	TERCEIRA	QUARTA	QUINTA	ORDEM NÃO MENCIONADA
Consultou o arquivo do setor	27,0	10,4	0,8	3,5	-	3,5
Consultou a coleção ou arquivo pessoal	23,5	6,1	3,5	-	-	2,6
Consultou um colega do setor	15,6	8,7	3,5	1,7	-	0,8
Foi à biblioteca da SEPLAN	15,6	7,0	7,0	1,7	-	1,7
Consultou diretamente as entidades	3,5	1,7	3,5	-	0,9	0,9
Consultou um colega de outro setor	2,6	7,0	3,5	0,9	0,9	1,7
Consultou colegas de outros órgãos	2,6	0,9	1,7	0,9	-	-
Foi à biblioteca de outra entidade	1,7	3,5	-	-	1,7	-
Consultou líderes comunitários	0,9	-	-	-	-	-
Comprou livro	-	-	-	0,9	-	-
Consultou manual	-	0,9	-	-	-	-

A tabela 11 mostra as fontes em que os técnicos da SEPLAN procuraram a mais recente informação de que necessitaram para o seu trabalho.

Os relatórios internos foram a fonte mais consultada em primeiro lugar com 12,1% das menções. Em segundo lugar foram consultados os colegas do próprio setor que obtiveram 12,1% das menções seguindo-se os relatórios de outras entidades e as anotações próprias com 10,4%. Estas duas últimas fontes foram também as mais consultadas em terceiro lugar com 7,8% das menções.

É interessante notar a discrepância entre o percentual de menções obtidas pela fonte "colegas do próprio setor" quando os técnicos foram solicitados a indicar as fontes que eles consideravam mais importantes para o seu trabalho e o percentual de menções que essa mesma fonte obteve quando os técnicos indicaram as fontes em que procuraram a informação desejada relatada no incidente crítico. No primeiro caso, os colegas do próprio setor obtiveram apenas 6,1% das menções como primeira prioridade e 1,7% como segunda prioridade (Ver tabela 9) e na questão referente ao incidente crítico esta fonte obteve o maior número de menções (12,1%) como segunda prioridade. Também as anotações próprias, que tiveram um baixo número de menções como primeira e segunda prioridades, quando os técnicos indicaram as fontes que eles consideravam mais importantes , tiveram um bom percentual de menções como segunda e terceira prioridades quando os técnicos indicaram as fontes em que procuraram a informação desejada. Esta discrepância entre o que as pessoas dizem que fazem e o que realmente fazem constitui uma das limitações do questionário em relação aos métodos de observação direta. As questões de incidente crítico permitem constatar tal discrepância.

Tabela 11

Fontes em que os técnicos da SEPLAN procuraram a informação desejada, por ordem de prioridade

FONTES DE INFORMAÇÃO	PRIORIDADES (%)					
	PRIMEIRA	SEGUNDA	TERCEIRA	QUARTA	QUINTA	ORDEM NÃO MENCIONADA
Relatórios internos	12,1	6,1	6,1	2,6	-	0,9
Censos	9,6	2,6	-	3,5	0,9	-
Arquivo de dados estatísticos	9,6	4,3	4,3	2,6	0,9	0,9
Arquivo de legislação	9,6	3,5	-	-	-	0,9
Anotações próprias	8,7	10,4	7,8	1,7	-	1,7
Livro	7,8	3,5	1,7	1,7	0,9	0,9
Colegas do próprio setor	7,8	12,1	4,3	3,5	0,9	1,7
Relatórios de outras entidades	7,8	10,4	7,8	1,7	-	4,4
Manual técnico	3,5	1,7	1,7	-	-	2,6
Revista	3,5	2,6	3,5	3,5	2,6	0,9
Jornal	3,5	1,7	3,5	-	1,7	-
Colegas de outras unidades da SEPLAN	1,7	6,1	3,5	1,7	-	0,9
Colegas de outros órgãos governamentais	1,7	9,6	4,3	2,6	0,9	0,9
Anais de Congressos, Seminários	0,9	-	-	-	-	-
Bibliografias	-	1,7	2,6	-	0,9	-

No estudo feito por KREMER[10] para identificar os critérios que orientam os engenheiros na seleção de um determinado canal de informação, os colegas dentro da empresa e as anotações próprias receberam o maior número de pontos em relação à acessibilidade, facilidade de uso e experiência prévia.

A maior parte dos técnicos da SEPLAN(43,5%) indicou a confiabilidade como a razão que determinou a escolha da primeira fonte consultada para a obtenção da informação de que precisaram . A acessibilidade foi mencionada por 23,5% dos técnicos (Ver tabela 12).

Tabela 12

Razões que determinaram a escolha da primeira fonte de informação consultada pelos técnicos da SEPLAN

RAZÕES	NÚMERO	%
Confiabilidade	50	43,5
Acessibilidade	27	23,5
Facilidade de uso	21	18,2
Unica fonte disponível.	17	14,8
TOTAL	115	100,0

As fontes impressas utilizadas pelos técnicos para obtenção da informação desejada foram, na maior parte , localizadas nos arquivos do setor de trabalho dos técnicos (37,4%) e nas suas coleções ou arquivos pessoais (29,6%). A biblioteca da SEPLAN ficou com 27,8% das menções (Ver tabela 13).

Tabela 13

Localização das fontes impressas utilizadas pelos técnicos da SEPLAN para obtenção da informação desejada

LOCALIZAÇÃO	NÚMERO	%
No arquivo do setor	43	37,4
Na coleção ou arquivo pessoal	34	29,6
Na biblioteca da SEPLAN.....	32	27,8
Em outra biblioteca	7	6,1
No arquivo de outro setor	5	4,3
No arquivo de outra unidade da SEPLAN...	5	4,3
Outra (1)	3	2,6

(1) Mencionada: Livraria; outras entidades

Estes resultados comprovam o efeito da acessibilidade física sobre a escolha de fontes de informação já demonstrado por ALLEN[11], ROSENBERG[12], KREMER[13] e SOPER[14]. O Projeto INFROSS[15] ressaltou a importância dos arquivos departamentais como canais de informação para os cientistas sociais de órgãos governamentais.

A utilização de contatos pessoais na busca da informação desejada foi mencionada por 54,8% do total de respondentes. A tabela 14 indica a distribuição destes contatos segundo as Unidades da SEPLAN. O maior número de contatos pessoais foram efetuados pela SEI (19,0%) e SUDENOR (19,0%) seguindo-se SOP e SUPAM, ambas com 15,9% das menções.

Tabela 14

Contatos pessoais efetuados pelos técnicos para a obtenção da informação desejada, segundo às Unidades da SEPLAN

UNIDADES	NÚMERO	%
GABINETE	2	3,2
IF	-	-
SAD	-	-
SUPLAN	5	7,9
SUPAG	7	11,2
SUPAM	10	15,9
SUDENOR	12	19,0
SEI	12	19,0
SOP	10	15,9
PRODECOM	5	7,9
TOTAL	63	100,0

Do total de contatos pessoais utilizados 58,8% foram com pessoas da própria SEPLAN.

A tabela 15 mostra o percentual de contatos feitos por cada Unidade da SEPLAN em relação à localização das pes-

soas contatadas. Observa-se nesta tabela que os técnicos do Gabinete fizeram todos os seus contatos com as demais unidades da SEPLAN. O PRODECOM teve um percentual igual de contatos na própria unidade (40,0%) e em outras unidades (40,0%). A maior parte dos contatos da SUPAM (50,0%) foi também na própria unidade. A SUPAG teve o mesmo número de contatos na própria unidade e fora da SEPLAN (40,0%). Já a SUPLAN, SEI e SOP fizeram a maior parte dos seus contatos fora da SEPLAN.

O papel da comunicação informal como importante meio de transferência da informação foi enfatizado por vários autores citados na revisão de literatura, no capítulo II. Segundo o relatório do INFROSS[16] existe uma tradição de comunicação oral nos departamentos governamentais onde, muitas vezes, os canais informais constituem o único meio de transferência da informação.

Tabela 15

Contatos pessoais efetuados pelos técnicos da SEPLAN segundo as Unidades e localização das pessoas contatadas

UNIDADES	CONTATOS PESSOAIS (%)		
	NA PRÓPRIA UNIDADE	EM OUTRAS UNIDADES DA SEPLAN	FORA DA SEPLAN
GABINETE	-	100,0	-
IF	-	-	-
SAD	-	-	-
SUPLAN	-	42,9	57,1
SUPAG	40,0	20,0	40,0
SUPAM	50,0	30,0	20,0
SUDENOR	-	58,3	41,7
SEI	41,7	8,3	50,0
SOP	30,0	20,0	50,0
PRODECOM	40,0	40,0	20,0

A tabela 16 indica o êxito que os técnicos da SEPLAN tiveram na obtenção da informação que precisaram. Dos 78 técnicos (67,8%) que obtiveram totalmente a informação desejada, 47,4% conseguiram-na através de contatos pessoais.

Tabela 16
Êxito dos técnicos da SEPLAN na obtenção da informação procurada

EXITO NA OBTENÇÃO DA INFORMAÇÃO	NÚMERO	%
Obtiveram a informação totalmente	78	67,8
Obtiveram a maior parte da informação.	18	15,7
Obtiveram parte da informação.....	7	6,1
Não obtiveram a informação.....	3	2,6
Sem resposta	9	7,8
TOTAL	115	100,0

A tabela 17 mostra a localização das fontes impressas utilizadas pelos 78 técnicos que obtiveram totalmente as informações desejadas. Verifica-se por esta tabela que as fontes impressas através das quais os técnicos obtiveram a totalidade das informações desejadas foram, na maior parte, localizadas nos arquivos dos seus setores de trabalho (35,9%). Um número significativo de fontes foram localizadas também na biblioteca da SEPLAN (CDP) (30,8%) e nas coleções ou arquivos pessoais (26,9%).

Tabela 17

Localização das fontes impressas em que as informações foram encontradas totalmente

LOCALIZAÇÃO	NÚMERO	%
Arquivo do setor	28	35,9
Biblioteca da SEPLAN (CDP)..	24	30,8
Coleção ou arquivo pessoal .	21	26,9
Outra biblioteca	5	6,4
Arquivo de outro setor	4	5,1
Arquivo de outra unidade da SEPLAN	3	3,8
Outras entidades	2	2,6

Observação : As respostas não são mutuamente exclusivas

Os respondentes que não obtiveram totalmente a informação desejada (32,2%) mencionaram como principais dificuldades: informação não publicada (21,6%), desatualização da informação (21,6%), inexistência da informação no Centro de Documentação e Publicações (8,1%), informação incompleta (5,4%), dificuldade de pesquisa junto à entidade geradora da informação (2,7%) e má interpretação de legislação(2,7%). Um número significativo de respondentes (37,9%) não mencionou as dificuldades encontradas.

Demandas feitas ao Centro de Documentação e Publicações

As questões de números 16 a 24 foram formuladas com o propósito de se identificar as demandas de informação, fontes e serviços feitas pelos técnicos da SEPLAN-MG ao Centro de Documentação e Publicações (CDP) bem como avaliar o desempenho do CDP no atendimento à estas demandas.

A frequência de utilização do CDP indicada por 86(74,8%) dos respondentes está registrada na tabela 18. A maior parte dos respondentes (57,0%) se situou, com relação à frequência, na categoria "menos frequentemente" que cor -

responde à uma frequência inferior à mensal. Nenhum respondente indicou a frequência diária. A frequência semanal foi relativamente elevada (20,9%).

Tabela 18
Frequência de utilização do CDP pelos técnicos da SEPLAN

FREQUÊNCIA	NÚMERO	%
Diáriamente	-	-
Semanalmente	18	20,9
Quinzenalmente	4	4,7
Mensalmente	15	17,4
Menos frequentemente	49	57,0
TOTAL	86	100,0

Os respondentes que não utilizam o CDP (25,2%) apresentaram as seguintes justificativas: a natureza do trabalho desenvolvido não requer utilização do CDP; desconhecimento da existência do CDP; suposição de que dificilmente encontrariam, no CDP, a informação desejada; as necessidades de informação são satisfeitas no próprio setor de trabalho ou fora da SEPLAN.

A distribuição dos usuários do CDP pelas Unidades em que trabalham é apresentada pela tabela 19.

Pela tabela 19 pode-se observar que o maior percentual de usuários do CDP (31,4%) é de técnicos lotados na SEI (Superintendência de Estatística e Informações). Comparando-se os resultados desta tabela com os resultados da tabela 2 verifica-se que todos os técnicos da SEI, respondentes ao questionário utilizado no presente estudo, são usuários do CDP, além de apresentarem um percentual elevado (90,0%) como respondentes em proporção ao número total de técnicos da SEI. Além do fato desta Superintendência ser,

dentre as unidades da SEPLAN, a que tem as suas atividades mais ligadas à informação acresce também o fato do CDP estar vinculado à esta Superintendência, o que vem comprovar mais uma vez a acessibilidade física como fator preponderante na utilização de bibliotecas e serviços de informação . É importante esclarecer que até março de 1981 as unidades da SEPLAN se localizavam em prédios diversos tornando difícil o acesso físico ao CDP. Somente a partir daquela data é que as unidades foram reunidas em dois prédios mais próximos. Embora não localizada no mesmo prédio do CDP, a SOP(Superintendência de Orçamento) apresentou o segundo maior percentual de usuários do CDP (19,8%). Isto pode ser explicado pelo fato de que até 1977, apenas a SEI e a SOP se localizavam no mesmo prédio em que funcionava o CDP, o que pode ter levado os técnicos da SOP a conhecerem e utilizarem mais o CDP do que os técnicos das demais unidades. Estudos posteriores poderão modificar estes resultados.

Tabela 19
Técnicos da SEPLAN usuários do CDP, distribuidos por Unidades

UNIDADES	NÚMERO	%
GABINETE	-	-
IF.....	-	-
SAD	1	1,2
SUPLAN.....	3	3,5
SUPAG	7	8,1
SUPAM	13	15,1
SUDENOR	14	16,3
SEI	27	31,4
SOP	17	19,8
PRODECOM	4	4,6
TOTAL	86	100,0

Os técnicos usuários do CDP indicaram o sucesso que obtêm na maioria das vezes em que buscam informações ou documentos no CDP. Os resultados estão apresentados na tabela 20.

Observando a tabela 20 nota-se que 68,6% dos usuários do CDP encontram a maior parte das informações ou documentos procurados no CDP e 9,3% encontram tudo, o que indica que o CDP tem atendido quase que totalmente às demandas de 77,9% dos seus usuários. Apenas um usuário mencionou insucesso total nas suas buscas de informações e documentos no CDP. Os usuários que mencionaram encontrar apenas parte do que procuram ou que não encontram o que procuram apontaram como principais dificuldades encontradas : publicações desatualizadas, deficiência do acervo do CDP e informações não publicadas.

Tabela 20

Sucesso dos técnicos da SEPLAN, na maior parte das buscas de informações ou documentos , no CDP

SUCESSO NA OBTENÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CDP	NÚMERO	%
Encontra tudo o que procura...	8	9,3
Encontra a maior parte do que procura	59	68,6
Encontra parte do que procura.	14	16,3
Não encontra o que procura ...	1	1,2
Sem resposta	4	4,6
TOTAL	86	100,0

Procurou-se conhecer qual seria a primeira atitude dos técnicos da SEPLAN na busca de informações no CDP. Os resultados expostos na tabela 21 indicam que a maior parte dos técnicos usuários do CDP recorre à bibliotecária

(90,7%). A consulta ao catálogo foi mencionada por apenas 4,7%. O baixo uso do catálogo pode ser atribuido ao fato do CDP não se preocupar com a orientação dos seus usuários quanto ao uso de instrumentos bibliográficos. O desconhecimento quanto ao uso do catálogo leva consequentemente a uma maior utilização do bibliotecário para a localização de informações e documentos.

Tabela 21

Primeira atitude dos técnicos da SEPLAN na busca de informações no CDP

ATITUDE	NÚMERO	%
Recorre à bibliotecária.....	78	90,7
Consulta o catálogo	4	4,7
Vai direto às estantes ...	2	2,3
Sem resposta	2	2,3
TOTAL	86	100,0

A utilização de outras bibliotecas foi indicada por 33,0% dos respondentes. Dentre as várias bibliotecas mencionadas o maior percentual (50%) coube à Biblioteca do CEDEPLAR e da FACE-UFMG.

Através de um incidente crítico (questões 20 a 22) procurou-se avaliar objetivamente o desempenho do CDP no atendimento às demandas de seus usuários . Procurou-se conhecer, a partir da visita mais recente do usuário ao CDP, o motivo da visita, as fontes de informação consultadas ou procuradas, e o sucesso do usuário na obtenção da informação.

A tabela 22 indica os motivos da última visita dos técnicos da SEPLAN ao CDP. O motivo predominante da última visita dos técnicos ao CDP foi a obtenção de informa-

ções para a solução de um problema imediato relacionado com o seu trabalho, mencionado por 58,1% dos respondentes.

Tabela 22

Motivo da última visita dos técnicos da SEPLAN ao CDP

MOTIVO	NÚMERO	%
Obter informações para a solução de um problema imediato relacionado com o seu trabalho	50	58,1
Obter documentos	20	23,2
Fazer pesquisa bibliográfica	10	11,6
Consultar o próprio material.....	1	1,2
Outros (1)	1	1,2
Sem resposta	4	4,7
TOTAL	86	100,0

(1) Mencionado: fazer trabalho escolar

As fontes de informação consultadas na última vez que os respondentes estiveram no CDP estão indicadas na tabela 23.

Observa-se que os dados da tabela 23 estão bastante consistentes com os dados da tabela 9 onde são apresentadas as fontes de informação consideradas mais importantes para os trabalhos dos técnicos da SEPLAN, exceto no caso de livros e revistas que obtiveram um percentual de menções bem maior como fontes consultadas na última visita dos técnicos ao CDP (tabela 23) do que como fontes consideradas mais importantes para o trabalho dos técnicos (tabela 9).

Tabela 23

Fontes de informação consultadas na última visita dos técnicos ao CDP , por ordem de prioridade

FONTE DE INFORMAÇÃO	PRIORIDADES (%)					
	PRIMEIRA		SEGUNDA		TERCEIRA	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Arquivo de legislação	17	19,8	4	9,8	3	9,7
Censos.....	15	17,5	7	17,0	2	6,5
Livro	12	14,0	4	9,8	5	16,1
Jornal	7	8,1	4	9,8	-	-
Revista	7	8,1	9	22,0	5	16,1
Relatórios de outras entidades	7	8,1	3	7,3	2	6,5
Arquivo de dados estatísticos	7	8,1	6	14,6	4	12,9
Bibliografias	3	3,5	1	2,4	3	9,7
Manual técnico	2	2,3	2	4,9	2	6,5
Relatórios internos	2	2,3	-	-	4	12,9
Anais de Congressos, Seminários.....	-	-	1	2,4	1	3,1
Outra (1)	1	1,2	-	-	-	-
Sem resposta	6	7,0	-	-	-	-
TOTAL	86	100,0	41	100,0	31	100,0

(1) Mencionada: pesquisa específica

A tabela 24 revela o sucesso obtido pelos técnicos na última busca de informações ou documentos no CDP. O sucesso na busca foi considerado totalmente satisfatório quando os técnicos encontraram a totalidade das informações ou documentos desejados, satisfatório - quando encontraram a maior parte do desejado, parcialmente satisfatório - quando encontraram parte do desejado, insatisfatório - quando encontraram apenas uma pequena parte do desejado e totalmente insatisfatório - quando não encontraram o desejado.

Verifica-se pela tabela 24 que 73,2% dos respondentes foram bem sucedidos nas suas buscas de informação no CDP sendo que 39,5% obtiveram totalmente as informações ou documentos procurados e 33,7% encontraram a maior parte do desejado. Comparando-se estes resultados com os da tabela 20, que indica o sucesso que os técnicos geralmente obtêm nas suas buscas de informações no CDP, verifica-se que há consistência entre os resultados : 77,9% dos usuários encontram tudo ou a maior parte do que, na maioria das vezes, procuram no CDP (tabela 20) e 73,2% obtiveram o total ou a maior parte das informações ou documentos desejados (tabela 24).

Tabela 24

Avaliação do sucesso dos técnicos na obtenção das informações ou documentos procurados na última visita ao CDP

AVALIAÇÃO DO SUCESSO	NÚMERO	%
Totalmente satisfatório....	34	39,5
Satisfatório	29	33,7
Parcialmente satisfatório..	13	15,1
Insatisfatório	2	2,3
Totalmente insatisfatório..	4	4,7
Sem resposta	4	4,7
TOTAL	86	100,0

Procurou-se verificar, através do cruzamento dos resultados apresentados nas tabelas 20 e 24, a correspondência entre o sucesso que os que os técnicos obtêm na maior parte das buscas de informações ou documentos no CDP e o sucesso obtido na última visita. Os resultados deste cruzamento apresentados na tabela 25 foram bastante consistentes: 100% dos usuários que mencionaram encontrar tudo o que procuram na maior parte das buscas de informação no CDP classificaram como totalmente satisfatório o seu sucesso na busca de informações ou documentos na última visita ao CDP; 83,0% dos que mencionaram encontrar, na maioria das vezes, a maior parte do que procuram no CDP consideram o seu sucesso na última visita como totalmente satisfatório (39,0%) e satisfatório (44,0%).

O cruzamento das variáveis "motivo da última visita dos técnicos ao CDP" (tabela 22) e "sucesso na obtenção de informações ou documentos" (tabela 24) deu origem aos resultados apresentados na tabela 26. Estes resultados demonstram que , na última visita ao CDP, a maior parte das buscas de informações para a solução de problemas relacionados com os trabalhos dos técnicos e buscas de documentos foram atendidas satisfatoriamente. Verifica-se nesta tabela a inconsistência de um respondente que citou o motivo da última visita ao CDP como sendo para consulta ao próprio material e classificou o seu sucesso no CDP, nesta última visita, como insatisfatório.

Tabela 25

Sucesso que os técnicos obtêm na maioria das vezes que frequentam o CDP e sucesso obtido na última visita

SUCESSO NO CDP, EM GERAL \ SUCESSO NA ÚLTIMA VISITA	TOTALMENTE SATISFATÓRIO		SATISFATÓRIO		PARCIALMENTE SATISFATÓRIO		INSATISFATÓRIO		TOTALMENTE INSATISFATÓRIO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Encontra tudo o que procura	8	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	8	100,0
Encontra a maior parte do que procura ..	23	39,0	26	44,0	7	11,9	-	-	3	5,1	59	100,0
Encontra parte do que procura	3	21,4	3	21,4	6	42,8	1	7,2	1	7,2	14	100,0
Não encontra o que procura	-	-	-	-	-	-	1	100,0	-	-	1	100,0
Sem resposta	1	25,0	1	25,0	-	-	1	25,0	1	25,0	4	100,0

Tabela 26

Motivo da última visita dos técnicos ao CDP e sucesso na obtenção de documentos ou informações

MOTIVO \ SUCESSO	TOTALMENTE SATISFATÓRIO		SATISFATÓRIO		PARCIALMENTE SATISFATÓRIO		INSATISFATÓRIO		TOTALMENTE INSATISFATÓRIO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Solução de problema relacionado com o trabalho ...	23	46,0	15	30,0	7	14,0	1	2,0	4	8,0	50	100,0
Obter documentos	9	45,0	7	35,0	4	20,0	-	-	-	-	20	100,0
Consultar o próprio material	-	-	-	-	-	-	1	100,0	-	-	1	100,0
Fazer pesquisa bibliográfica	1	10,0	7	70,0	2	20,0	-	-	-	-	10	100,0
Outros (1)	1	100,0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,0

(1) Mencionado: Fazer trabalho escolar

A tabela 27 indica a frequência com que os técnicos da SEPLAN utilizam os serviços bibliotecários oferecidos pelo CDP. É interessante observar que os índices maiores de utilização se referem à categoria "menos frequente" o que coincide com o resultado apresentado na tabela 18 em que a maior parte dos respondentes (57,0%) se situou, em relação à frequência ao CDP, na categoria "menos frequentemente" que corresponde à uma frequência inferior à mensal.

Os dados contidos na tabela 27 mostram que nenhum dos serviços bibliotecários apresentados obteve um percentual significativo de utilização diária. Houve, aqui, uma discrepância entre o resultado desta tabela e da tabela 18. Conforme resultado apresentado na tabela 18 nenhum usuário mencionou frequentar o CDP diariamente e a tabela 25 indica que 1,2% dos usuários mencionou consulta local diária. Os serviços mais utilizados semanalmente, embora com um percentual de menções pouco significativo, foram a consulta local (10,5%) e o empréstimo domiciliar (9,3%). A razão do Boletim Informativo ter obtido um alto percentual de utilização mensal (37,2%) se deve ao fato deste boletim ser uma publicação mensal distribuida aos usuários do CDP. Alguns respondentes parecem desconhecer a periodicidade desta publicação pois 17,4% indicaram recebê-la a uma frequência inferior à mensal. Todos os serviços oferecidos pelo CDP, exceto o Boletim Informativo que é publicado mensalmente, são utilizados, pela maior parte dos usuários, a uma frequência inferior à mensal. Nesta categoria de frequência de utilização "menos frequente" os serviços apresentaram percentuais bastante aproximados, ficando o maior percentual com o serviço xerocópia de documentos. Considerando-se os totais de menções aos serviços utilizados independentemente da frequência de utilização, os mais altos percentuais foram para consulta local (60,5%), consulta pelo telefone (58,2%) e empréstimo domiciliar (57,0%). Os serviços com menor percentual de menções foram a assessoria para normalização de publicações (22,1%) e circulação de jornais (1,2%) sendo este último incluido na categoria

"outros". O serviço assessoria para normalização de publicações obteve o maior percentual de menções (27,9%) dentre os serviços mencionados como não utilizados.

Tabela 27

Frequência de utilização dos serviços do CDP pelos técnicos da SEPLAN

SERVIÇOS	FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO (%)						
	DIÁRIA	SEMANAL	QUINZENAL	MENSAL	MENOS FREQUENTE	TOTAL DE UTILIZAÇÃO	NÃO UTILIZA
Empréstimo domiciliar	2,3	9,3	4,7	7,0	33,7	57,0	14,0
Consulta local	1,2	10,5	-	15,1	33,7	60,5	8,1
Consulta pelo telefone	1,2	5,8	7,0	7,0	37,2	58,2	10,5
Pesquisa bibliográfica	1,2	1,2	3,5	10,5	37,2	53,6	9,3
Orientação bibliográfica	-	1,2	2,3	10,5	33,7	47,7	10,5
Xerocópia de documentos	1,2	1,2	3,5	9,3	38,4	53,6	15,1
Boletim Informativo	-	-	-	37,2	17,4	54,6	10,5
Assessoria para normalização de publicações	-	-	-	-	22,1	22,1	27,9
Outro (1)	1,2	-	-	-	-	1,2	-

(1) Mencionada : Circulação de Jornais

A tabela 28 mostra a avaliação que os técnicos fizeram dos serviços bibliotecários oferecidos pelo CDP. Estes serviços foram considerados totalmente satisfatórios por 19,8% dos respondentes e satisfatórios por 66,3%, o que indica que 86,1% dos usuários se mostram satisfeitos com o desempenho do CDP. Nenhum respondente considerou o CDP insatisfatório em relação aos serviços prestados aos seus usuários.

Tabela 28

Avaliação dos serviços do CDP pelos técnicos da SEPLAN

AVALIAÇÃO	NÚMERO	%
Totalmente satisfatório....	17	19,8
Satisfatório	57	66,3
Parcialmente Satisfatório..	9	10,4
Insatisfatório.....	-	-
Totalmente insatisfatório .	-	-
Sem resposta	3	3,5
TOTAL	86	100,0

A última questão foi aberta a comentários e sugestões tendo sido respondida por apenas 40,0% dos técnicos. A maior parte dos comentários e sugestões referiram-se à necessidade de desenvolvimento e atualização do acervo (39,1%). Comentários sobre a falta de divulgação do acervo e dos serviços do CDP foram feitos por 19,6% dos respondentes e 13,0% se referiram à dificuldade de acesso físico ao CDP. Vários outros comentários e sugestões foram apresentados podendo ser reunidos como:

a) Sugestões para melhoria de serviços já oferecidos pelo CDP:
   - maior controle do empréstimo de publicações
   - especialização do Boletim Informativo do CDP

segundo a área de atuação das Unidades da SEPLAN.

- elaboração de um fichário de legislação com inclusão de ementas.

b) Sugestões de novos serviços:

- circulação de publicações
- distribuição, entre as Unidades da SEPLAN, de materiais contendo informações que respondam à questões rápidas como por exemplo índices de preços
- pesquisas periódicas junto aos usuários do CDP
- manutenção de um bibliotecário em cada Unidade da SEPLAN que sirva de elemento de ligação entre o CDP e as demais Unidades

c) Comentários sobre o desempenho do CDP:

- O CDP está marginalizado do cotidiano das demais Unidades da SEPLAN
- O acervo do CDP é de suma validade para os técnicos
- Atendimento limitado à área de Ciências Sociais
- Os funcionários do CDP atendem aos seus usuários com presteza e competência

d) Justificativas da não utilização do CDP:

- A existência de "mini-bibliotecas" em algumas Unidades desestimula a frequência ao CDP
- O tipo de trabalho exercido prescinde da utilização do CDP
- As informações desejadas são obtidas na própria Unidade
- Suposição de que dificilmente encontrará a informação desejada no CDP
- Teve conhecimento da existência do CDP somente através desta pesquisa

Um comentário interessante e que parece comprovar a frequência esporádica ao CDP pela maior parte dos técnicos da SEPLAN (Ver tabela 18) foi o seguinte: "Os técnicos não necessitam recorrer sistematicamente, ao CDP, dado o caráter rotineiro e pouco criativo dos trabalhos desenvolvidos por

muitas unidades da Seplan. A burocracia crescente, paralela à redução da atividade de planejamento da Seplan, constitui um grande condicionamento ao desestímulo ou mesmo à necessidade de se recorrer ao CDP".

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALLEN, T. J. & GERTSBERGER, P. G. *Criteria for selection of an information source.* Apud WOOD, D.N. *User studies; a review of the literature from 1966 to 1970.* Aslib Proceedings, London, 23(1):11-23, Jan. 1971.

2. ROSENBERG, V. *Factors affecting the preferences of industrial personnel for information gathering methods.* Information Storage and Retrieval, 3:119-27, July 1967.

3. KREMER, J. M. *Information flow among engineers in a design company.* Urbana, Univ. Illinois, 1980. / Tese de Ph.D./

4. SOPER, M. E. *Characteristics and use of personal collections.* The Library Quarterly, Chicago, 46(4): 397-415, Oct. 1976.

5. BATH UNIVERSITY LIBRARY. *Investigation into information requirements of the social sciences; research report n.2: information requirements of social scientists in government departments.* S.l., 1971.

6. ALLEN & GERTSBERGER, op. cit.

7. ROSENBERG, op. cit.

8. SOPER, op. cit.

9. BATH UNIVERSITY LIBRARY, op. cit.

10. KREMER, op. cit.

11. ALLEN & GERTSBERGER, op. cit.

12. ROSENBERG, op. cit.

13. KREMER , *op. cit.*

14. SOPER, *op. cit.*

15. BATH UNIVERSITY LIBRARY, *op.*

16. *Ibid.*

CAPÍTULO VI

C O N C L U S Õ E S E S U G E S T Õ E S

Procurou-se, através do presente estudo identificar as necessidades e demandas de informação dos técnicos da SEPLAN-MG bem como determinar o seu comportamento na busca de informações necessárias ao seu desempenho funcional. Os resultados apresentados permitem algumas conclusões sobre os vários aspectos investigados que serão mencionados a seguir.

Caracterização dos usuários

Os técnicos da SEPLAN-MG têm formação profissional em diversas áreas embora o maior número seja de economistas. Um número significativo de técnicos possui formação acadêmica a nível de pós-graduação principalmente nas áreas de Economia, Administração e Planejamento e mantêm-se atualizado na sua área de atividade, principalmente através da compra de livros e utilização de coleção ou arquivo pessoal.

Necessidades e demandas de informação

As informações mais relacionadas com os trabalhos dos técnicos da SEPLAN são: dados estatísticos, legislação, planos, programas e projetos, teoria e metodologia . A intensidade da demanda de cada um desses tipos de informação varia conforme a Unidade em que os técnicos estão lotados. Assim, os técnicos lotados na SEI fazem maior uso de dados estatísticos; os planos, programas e projetos são mais utilizados pelos técnicos da SUPAM e SUPAG; os técnicos da SOP fazem maior uso de legislação, normas e procedimentos.

As fontes de informação consideradas mais importantes são os relatórios de outras entidades e internos, os censos, e os arquivos de legislação e de dados estatísticos. Os contatos pessoais são bastante utilizados para a

obtenção de informações principalmente os contatos com colegas do próprio setor de trabalho.

As anotações próprias têm também um uso significativo como fontes de informação.

O pouco uso de fontes secundárias coincide com os resultados obtidos pelo Projeto INFROSS[1] podendo-se repetir aqui a mesma explicação dada no relatório daquele Projeto segundo o qual as informações exigidas pelos cientistas sociais em departamentos governamentais são tão recentes que ainda não alcançaram as fontes secundárias.

Comportamento dos técnicos na busca de informações

Os técnicos da SEPLAN-MG apresentam, na busca de informações, comportamento similar ao apresentado pelos cientistas sociais de departamentos governamentais investigados pelo INFROSS bem como em outros estudos citados na revisão de literatura tais como os de ALLEN[2], ROSENBERG[3], KREMER[4] e SOPER[5]. A conduta dos técnicos da SEPLAN na busca de informações é fortemente influenciada pela acessibilidade física: consultam inicialmente os arquivos do próprio setor e as coleções ou arquivos pessoais. Embora fortemente influenciados pela acessibilidade física consideram a confiabilidade como principal razão para a escolha de uma fonte de informação. Fazem grande uso de contatos pessoais para a obtenção de informações para o seu trabalho sendo a maior parte destes contatos efetuados na própria Seplan embora haja também um número significativo de contatos com outros órgãos governamentais . São, em geral, bem sucedidos nas suas buscas de informação. A maior parte das informações obtidas através de fontes impressas é encontrada no arquivo do próprio setor, nas coleções ou arquivos pessoais e na biblioteca da SEPLAN.

Demandas feitas ao Centro de Documentação e Publicações

O padrão de frequência ao CDP, vigente entre os técnicos da SEPLAN, situa-se numa frequência inferior à men

sal e há um número significativo de técnicos não-usuários. Estes alegam como motivos para a não-utilização do CDP: a natureza do trabalho desenvolvido que prescinde da utilização do CDP, o desconhecimento da existência do CDP, suposição de que não encontrarão no CDP a informação desejada e necessidades de informação satisfeitas no próprio setor de trabalho. Embora pouco assíduos, os técnicos da SEPLAN quando recorrem ao CDP são, em geral, bem sucedidos e quase todos solicitam o auxílio do bibliotecário para a localização de documentos. Um número muito pequeno de técnicos utiliza o catálogo.

Os motivos que levam os técnicos da SEPLAN a procurarem o CDP são, principalmente, a busca de informações para a solução de problemas imediatos relacionados com o seu trabalho e a busca de documentos.

Os serviços oferecidos pelo CDP são também, na maioria, utilizados a uma frequência inferior à mensal. Embora não haja diferença significativa entre os percentuais de utilização dos serviços bibliotecários oferecidos pelo CDP pode-se concluir, pelo total de menções, que os serviços mais utilizados são: consulta local, consulta pelo telefone e empréstimo domiciliar. O menor percentual de utilização obtido pelo serviço "assessoria para normalização de publicações" pode ser justificado pelo fato de um número reduzido de técnicos produzirem trabalhos para publicação. Apesar da utilização esporádica dos serviços bibliotecários oferecidos pelo CDP, a maior parte dos usuários consultados os considera satisfatórios. Pelos comentários e sugestões apresentados pelos técnicos da SEPLAN a respeito do CDP pode- se concluir que há necessidade de se dar mais atenção ao desenvolvimento, atualização e divulgação do acervo do CDP bem como à divulgação dos serviços bibliotecários disponíveis.

Sugestões

Dentre os objetivos propostos neste estudo consta o de fornecer, através dos resultados obtidos, subsídios

para uma eventual reestruturação dos serviços do Centro de Documentação e Publicações da SEPLAN e/ou para o planeja - mento de novos serviços. As constatações feitas no presente estudo sugerem algumas linhas de ação, mencionadas a seguir, e que auxiliarão à administração do Centro de Documentações e Publicações na tomada de decisões quanto a mudanças que se fizerem necessárias ao seu melhor desempenho junto à comunidade de usuários a que serve.

1. O grande uso de relatórios de outras entidades pelos técnicos da SEPLAN sugere uma atenção especial a esse tipo de documento. O CDP deveria fazer um levantamento junto às Unidades da SEPLAN, das entidades de cujos relatórios necessitam e manter uma coleção atualizada desses relatórios notificando aos usuários interessados o recebimento dos mesmos ou estabelecendo um serviço de circulação dirigida destes materiais.

2. Foi constatada uma alta incidência de utilização dos arquivos dos próprios setores de trabalho dos técnicos para a obtenção das informações desejadas. O CDP poderia examinar a composição e organização destes arquivos e propor junto à Coordenação de cada setor uma política de desenvolvimento e manutenção destes arquivos visando um melhor uso das informações neles disponíveis por todos os setores interessados.

3. O número significativo de técnicos não-usuários do CDP, constatado no presente estudo, exige uma maior divulgação dos serviços prestados pelo CDP e adequação destes serviços às necessidades dos seus usuários reais e em potencial . Um estudo constante destas necessidades proporcionará ao CDP um meio eficaz de avaliar o seu desempenho e reformular a sua política de desenvolvimento dos recursos informacionais para um melhor atendimento às necessidades e demandas dos técnicos da SEPLAN.

4. A total dependência do auxílio do bibliotecário, verificada nos técnicos da SEPLAN, para a localização de informações ou documentos no CDP, sugere uma maior preocupação com o treinamento de usuários para que estes, conhecendo os instrumentos bibliográficos existentes, possam ter mais autonomia no CDP o que lhes permitirá uma exploração maior dos recursos informacionais disponíveis.

5. Pelos comentários feitos pelos técnicos da SEPLAN a respeito do acervo do CDP, faz-se necessária uma revisão da política de desenvolvimento da coleção do CDP enfatizando-se a sua atualização. O CDP deverá avaliar, periodicamente, o seu acervo para verificar se o seu desenvolvimento corresponde às flutuações das necessidades e demandas de seus usuários.

6. Dada a importância dos contatos pessoais para a obtenção de informações entre os técnicos da SEPLAN, sugere-se um estudo mais detalhado dos fluxos de comunicação da informação entre as diversas Unidades da SEPLAN para que se possa conhecer os padrões de transferência da informação através da comunicação informal.

7. Finalmente, sugere-se o empreendimento de estudos de usuários nas Secretarias de Planejamento dos demais estados brasileiros visando caracterizar, a partir da comparação dos resultados obtidos, as necessidades, demandas e padrões de busca de informações dos técnicos da área de planejamento estadual, a fim de se obter um referencial teórico para a concepção de Sistemas de Informação para o Planejamento em âmbito local, regional ou nacional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BATH UNIVERSITY LIBRARY. *Investigation into information requirements of the social sciences; research report n.2: information requirements of social scientists in government departaments.* S. l., 1971.

2. ALLEN, T. J. & GERTSBERGER, P. G. *Criteria for selection of an information source.* Apud WOOD, D. N. *User studies; a review of the literature from 1966 to 1970.* Aslib Proceedings, London, 23(1):11-23, Jan. 1971.

3. ROSENBERG, V. *Factors affecting the preferences of industrial personnel for information gaihering methods.* Information Storage and Retrieval, 3:119-27, July 1967.

4. KREMER, J. M. *Information flow among engineers in a design company.* Urbana, Univ. of Illinois, 1980. / Tese de Ph.D./

5. SOPER, M. E. *Characteristics and use of personal collections.* The Library Quarterly, Chicago, 46(4) : 397-415, Oct. 1976.

B I B L I O G R A F I A

1. ALLEN,T.J. *Information needs and uses*. In: CUADRA, C.A., ed. Annual Review of Information Science and Technology. Chicago, Encyclopaedia Britannica, 1969. v. 4.

2. ———. *Organizational aspects of information flow in technology*. Aslib Proceedings, London,20(11): 433-54, Nov. 1968.

3. ALVES,C.M. & SILVA,P.A.L. *Caracterização de usuários e adequação de serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar das bibliotecas da PUC/RJ*. Ciência da Informação, Rio de Janeiro,7(1):13-24, 1978.

4. ARAÚJO,V.M.R.H. Estudo dos canais informais de comunicação técnica: seu papel em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento, na transferência de tecnologia e na inovação tecnológica.Rio de Janeiro, CNPq, 1978.140p.
/ Dissertação de mestrado apresentada ao IBCIT/

5. ———. *Usuários: uma visão do problema*. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG,Belo Horizonte, 3(2):175-92,set.1974.

6. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, Rio de Janeiro. Normas ABNT sobre documentação. Ed. atual. Rio de Janeiro, 1978. v.1.

7. BATH UNIVERSITY LIBRARY. Investigation into information requirements of the social sciences; research report n.2: information requirements of social scientists in government departaments.S.l., 1971.

8. BELKIN,N.J. Information concepts for information science. Journal of Documentation, London, 34(1): 55-85, Mar. 1978.

9. BORKO,H. Determining user requirements for an information storage and retrieval system: a systems approach. In:—. Information systems workshop. Washington, Spartan Books, c 1962.p.38-46.

10. BRITTAIN,J.M. Information and its users; a review with special reference to the social sciences. New York, Wiley, c1970.

11. ——— . Information needs and application of the results of user studies. In: DEBONS,A. & CAMERON, W.J. Perspectives in information science. Leyden, Noordhoff, 1975. p.425-47.

12. CHEN,C. How do scientists meet their information needs? Special Libraries, New York, 65(7):272-80, July 1974.

13. COOVER,R.W. User needs and their effect on information center administration. Special Libraries, New york, 60(9):446-56, Sept. 1969.

14. CRANE,D. Information needs and uses. In: CUADRA,C., ed. Annual Review of Information Science and Technology. Chicago, Enciclopaedia Brittannica, 1971.

15. CRAWFORD,S.Y. Informal comunnication among scientists in sleep research. Journal of the American Society for Information Science, Philadelphia, Pa., 22(5):301-10, Sept./Oct. 1971.

8. BELKIN,N.J. Information concepts for information science. Journal of Documentation, London, 34(1): 55-85, Mar. 1978.

9. BORKO,H. Determining user requirements for an information storage and retrieval system: a systems approach. In:—. Information systems workshop. Washington, Spartan Books, c 1962.p.38-46.

10. BRITTAIN,J.M. Information and its users; a review with special reference to the social sciences. New York, Wiley, c1970.

11. ——. Information needs and application of the results of user studies. In: DEBONS,A. & CAMERON, W.J. Perspectives in information science. Leyden, Noordhoff, 1975. p.425-47.

12. CHEN,C. How do scientists meet their information needs? Special Libraries, New York, 65(7):272-80, July 1974.

13. COOVER,R.W. User needs and their effect on information center administration. Special Libraries, New york, 60(9):446-56, Sept. 1969.

14. CRANE,D. Information needs and uses. In: CUADRA,C., ed. Annual Review of Information Science and Technology. Chicago, Enciclopaedia Brittannica, 1971.

15. CRAWFORD,S.Y. Informal comunnication among scientists in sleep research. Journal of the American Society for Information Science, Philadelphia, Pa., 22(5):301-10, Sept./Oct. 1971.

16. ———. *Information needs and uses*. In: WILLIAMS, M. E., ed. Annual Review of Information Science and Technology. White Plains, N.Y., Knowledge Industry Publications, 1978. p.61-81.

17. CRONIN, B. *Assessing user needs*. Aslib Proceedings, London, 33(2):37-47, Feb. 1981.

18. CUNHA, M.B. Necessidades de informação do geólogo em Minas Gerais. B. Horizonte, 1978. 131 p. /Dissertação de mestrado apresentada à Escola de Biblioteconomia da UFMG/

19. DAVIS, D.L. *New approaches to studying library use*. Drexel Library Quarterly, Philadelphia, Pa., 7(1):4-12, Jan. 1971.

20. EXON, A. *Getting to Know the user better*. Aslib Proceedings, London, 30(10/11):352-72, 1978.

21. FAIBISOFF, S.G. & ELY, D.P. *Information and information needs*. Information Reports and Bibliographies, 5(5):2-16, 1976.

22. FIGUEIREDO, N. Avaliação de coleções e estudo de usuários. Brasília, ABDF, 1979. 96 p.

23. FISHENDEN, R.M. *Information use studies; part I: past result and future needs*. Journal of Documentation, London, 21(3):163-68, Sept. 1965.

24. GARCIA, M.L.A. *Uso da biblioteca entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG*. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 1(2):113-24, set. 1974.

16. ———. *Information needs and uses*. In: WILLIAMS,M. E., ed. Annual Review of Information Science and Technology. White Plains, N.Y., Knowledge Industry Publications, 1978. p.61-81.

17. CRONIN,B. *Assessing user needs*. Aslib Proceedings, London, 33(2):37-47, Feb. 1981.

18. CUNHA,M.B. Necessidades de informação do geólogo em Minas Gerais. B. Horizonte, 1978. 131 p. /Dissertação de mestrado apresentada à Escola de Biblioteconomia da UFMG/

19. DAVIS,D.L. *New approaches to studying library use*. Drexel Library Quarterly, Philadelphia, Pa., 7(1):4-12, Jan. 1971.

20. EXON,A. *Getting to Know the user better*. Aslib Proceedings, London, 30(10/11):352-72,1978.

21. FAIBISOFF,S.G. & ELY,D.P. *Information and information needs*. Information Reports and Bibliographies, 5(5):2-16, 1976.

22. FIGUEIREDO,N. Avaliação de coleções e estudo de usuários. Brasília, ABDF, 1979. 96 p.

23. FISHENDEN,R.M. *Information use studies; part I: past result and future needs*. Journal of Documentation, London, 21(3):163-68, Sept. 1965.

24. GARCIA,M.L.A. *Uso da biblioteca entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG*. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 1(2):113-24,set. 1974.

25. ——— . Uso da informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 2(2):196-206, set. 1973.

26. HERNER,S. & HERNER,M. Information needs and uses in science and technology. In: CUADRA,C.A., ed. Annual Review of Information Science and Technology. New York, Interscience Publishers, 1967. p.1-34.

27. KULLMER,H.K. The libraries of the national statistical offices in the world; comments on the result of an enquiry; part I. INSPEL, Berlin, 15(3):125-44, 1981.

28. KREMER ,J.M. Fatores que afetam a escolha de um canal de informação. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 10(1):53-66, mar. 1981.

29. ——— . Information flow among engineers in a design company. Urbana, Univ. of Illinois, 1980. /Tese de Ph.D./

30. ——— . A técnica do incidente crítico. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 9(2):165-76, set. 1980.

31. LADENDORF,J.M. Information flow in science, technology and commerce: a review of the concepts of the sixties. Special Libraries, New York, 61:215-22, May/June 1970.

25. ——— . Uso da informação bibliográfica entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFMG. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 2(2):196-206, set. 1973.

26. HERNER,S. & HERNER,M. Information needs and uses in science and technology. In: CUADRA,C.A., ed. Annual Review of Information Science and Technology. New York, Interscience Publishers, 1967. p.1-34.

27. KULLMER,H.K. The libraries of the national statistical offices in the world; comments on the result of an enquiry; part I. INSPEL, Berlin, 15(3):125-44, 1981.

28. KREMER ,J.M. Fatores que afetam a escolha de um canal de informação. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 10(1):53-66, mar. 1981.

29. ——— . Information flow among engineers in a design company. Urbana, Univ. of Illinois, 1980. /Tese de Ph.D./

30. ——— . A técnica do incidente crítico. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, 9(2):165-76, set. 1980.

31. LADENDORF,J.M. Information flow in science, technology and commerce: a review of the concepts of the sixties. Special Libraries, New York, 61:215-22, May/June 1970.

32. LANCASTER,F.W. The functions of information retrieval systems. In: ——. Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluations. 2.ed. New York, J. Wiley, 1979.

33. ———. The measurement and evaluation of library services. Washington, Information Resources Press, 1977.

34. ———. Users and user needs. In: —. Information retrieval systems: characteristics , testing and evaluations. 2. ed. New York, J. Wiley, 1979.

35. ———. Latent needs and expressed needs. In: —. Information retrieval systems: characteristics, testing and evaluations. 2. ed. New York, J. Wiley, 1979.

36. LANDAU,H.B. Methodology of a technical information use study. Special Libraries, New York, 60(6):340-6, July/Aug. 1969.

37. LEEDY,P.D. Practical research: planning and design. New York, Macmillan, c1974. 246 p.

38. LIMA,M.L.A. Usuários de uma biblioteca universitária; estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. Rio de Janeiro, 1974. 70 p.

39. LIN,N. & GARVEY,W.D. Information needs and uses. In: CUADRA,C.A., ed. Annual Reveiw of Information Science an Technology. Washington, American Society for Information Science, 1972. v.7, p. 5-37.

40. LINE,M.B. Draft definitions; information and library needs, wants, demands and uses. Aslib Proceedings, London, 26(2):87, Feb. 1974.

41. ———. Information requirements in the social sciences: some preliminary considerations. Journal of Librarianship, London, 1(1):1-19, Jan. 1969.

42. ———. The information uses and needs of social scientists: an overview of INFROSS. Aslib Proceedings, London, 23(8):412-34, Aug. 1971.

43. MARTYN,J. Information needs and uses. In: CUADRA, C.A., ed. Annual Review of Information Science and Technology. Washington, American Society for Information Science, 1974. p.3-23.

44. MENZEL,H. Information needs and uses in science and technology. In: CUADRA,C.A., ed. Annual Review of Information Science and Technology. New York, Interscience Publishers, 1966.

45. ———. The information needs of current scientific research . The Library Quarterly, Chicago, 34(1): 4-19, Jan. 1964.

46. METCHKO,D.M.B. Demandas de usuários da Biblioteca do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 1980. 124 p. /Dissertação de mestrado apresentada à Escola de Biblioteconomia da UFMG/

47. MINAS GERAIS. Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral. Assessoria de Planejamento e Coordenação. O sistema estadual de planejamento. Belo Horizonte, s. d. 174 p.

48. PAISLEY,W.J. *Information needs and uses*. In: CUADRA,C.A., ed. Annual Review of Information Science and Technology. Chicago, Encyclopaedia Britannica, 1968. p. 1-30.

49. RABELO,O.C.P. Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca. Belo Horizonte, 1980. 116 p.
/ Dissertação de mestrado apresentada à Escola de Biblioteconomia da UFMG/

50. ROBERTS,N. *Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses*. Aslib Proceedings, London, 27(7):308-13, July 1975.

51. ROSENBERG, V. *Factors affecting the preferences of industrial personnel for information gathering methods*. Information Storage and Retrieval, London, 3(3):119-27, July 1967.

52. SCHMIDT,S. Sistematização no uso de notas de rodapé e citações bibliográficas nos textos de trabalhos acadêmicos. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, 9(1):35-41, Jan./Jun. 1981.

53. SELTIZ *et alii*. Métodos de pesquisa nas relações sociais. Ed. rev. São Paulo, E.P.U., c1951. 687 p.

54. SKELTON,B. *Scientists and social scientists as information users: a comparison of results of science user studies with the investigation into information requirements of the social sciences*. Journal of Librarianship, London, 5:138-56, Apr. 1973.

55. SOPER,M.E. Characteristics and use of personal collections. Library Quarterly, Chicago, 46(4):397-415, Oct. 1976.

56. WHITE,M.D. The communications behavior of academic economists in research phases. Library Quarterly, Chicago, 45(4):337-54, Oct. 1975.

57. WILKIN,A. Personal roles and barries in information transfer. In: VOIGHT,M.J. & HARRIS,M.H., ed. Advances in librarianship. New York, Academic Press, 1977. p. 257-97.

58. WILSON,T.D. & STREATFIELD,D.R. Information needs in local authority social services departaments : an interim report. Journal of Documentation,London, 33(4):277-93, Dec. 1977.

59. ———. Research priorities in social welfare, library and information work. Journal of Librarianship, London, 7(4):252-61, Oct. 1975.

60. WILSON-DAVIS,K. The Centre for Research on User Studies: aims and functions. Aslib Proceedings, London, 29(2):67-76, Feb. 1977.

61. WOOD,D.N. Discovering the user and his information needs. Aslib Proceedings, London, 21(7):262-70, July 1969.

62. ———. User studies; a review of the literature from 1966 to 1970. Aslib Proceedings, London, 23(1):11-23, Jan. 1971.

ANEXO

Modelo do questionário

PESQUISA SOBRE NECESSIDADES E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO DOS TÉCNICOS DA SEPLAN-MG.

1. Indique, por favor, a unidade da SEPLAN em que você trabalha bem como o Grupo de Trabalho ou Coordenação a que pertence.

   Unidade:

   Grupo de Trabalho ou Coordenação:

2. Você exerce cargo de supervisão?
   ( ) sim
   ( ) não

3. Curso de graduação que possui:
   ( ) Administração
   ( ) Arquitetura
   ( ) Direito
   ( ) Economia
   ( ) Engenharia
   ( ) Letras
   ( ) Pedagogia
   ( ) Sociologia
   ( ) Outro (Mencionar) .....

4. Curso de pós-graduação (mencionar a área ao lado do grau acadêmico)
   ( ) mestrado .....
   ( ) doutorado .....
   ( ) outro (mencionar) .....

5. *Para se manter atualizado na sua área de atividade você:*

( ) *compra livros*
( ) *assina revistas técnicas*
( ) *utiliza coleção ou arquivo pessoal*
( ) *utiliza o CDP*
( ) *utiliza outras bibliotecas*
( ) *outra atividade (mencionar)*

.....
.....
.....

6. *Quais os tipos de informação mais relacionados com suas atividades na Seplan? Numere-os por ordem de importância.*

( ) *Dados estatísticos*

( ) *Legislação*

( ) *Metodologia*

( ) *Normas e procedimentos*

( ) *Teoria*

( ) *Planos, programas e projetos*

( ) *Informações sobre Congressos, Cursos e Seminários*

( ) *Revisões de literatura*

( ) *Outros (Especificar abaixo)*

.....
.....
.....

7. *Indique as fontes de informação que você considera mais importantes para o seu trabalho na SEPLAN, numerando-as por ordem de importância.*

( ) *livro*

( ) *manual técnico*

( ) *revista*

( ) *jornal*

( ) *relatórios internos*

( ) *relatórios de outras entidades*

( ) *censos*

( ) *bibliografias*

( ) *Anais de Congressos, Seminários*

( ) *arquivo de dados estatísticos*

( ) *arquivo de legislação*

( ) *anotações próprias*

( ) *colegas do próprio setor*

( ) *colegas de outras unidades da SEPLAN*

( ) *colegas de outros órgãos governamentais*

( ) *outras fontes (citar)* .

.....

.....

.....

8. Qual foi a última vez que você precisou de uma informação para o seu trabalho?

( ) hoje
( ) ontem
( ) nesta semana
( ) neste mês
( ) há mais de um mês

9. O que você fêz para obter tal informação? (numerar por ordem de ocorrência)

( ) consultou a coleção ou arquivo pessoal

( ) consultou o arquivo do setor

( ) consultou um colega do setor

( ) consultou um colega de outro setor

( ) foi à biblioteca da SEPLAN

( ) foi à biblioteca de outra entidade

( ) outro (especificar abaixo)

.....
.....
.....
.....

10. Numere, por ordem de uso, as fontes em que você procurou a informação desejada.

( ) livro

( ) manual técnico

( ) revista

( ) jornal

( ) relatórios internos

( ) relatórios de outras entidades

( ) censos

( ) bibliografias

( ) Anais de Congressos, Seminários

( ) arquivo de dados estatísticos

( ) arquivo de legislação

( ) anotações próprias

( ) colegas do próprio setor

( ) colegas de outras unidades da Seplan

( ) colegas de outros órgãos governamentais

( ) outras fontes (citar)

.....

.....

11. Indique a razão do uso da fonte citada em 1º lugar na questão 10.

( ) era mais acessível (quanto à localização)

( ) era mais confiável

( ) maior facilidade de uso (quanto à consulta)

( ) outra razão (especificar abaixo)

.....
.....

12. Se você utilizou fontes impressas para obter a informação desejada, indique onde foram localizadas.

[ ] na coleção ou arquivo pessoal

[ ] no arquivo de seu setor

[ ] no arquivo de outro setor

[ ] no arquivo de outra unidade da Seplan

[ ] na biblioteca da Seplan (CDP)

[ ] em outra biblioteca

[ ] outro (citar)

.....
.....
.....

13. Se você utilizou contatos pessoais para obtenção da informação procurada indique:

Nome da pessoa contatada:

Unidade da Seplan:

Coordenação/Grupo de trabalho:

Se o contato foi externo, indicar:

Nome da pessoa:

Função:

Entidade em que trabalha:

14. A informação desejada foi obtida:
( ) totalmente
( ) na maior parte
( ) em parte
( ) não foi obtida
(Se a resposta foi totalmente, passar para a questão 16)

15. Se a informação não foi obtida totalmente assinale' a dificuldade encontrada.
( ) a informação estava desatualizada
( ) a informação não foi publicada
( ) o CDP não possuia a informação
( ) outra (mencionar) .....

16. Com que frequência você utiliza o Centro de Documentação e Publicações (CDP) ?

( ) diariamente

( ) semanalmente

( ) quinzenalmente

( ) mensalmente

( ) menos frequentemente

( ) não utiliza (Se esta alternativa for assinalada, indicar a razão e passar para a questão 25).

17. Quando você vai ao CDP à procura de uma informação ou documento, qual é o seu êxito na maioria das vezes:

( ) encontra tudo o que procura

( ) encontra a maior parte do que procura

( ) encontra parte do que procura (mencionar no espaço abaixo a dificuldade encontrada)

( ) não encontra o que procura (mencionar no espaço abaixo a dificuldade encontrada)

.....

.....

.....

.....

.....

18. Para localizar um documento no CDP a sua primeira atitude é :

( ) consultar o catálogo

( ) recorrer à bibliotecária

( ) ir direto às estantes

19. Você utiliza outras bibliotecas, além do CDP ?

( ) sim

( ) não

Se a resposta foi sim, mencionar as bibliotecas

.....

.....

.....

20. Qual foi o motivo de sua última visita ao CDP? (Assinale apenas o motivo principal)

( ) obter informações para a solução de um problema imediato relacionado com o seu trabalho

( ) obter documentos

( ) consultar o seu próprio material

( ) fazer pesquisa bibliográfica

( ) outro (mencionar) .....

.....

.....

.....

21. Indicar qual foi a fonte consultada ou procurada em 1º, 2º e 3º lugar, nesta última visita ao CDP.

( ) livro

( ) manual técnico

( ) revista

( ) jornal

( ) relatórios internos

( ) relatórios de outras entidades

( ) censos

( ) bibliografias

( ) Anais de Congressos, Seminários

( ) arquivo de dados estatísticos

( ) arquivo de legislação

( ) outras (especificar abaixo)

.....

.....

.....

22. Nesta última visita ao CDP o seu sucesso em obter a informação ou documento desejado foi:

( ) totalmente satisfatório (encontrou a totalidade do desejado)

( ) satisfatório (encontrou a maior parte do desejado)

( ) parcialmente satisfatório (encontrou parte do desejado)

( ) insatisfatório (encontrou apenas uma pequena parte do desejado)

( ) totalmente insatisfatório (não encontrou o desejado)

23. Indique a frequência com que você utiliza os serviços oferecidos pelo CDP, abaixo relacionados, conforme a seguinte codificação:

(1) diária
(2) semanal
(3) quinzenal
(4) mensal
(5) menos frequentemente
(6) não utiliza

Serviços	Frequência de utilização
1. empréstimo domiciliar	( )
2. consulta local	( )
3. consulta pelo telefone	( )
4. pesquisa bibliográfica	( )
5. orientação bibliográfica (orientação na consulta às fontes)	( )
6. xerocópia de documentos	( )
7. Boletim Informativo	( )
8. assessoria para normalização de trabalhos e publicações	( )
9. Outros- especifique abaixo e assinale a coluna apropriada	( )
.....	( )
.....	( )
.....	( )

24. O Centro de Documentação e Publicações (CDP), em relação aos serviços prestados aos seus usuários pode ser considerado:

( ) totalmente satisfatório

( ) satisfatório

( ) parcialmente satisfatório

( ) insatisfatório

( ) totalmente insatisfatório

25. Comentários e sugestões: