

CRISTIANE BATISTA BEZERRA TÔRRES

**FATORES INTERVENIENTES NO PROCESSO DE BUSCA E
OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO EM UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA POR USUÁRIOS DA ÁREA DE ODONTOLOGIA**

BELO HORIZONTE – MG

2001

CRISTIANE BATISTA BEZERRA TÔRRES

**FATORES INTERVENIENTES NO PROCESSO DE BUSCA E
OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO EM UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA POR USUÁRIOS DA ÁREA DE ODONTOLOGIA**

Dissertação apresentada junto ao Curso de Mestrado Interinstitucional em Ciência da Informação UFPI/UFMG como requisito parcial à obtenção do grau de mestre.
Orientador: Prof. Eduardo José Wense Dias

BELO HORIZONTE – MG

2001

CDD 024.56

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: PRODUÇÃO, ORGANIZAÇÃO E UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO
LINHA DE PESQUISA: TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO**

**FATORES INTERVENIENTES NO PROCESSO DE BUSCA E
OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO EM UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA POR USUÁRIOS DA ÁREA DE ODONTOLOGIA**

**CRISTIANE BATISTA BEZERRA TÔRRES
MESTRANDA**

**EDUARDO JOSÉ WENSE DIAS
PROFESSOR ORIENTADOR**

**MARIA DAS GRAÇAS TARGINO MOREIRA GUEDES
PROFESSORA CO-ORIENTADORA**

BELO HORIZONTE – MG

2001

**FATORES INTERVENIENTES NO PROCESSO DE BUSCA E
OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO EM UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA POR USUÁRIOS DA ÁREA DE ODONTOLOGIA**

Cristiane Batista Bezerra Tôrres

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em 02 de abril de 2001

BANCA EXAMINADORA

Eduardo José Wense Dias (Orientador)

Doutor em Ciência da Informação, University of California

Maria das Graças Targino Moreira Guedes (Co-orientadora)

Doutora em Ciência da Informação, Universidade de Brasília

Beatriz Valadares Cendón

Doutora em Ciência da Informação, University of Texas

Jeannette Marguerite Kremer

Doutora em Ciência da Informação, University of Illinois

AGRADECIMENTOS

A **Deus**, que pela sua bondade e misericórdia, sempre esteve atento ao meu menor sinal de desânimo e cansaço, apressando-se em me fortalecer com suas palavras doces e reconfortantes.

A minha família, especialmente, à minha mãe Iranise Batista Bezerra Tôrres, minha maior fã e incentivadora, que sempre compartilhou comigo alegrias e tristezas.

A Abdias Pinheiro, sempre presente, pelo incentivo e, principalmente, pela compreensão nos momentos em que não pude estar a seu lado.

Ao meu orientador, Prof. Eduardo José Wense Dias, pela sua paciência e competência, que muito me tranquilizaram durante o desenrolar desta pesquisa.

A minha co-orientadora Profa. Maria das Graças Targino, exemplo de responsabilidade, competência e força de vontade, pela sua excelente orientação e por ter acreditado no meu trabalho desde o início.

A todos os professores e funcionários da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, pela simpatia, cordialidade e disponibilidade para prestar auxílio, sempre que necessário.

Aos meus colegas do Mestrado em Ciência da Informação, exemplos de companheirismo e simplicidade, principalmente a Mônica Castro, que mais do que colega, foi mãe, irmã e amiga.

Ao colega Francisco das Chagas Carvalho Neves (*in memoriam*), cuja alegria e jovialidade contagiou a todos os envolvidos neste curso de Mestrado.

Aos professores e funcionários do Departamento de Morfologia da UFPI, principalmente aos professores Wagner Soares, Aldenor da Costa e Eunice Anita, por terem me dado força para a conclusão deste curso de Mestrado.

A TODOS QUE DIRETA OU INDIRETAMENTE ME DERAM APOIO, MEU MUITO OBRIGADA.

LISTA DE FIGURAS E GRÁFICOS

		p.
FIGURA 1	Estrutura organizacional da BCCB.....	44
FIGURA 2	Modelo de busca informacional de profissionais de modo geral.....	59
GRÁFICO 1	Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – grau de domínio de idiomas estrangeiros.....	88
GRÁFICO 2	Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – grau de domínio de idiomas estrangeiros.....	91
GRÁFICO 3	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – fontes informacionais dos que freqüentam raramente ou nunca freqüentam a BCCB.....	101

LISTA DE TABELAS

		p.
TABELA 1	Professores efetivos do Curso de Odontologia da UFPI – titulação mais elevada.....	43
TABELA 2	Distribuição da área física da BCCB.....	45
TABELA 3	Acervo da BCCB.....	46
TABELA 4	Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – respondentes por período e disciplina.....	81
TABELA 5	Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – sexo, idade, estado civil e titulação acadêmica mais elevada.....	84
TABELA 6	Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – tempo de serviço, regime de trabalho, classe e nível.....	86
TABELA 7	Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – atividades exercidas.....	87
TABELA 8	Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – idiomas estrangeiros de maior familiaridade.....	87
TABELA 9	Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – sexo, idade e estado civil.....	89
TABELA 10	Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – renda familiar mensal e escolaridade dos pais.....	90
TABELA 11	Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – idiomas estrangeiros de maior familiaridade.....	91
TABELA 12	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – tipos de informação mais requisitados.....	93
TABELA 13	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – principais fontes informacionais utilizadas.....	94
TABELA 14	Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – pessoas a quem recorrem para auxílio à elaboração de trabalhos acadêmicos.....	96
TABELA 15	Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – pessoas a quem recorrem para orientação à elaboração de trabalhos acadêmicos.....	97
TABELA 16	Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – primeira atitude quando não sabem como encontrar material específico da BCCB.....	98

TABELA 17	Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – primeira atitude quando não sabem como encontrar material específico da BCCB.....	98
TABELA 18	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – frequência à BCCB.....	100
TABELA 19	Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – motivos para a frequência à BCCB.....	102
TABELA 20	Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – motivos para a frequência à BCCB.....	103
TABELA 21	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – opinião quanto aos aspectos positivos da BCCB.....	104
TABELA 22	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – opinião quanto aos aspectos negativos da BCCB.....	105
TABELA 23	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – conhecimento dos produtos e serviços da BCCB.....	109
TABELA 24	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – opinião geral sobre a BCCB.....	111
TABELA 25	Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – nível de interesse em participar de programa de educação de usuários.....	114

LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS

ARIST	<i>Annual Review of Information Science and Technology</i>
BCCB	Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco
Biblioteca/ICR	Centro de Informação de Referência em Saúde Pública
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
BSCS-UFPR	Biblioteca do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná
BU	biblioteca universitária
CABJ	Colégio Agrícola de Bom Jesus
CAF	Colégio Agrícola de Florianópolis
CAT	Colégio Agrícola de Teresina
CCA	Centro de Ciências Agrárias
CCE	Centro de Ciências da Educação
CCHL	Centro de Ciências Humanas e Letras
CCN	Centro de Ciências da Natureza
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CD-ROM	<i>compact disc read only memory</i>
C&T	ciência e tecnologia
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COMUT	sistema de comutação bibliográfica
CT	Centro de Tecnologia
EUA	Estados Unidos da América do Norte
FSP/USP	Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo
IBBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	instituição(ões) de ensino superior
LILACS	Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde
MEC	Ministério da Educação e do Desporto

MERCOSUL	Mercado Comum do Sul
NTIC	novas tecnologias de informação e de comunicação
ONGs	organizações não-governamentais
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
PBDCT	Plano Básico de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
PND	Planos Nacionais de Desenvolvimento
PUCCAMP	Pontifícia Universidade Católica de Campinas
PUCRJ	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
PUCRS	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
PUCSP	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
SDI	serviço de disseminação da informação
SIBI/UFPI	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí
SPSS	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
SUS	Sistema Único de Saúde
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNESP	Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
USP	Universidade de São Paulo
WWW	<i>World Wide Web</i>

SUMÁRIO

	p.
LISTA DE FIGURAS E GRÁFICOS.....	8
LISTA DE TABELAS.....	9
LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS.....	11
RESUMO.....	13
ABSTRACT.....	14
1 INTRODUÇÃO.....	15
2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E SEU CONTEXTO SOCIAL.....	24
2.1 Sociedade, universidade e biblioteca.....	24
2.2 Biblioteca universitária e as novas tecnologias de informação e de comunicação.....	33
2.3 Retrato local.....	41
2.3.1 Universidade Federal do Piauí.....	41
2.3.2 Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco.....	44
3 USUÁRIOS DE BIBLIOTECA: NECESSIDADES E BUSCA DE INFORMAÇÃO.....	47
3.1 Estudos de usuários de informação.....	47
3.2 Necessidades de informação: considerações terminológicas.....	53
3.3 Fatores intervenientes no processo de busca e obtenção de informação.....	62
4 METODOLOGIA.....	76
4.1 População e amostra.....	76
4.1.1 Descrição da população.....	76
4.1.2 Delimitação da amostra.....	76
4.2 Coleta de dados.....	78
4.2.1 Descrição do instrumento de coleta.....	78
4.2.2 Pré-teste.....	80
4.2.3 Aplicação do instrumento de coleta definitivo.....	81
4.3 Análise dos dados.....	81

5	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	83
5.1	Identificação dos respondentes.....	83
5.1.1	Docentes.....	83
5.1.2	Discentes.....	88
5.2	Necessidades informacionais.....	92
5.2.1	Tipos de informação requisitados.....	92
5.2.2	Materiais utilizados como fontes informacionais.....	93
5.2.3	Auxílio à elaboração de trabalhos acadêmicos.....	95
5.2.4	Atitude para localizar título da biblioteca.....	97
5.3	Uso da BCCB.....	99
5.3.1	Freqüência à BCCB.....	99
5.3.2	Motivos para a freqüência à BCCB.....	102
5.3.3	Aspectos positivos e negativos da BCCB.....	104
5.3.4	Conhecimento de produtos e serviços da BCCB.....	109
5.3.5	Opinião sobre a BCCB.....	110
5.4	Programas de educação para usuários.....	112
6	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	115
7	BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	124
	ANEXOS	
	Anexo 1 - Questionário aplicado aos discentes.....	135
	Anexo 2 - Questionário aplicado aos docentes.....	139

RESUMO

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

Considerando o estabelecimento de um novo paradigma, o da “*sociedade da informação*”, segundo o qual a informação é a “*mola propulsora*” das transformações sociais e do avanço tecnológico, analisa-se o papel da biblioteca universitária enquanto órgão provedor de informação para o suporte das atividades acadêmicas de ensino, pesquisa e extensão, especificamente na área de saúde, onde se observa um processo global de desenvolvimento nas pesquisas universitárias. Em virtude das inovações desde os procedimentos preventivos até os tratamentos reabilitadores, a comunidade acadêmica de odontologia vive a necessidade de acesso ao conhecimento produzido. Diante do exposto, objetiva-se estudar os fatores intervenientes no processo de busca e obtenção de informação através da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB) por docentes e discentes do Curso de Odontologia da Universidade Federal do Piauí (UFPI). É este Curso a referência mais expressiva para os profissionais deste Estado e a BCCB é a principal instituição provedora de informação para os membros da UFPI. Realizou-se a coleta dos dados através de questionários mistos, estruturados em quatro partes, a saber: (a) caracterização dos respondentes; (b) necessidades de informação; (c) uso da BCCB e (d) participação em programa de educação de usuários. Como os resultados obtidos demonstram, verifica-se que, para os docentes, os fatores intervenientes na satisfação de suas necessidades informacionais através da BCCB são: (a) baixo envolvimento em atividades de pesquisa; (b) acervo inadequado às suas necessidades de informação, especialmente no setor de periódicos especializados; (c) desconhecimento do papel do bibliotecário enquanto profissional da informação; (d) uso de bibliotecas particulares e fontes informais, como por exemplo, consulta a colegas ou especialistas em suas áreas de interesse; (e) preferência por acesso a informação *on-line* em local mais conveniente; (f) desconhecimento dos produtos e serviços oferecidos pela BCCB; (g) não participação em programas de educação de usuários. Em relação aos discentes, os fatores determinantes do uso da BCCB são: (a) renda familiar mensal; (b) barreira lingüística; (c) desconhecimento do papel do bibliotecário enquanto profissional da informação; (d) inadequação do acervo a suas necessidades informacionais; (e) desconhecimento dos produtos e serviços oferecidos pela BCCB e (f) não participação em programas de educação de usuários.

ESTUDO DE USUÁRIO
BIBLIOTECA-USUÁRIO-ODONTOLOGIA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

ABSTRACT

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

Given the establishment of a new paradigm, the “information society” paradigm, according to which information is the “mainspring” of social transformation and technological advance, this study analyses the role of the university library in supporting academic activities such as teaching, research and service, specifically in the Health area. The academic Dentistry community feel the necessity of accessing current information in order to keep up with innovations from the most simple prevention procedures to the complex rehabilitation treatments. Thus, the main objective of this study is to investigate what are the influential factors on the information-seeking and information-obtaining behavior of professors and undergraduate students of the Dentistry Course of Universidade Federal do Piauí (UFPI) in the Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB). The Dentistry Course of UFPI is the reference to local professionals and BCCB is the main library of the university. The data was collected by means of questionnaires, processed by Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) and submitted to the Pearson’s Chi-Square test. The questionnaires were structured into the following parts: (a) general characterization of the respondents; (b) information needs; (c) use of BCCB and (d) participation in user education programs. The results obtained show that the influential factors on information-seeking behavior of professors are: (a) low involvement with research; (b) inadequacy of BCCB’s collection, specially the periodical’s collection; (c) unawareness of the librarian as an information professional; (d) use of private libraries and informal information sources, such as consultation to colleagues or specialists in areas of interest; (e) preference for accessing on-line information at more convenient place; (f) unawareness of BCCB’s products and services and (g) non-participation in user education programs. For undergraduate students, the influential factors are: (a) familiar income; (b) linguistic barrier; (c) unawareness of the librarian as an information professional; (d) inadequacy of BCCB’s collection; (e) unawareness of BCCB’s products and services and (f) non-participation in user education programs.

USER STUDY

LIBRARY-USER-DENTISTRY

UNIVERSITY LIBRARY

1 INTRODUÇÃO

Todas as áreas do conhecimento humano têm evoluído, ao longo dos tempos, em termos de novas tecnologias e fluxo de informações. Os fatores geradores deste avanço, responsável pela captação e ordenação de grande quantidade de informações em menor intervalo de tempo, são, dentre outros, o advento e a expansão das técnicas informáticas, o desenvolvimento dos canais de comunicação para a transmissão permanente e sistemática da informação, maiores investimentos em infra-estrutura para a pesquisa e melhores oportunidades para a divulgação ampla de trabalhos e para o contato e trabalho conjunto dos pesquisadores entre si, o que pode ser exemplificado pela união entre cientistas dos Estados Unidos da América do Norte (EUA), Inglaterra, França, Alemanha, Japão, Brasil etc. para a realização de atividades destinadas a seqüenciar o genoma completo do homem, o que, sem dúvida, representa um marco na história da civilização humana.

Na realidade, o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e de comunicação (NTIC) torna-se inevitável, no momento em que a explosão documentária inviabiliza a busca de informação por métodos tradicionais. A implantação e expansão das redes eletrônicas de informação, com destaque para a Internet, promovem, de modo definitivo, a transformação do planeta numa aldeia global, onde a distância não mais impede a comunicação entre as pessoas. A interconexão *on-line* dos sistemas de informação disponibiliza inúmeros serviços de recuperação da informação, através dos quais é possível se obter qualquer informação, gratuitamente ou mediante o pagamento de uma taxa, o que representa modificação radical na forma como as pessoas criam, armazenam, recuperam e utilizam a informação.

Mesmo a falta de padronização dos critérios de relevância para a seleção de dados de recuperação - um dos principais problemas inerentes à busca de informação via Internet - está sendo amenizada graças ao surgimento de bibliotecas virtuais e à análise da relevância das informações disponíveis na rede por especialistas da área

da Informação. De qualquer modo, tende a ser um recurso informacional gigantesco, cada dia mais caótico, exigindo dos usuários boa dose de paciência e convicção do tipo de informação de que realmente necessitam.

Diante deste quadro de aceleração da transmissão e recepção de informação, os processos de busca e obtenção de informação da atual geração assumem novo perfil em relação aos das gerações anteriores. Também diferem os parâmetros comportamentais de busca e obtenção de informação entre profissionais e pesquisadores e entre estes e os estudantes de graduação e pós-graduação. No contexto da ciência da informação, existem numerosos estudos sobre a forma de busca, obtenção e uso da informação por diferentes grupos sociais. Dentre estes, enfatiza-se, aqui, a comunidade universitária.

Enquanto grupo gerador e consumidor de conhecimento, a comunidade universitária necessita de atualização sistemática e permanente para incrementar sua formação e, por conseguinte, atingir melhor desempenho acadêmico e profissional. Para alcançar o nível desejado de desenvoltura frente à aquisição de novos conhecimentos e aperfeiçoamento necessário para o êxito profissional, discentes e docentes necessitam de um sistema de informação dinâmico, apto a fornecer informações de modo rápido e preciso. Assim sendo, a biblioteca universitária (BU) deve atuar como porta de entrada para o mundo da informação e do conhecimento. Em outras palavras, para que a busca de informação alcance resultados satisfatórios é preciso que a biblioteca, enquanto instituição provedora de informação, esteja preparada para atender as demandas informacionais de seus usuários potenciais e efetivos.

Se o advento da Internet provoca visível impacto nos processos de busca de informação, são as bibliotecas, principalmente as universitárias, que mais vivenciam as conseqüências deste fenômeno. Antes da Internet, as tecnologias informacionais, dentre elas as bases de dados referenciais, os catálogos coletivos e serviços como o sistema de comutação bibliográfica (COMUT) permitiam o acesso a informações disponibilizadas em papel. No entanto, este modelo tradicional de acesso à informação atende apenas parcialmente aos interesses dos usuários de informação conectados ao mundo inteiro em tempo real, que progressivamente têm preferido o

modo imediato de acesso eletrônico ao documento final. Se, antes, as bibliotecas baseavam seus esforços na manutenção de um acervo e na localização de informações relevantes nesse acervo, agora, precisam intensificar o uso de novas tecnologias para a identificação de informações relevantes de diversos tipos em diferentes locais.

No tocante à odontologia, área específica das ciências da saúde, percebe-se, nitidamente, que o avanço tecnológico na teoria e prática do tratamento buco-maxilo-facial também se faz presente. São inovações que atingem desde a simples prevenção à cárie até os tratamentos cirúrgicos, protéticos ou endodônticos sofisticados. Como decorrência, profissionais e acadêmicos da área recebem informações com maior rapidez e em maior quantidade do que seus antecessores. É preciso manter-se atualizado em relação às informações que chegam pela Internet; que são discutidas em eventos científicos da classe; em cursos de atualização profissional; ao longo do curso de graduação e de pós-graduação em seus diferentes níveis; em periódicos técnico-científicos das várias e crescentes especialidades odontológicas etc. Diante do exposto, as bibliotecas especializadas da área precisam adaptar-se, com rapidez, às mudanças tecnológicas para não perder o “*bonde*” do progresso tecnológico.

Investigar que variáveis interferem na busca e obtenção de informação e de que modo a biblioteca enquanto instituição social está tendo êxito em suprir as necessidades de seus usuários é o objetivo desta dissertação de mestrado, que tem como sujeitos de pesquisa os docentes e discentes do Curso de Odontologia da Universidade Federal do Piauí (UFPI). Isto porque, no caso específico do Piauí, é este Curso a referência mais expressiva para os profissionais da área, haja vista que se configura como o primeiro curso da área de saúde do Estado, anterior até mesmo à implantação da UFPI, em 1968, quando já existia na condição de faculdade isolada, desde 1959. A principal instituição provedora de informações para os membros desta universidade, incluindo o Curso de Odontologia, é a Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB), situada no *campus* universitário da UFPI, em Teresina – Piauí. No entanto, a experiência empírica da autora como discente e, posteriormente, como docente desta instituição de ensino superior (IES), comprova que há dificuldades na obtenção de informação e no uso dos recursos disponíveis no

âmbito da BCCB, para a concretização de projetos acadêmicos, científicos e tecnológicos pelos membros da comunidade universitária.

Neste sentido, constituem motivação para a execução desta pesquisa tanto a constatação da deficiência de exploração dos recursos bibliotecários pelos referidos indivíduos, como a possibilidade de estudo mais aproximado da realidade face ao convívio permanente da autora com discentes e docentes do curso de graduação em odontologia. Acrescenta-se a estes dois elementos, a escassez de estudos na literatura corrente sobre o tema, em especial, na esfera nacional, quando os sujeitos de pesquisa são docentes e/ou discentes do Curso de Odontologia, de tal forma que este trabalho pode se configurar como contribuição relevante para os estudos de usuários de bibliotecas da área de odontologia, em nível local e nacional. Com os dados resultantes da pesquisa, pretende-se oferecer à BCCB um diagnóstico das necessidades de informação e grau de satisfação de uma parcela do seu universo de usuários, fornecendo base para a avaliação permanente de sua atuação e redefinição de objetivos, buscando redimensioná-los em vista de um planejamento coerente com a proposta de atuação da universidade e de seus membros.

Para melhor compreensão do objetivo expresso, é conveniente conceituar a expressão estudos de usuários como

“investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada” (Figueiredo, 1994, p. 7).

São estudos que atuam como canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade de usuários a qual se destina. Auxiliam a biblioteca na previsão da demanda de seus produtos e serviços, permitindo a alocação de recursos necessários de forma mais racional, para o fim adequado e na época adequada. Os resultados de estudos de usuários, nem sempre generalizáveis devido às peculiaridades de cada grupo, oferecem uma visão ampla dos problemas e tendências dos usuários na utilização dos produtos e serviços da biblioteca. A este respeito, é importante ressaltar, como Ferreira (1997) sintetiza, que a literatura sobre o comportamento de busca e uso da informação diverge em duas direções:

- ◆ **abordagem tradicional** - os estudos enfocam o comportamento do usuário real ou potencial em relação ao número e tipo de sistemas de informação e materiais utilizados, às barreiras que afetam o uso dos sistemas e à satisfação dos usuários em relação aos mesmos;
- ◆ **abordagem alternativa** - os estudos enfocam o comportamento do usuário como ser construtivo, ativo e orientado situacionalmente, levando em conta suas experiências e aspectos cognitivos.

A abordagem tradicional é definida em bases sociológicas, tendo como objeto de análise grupos de usuários. Os estudos com ênfase na abordagem alternativa adotam uma perspectiva cognitiva, onde análises são feitas sobre as características individuais de cada usuário para inferência das características comuns à maioria deles (Ferreira, 1995). Tais abordagens apresentam-se com objetivos e procedimentos metodológicos distintos. Conseqüentemente, é imprudente estabelecer critérios de hierarquização entre um e outro, até porque, além do fato de recorrerem a procedimentos distintos a fim de propiciarem a consecução dos objetivos também distintos, ambos possuem vantagens e desvantagens, apresentadas ao longo da discussão do referencial teórico, com o agravante de que as abordagens alternativas são relativamente novas e ainda não têm estrutura conceitual bem estabelecida (Hewins, 1990), o que inviabiliza avaliações definidas e definitivas.

Em relação ao presente trabalho, como os seus objetivos detalhados adiante demonstram, aproxima-se da abordagem tradicional, já que busca inferir, através de contato direto com os sujeitos da pesquisa, o grau de satisfação dos mesmos em relação ao desempenho da BCCB enquanto instituição provedora de informação. Não há, pois, interesse em estudar os processos mentais de construção de sentido da informação, nem os processos cognitivos individuais que se estabelecem durante o processo de busca informacional. Com base, então, nestas considerações, formula-se a questão que norteia todo o desenvolvimento deste trabalho:

QUE FATORES INTERFEREM NO PROCESSO DE BUSCA E OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA COMUNITÁRIA JORNALISTA CARLOS CASTELLO BRANCO PELOS DOCENTES E DISCENTES DO CURSO DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ?

O delineamento do perfil dos docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI como usuários da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco, assim como a investigação sobre o grau de satisfação dos mesmos em relação aos serviços e produtos oferecidos pela referida biblioteca, pressupõem indicadores, listados a seguir:

◆ Características gerais dos usuários

discentes

sexo; idade; estado civil; renda familiar mensal; nível de escolaridade dos pais; domínio de idiomas estrangeiros;

docentes

sexo; idade; estado civil; titulação acadêmica mais elevada; tempo de serviço; regime de trabalho; classe e nível; atividades exercidas; domínio de idiomas estrangeiros;

- ◆ **Necessidades de informação:** tipos de necessidades de informação; fontes informacionais utilizadas; pessoas a quem recorrem quando necessitam de orientação para a elaboração de trabalhos acadêmicos; atitude frente à necessidade de material específico;
- ◆ **Uso da biblioteca:** frequência de utilização; motivos da utilização; razões que justificam o uso ou não uso da biblioteca; conhecimento dos serviços prestados pela biblioteca; opinião geral sobre a biblioteca;
- ◆ **Participação em programas de educação de usuários:** participação anterior em programa de educação de usuários; grau de satisfação em relação ao programa de educação de usuários; interesse em participar de novo programa de educação.

Considerando-se os indicadores anteriormente citados, seguem pressupostos que servem de base para a interpretação dos dados coletados:

1. Existe relação entre características gerais de docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI e sua freqüência à biblioteca;
2. Os docentes, praticamente, não freqüentam a BCCB em contraposição aos discentes, que, de uma forma ou de outra, utilizam a Biblioteca;
3. Os usuários não usam todas as fontes informacionais disponibilizadas pela BCCB, estando livros e anotações de aula entre as mais utilizadas pelos discentes, e, livros e periódicos, no caso dos docentes;
4. Os alunos recorrem, com mais freqüência, ao professor para resolver um problema de informação do que ao bibliotecário, enquanto que os professores resolvem seus problemas informacionais mais com colegas de profissão ou especialistas em suas áreas de interesse;
5. A BCCB é utilizada, mais freqüentemente, como ambiente de estudo e como elemento provedor de serviços de reprografia e empréstimo de publicações por docentes e discentes;
6. As principais reivindicações dos usuários referem-se ao acervo insuficiente e inadequado às suas reais necessidades e às normas rígidas do serviço de empréstimo de documentos;
7. Os usuários conhecem apenas parcialmente os serviços prestados pela BCCB devido a deficiências no programa de treinamento de usuários;

A partir de então, é possível apresentar, de forma mais precisa, os objetivos desta dissertação, quais sejam:

OBJETIVO GERAL

Investigar os fatores intervenientes no processo de busca e obtenção de informação na Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco da UFPI, por discentes e docentes da área de odontologia.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

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

Visando à contextualização do problema de pesquisa discute-se, ao longo dos dois capítulos seguintes, o papel da biblioteca enquanto instituição social e educacional, o comportamento dos usuários para a satisfação de suas necessidades informacionais e a contribuição dos estudos de usuários para a avaliação permanente dos serviços de informação. No capítulo quatro, descrevem-se os procedimentos metodológicos empreendidos para a coleta e análise dos dados referentes aos

objetivos da pesquisa. No capítulo seguinte, apresentam-se e analisam-se os dados obtidos. Em ordem seqüencial, estão as conclusões e recomendações. Ao final, listam-se as fontes consultadas e apresentam-se os anexos referentes aos instrumentos de coleta utilizados para a pesquisa de campo.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E SEU CONTEXTO SOCIAL

2.1 Sociedade, universidade e biblioteca

Toda e qualquer inovação na dimensão tecnológica gera um novo contexto no qual se delinea o tempo social (Carvalho, 1987). A revolução das comunicações e dos transportes, o impacto da proximidade entre as diferentes culturas, a modificação das noções de tempo e espaço, enfim, todas as mudanças alteram as relações sociais e o modo de se encarar o mundo. Para que a inovação não resulte em marginalização ou escravização, a informação deve caminhar ao lado do homem na construção da cidadania (Rios; Duarte; Melo, 1999). A disseminação de informação para a formação de homens conscientes de si mesmo e do mundo em que vivem é de responsabilidade de todos, mas principalmente das instituições de ensino.

Os sistemas educacionais brasileiros, envolvidos com a preparação intelectual dos cidadãos, têm que estar em perfeita sintonia com a realidade e as necessidades do País, para que participem do desenvolvimento econômico e da transformação da estrutura social. Na medida em que se alteram os campos do conhecimento em ciência e tecnologia (C&T), a adequação do ensino à realidade nacional encontra maior justificativa (Ferreira, 1979). Uma nação produtiva tem que estar subsidiada por homens que detenham o conhecimento, e que sejam capazes de transformar em ação toda a experiência adquirida durante os anos de aprendizado nas instituições de ensino e no convívio diário com seus semelhantes.

O desenvolvimento econômico de um país depende da sua capacitação científica e tecnológica. A percepção deste fato pelas nações periféricas é recente e se dá a partir do momento que sua soberania fica seriamente comprometida diante dos países desenvolvidos. No caso específico do Brasil, essa necessidade vem sendo sentida a partir do processo de industrialização, que se caracteriza pela aquisição de tecnologias existentes em países centrais. Essa dependência tecnológica estende-se até os dias atuais, como se percebe pela ampla utilização de equipamentos e materiais importados em projetos de pesquisa e processos produtivos industriais. Apesar disto, mudanças na área de C&T ocorrem, como afirma Santana (1989), a

partir dos anos 50, quando diversos organismos para desenvolver o setor são criados, como por exemplo, o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), cursos de pós-graduação e órgãos e fundos de financiamento. Sobretudo, nos anos 70, a informação passa a ser considerada como elemento básico de apoio para a formulação de políticas e estratégias governamentais, fomentando o processo decisório tanto em nível político-administrativo, quanto em nível técnico-científico. O desenvolvimento científico e tecnológico passa a ser meta prioritária do governo através da implementação de planos específicos para o setor, como por exemplo, os planos nacionais de desenvolvimento (PND) e planos básicos de desenvolvimento científico e tecnológico (PBDCT). A informação em C&T passa a ser gerenciada pelo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), atualmente Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Hoje, devido ao expressivo avanço tecnológico e ao processo de globalização econômica, que têm modificado profundamente o perfil das relações de trabalho e das profissões, a preocupação em consolidar as instituições de ensino como efetivos centros de transferência de informação é ainda maior. Infelizmente, são poucos os que têm conseguido perceber as implicações irreversíveis deste processo, criador de um desafio para a sociedade global: encontrar caminhos alternativos através da nova ordem de coisas para a conquista do desenvolvimento social e econômico sustentável (Cysne, 1999). Não há como deter a inovação científico-tecnológica e até mesmo sócio-política neste início de século. Portanto, este momento de renovação deve servir à apreciação de políticas mais progressistas e democráticas para a educação.

Dentro do universo educacional, a universidade assume importância vital pela suposição de que é o berço do surgimento dos futuros responsáveis pelos rumos das políticas social e econômica, em qualquer instância e país. Por esta razão, esta instituição deve preparar mão-de-obra especializada para o presente e futuro. Sua função precípua é contribuir para a aquisição de conhecimentos, experiências e idéias, mas também fornecer subsídios para o desenvolvimento do espírito criativo. Como campo propício à prática das atividades de ensino, pesquisa e extensão, é um dos estágios da educação formal do indivíduo, habilitando-o para o mercado de trabalho ou comunidades científicas geradoras de conhecimento (Borba, 1990).

À medida que a evolução e o progresso determinam a substituição de métodos empíricos por processos técnico-científicos, em que o planejamento programado substitui a improvisação, cresce a importância da universidade como instituição formadora de profissionais de alto nível, credenciados para assumir funções de gerência, liderança e assessoria em atividades de cunho técnico, científico, cultural e social. Se a universidade prepara indivíduos para o desempenho de papéis dentro da sociedade, é nítida a implicação social de suas atribuições e, por conseguinte, pode ser considerada *como “organização social com funções e objetivos definidos, que possui identidade própria, se adequando ao ambiente onde está inserida”* (Klaes; Pfitscher, 1994, p. 290). Esta visão da universidade como instituição intimamente relacionada ao social é compartilhada por vários outros autores (Andrade, 1984; Gomes, 1999; Silva; Souza; Moraes, 1999; Tarapanoff, 1981a, 1981b, 1982; Targino, 1998). Além da qualificação profissional, espera-se que a universidade promova a participação dos indivíduos no processo de construção do conhecimento e na elaboração mais crítica da realidade, criando um ambiente que estimule a autonomia na busca de informações e na realimentação dos próprios conhecimentos.

Como qualquer organização, a universidade pode ser considerada um sistema aberto que interage continuamente com o meio ambiente, tanto interno quanto externo. Conforme Tarapanoff (1981b), o meio interno constitui a estrutura hierárquica interna, com suas diversas unidades integradas, compostas pela população universitária. O meio ambiente externo, por sua vez, está representado pela sociedade, cujas características econômicas, sociais e culturais determinam o contexto no qual a universidade está inserida. Economia, diretrizes políticas, localização geográfica, dentre outros, são elementos que fazem parte deste contexto e determinam o perfil das IES. Se o país enfrenta dificuldades que prejudicam seu desenvolvimento, as universidades são diretamente afetadas - seja por privação orçamentária ou desmotivação, devido a políticas dissociadas dos interesses da comunidade acadêmica - uma vez que são o retrato da realidade nacional.

Em termos de Brasil, desde o início da sistematização do planejamento governamental, as prioridades são sempre de ordem econômica, em detrimento de outras questões, como as educacionais. Agrava-se, assim, o processo de

deterioração do ensino, especialmente o público, em todos os níveis. Esse quadro resulta não só da escassez de recursos financeiros, mas também da implementação de políticas dissociadas dos interesses da nação. Sobre as universidades públicas pesa a influência desastrosa de vários fatores, os quais provocaram e continuam provocando sua degradação, especialmente daquelas localizadas em estados periféricos ou menos desenvolvidos. A contratação de professores substitutos, geralmente pouco qualificados, a dissociação entre ensino e pesquisa, a má administração, a redução das verbas para a pesquisa, a falta de estímulo para a capacitação docente, são alguns dos fatores que distanciam a universidade do setor produtivo e do atendimento satisfatório das necessidades da comunidade.

Inúmeras reformas educacionais têm sido feitas visando a maior integração entre os vários níveis de ensino com o planejamento global do País, mas, como afirma Ferreira (1979), nem sempre têm correspondido às expectativas da sociedade brasileira pela fragilidade de articulação da estratégia reformista com os planos de desenvolvimento econômico, social e político. A Reforma Universitária, instituída pela Lei nº 5.540/68, com o objetivo de melhorar a qualidade do ensino superior, aborda aspectos críticos como a estrutura universitária, pessoal docente e metodologia do ensino. Ressalta-se que a relação da universidade brasileira de hoje com a sociedade reflete a filosofia, diretrizes e especificações da Reforma Universitária. As ações empreendidas ao longo dos anos de 1964 a 1968 prepararam o terreno para o planejamento educacional no Brasil, cujo impacto, na esfera do ensino superior, fez-se sentir apenas após a Reforma. Segundo Tarapanoff (1981a, p. 17),

“A Reforma Universitária representa o momento de mudança e desenvolvimento da universidade brasileira de hoje. Os novos objetivos da universidade moderna, de ensino, pesquisa e extensão e a ênfase da Reforma em vinculá-los às atividades de desenvolvimento nacional, trouxe o ensino superior e a universidade mais próximos às atividades de planejamento tanto do ensino como da ciência e da tecnologia.”

A autora supracitada admite que a Reforma Universitária não atinge todas as universidades ao mesmo tempo e com a mesma intensidade devido à diversidade regional e social brasileira, mas representa um consenso em busca de reformas estruturais, motivadas principalmente:

*“1 pelo desenvolvimento industrial brasileiro que demandava uma diversificação e sofisticação maior na formação de pessoal altamente qualificado;
2 pelas aspirações sociais principalmente da classe média, que via no ensino superior um veículo para obter ‘status’ social e melhor remuneração financeira”.*
(Tarapanoff, 1981b, p. 15)

A Reforma visa, portanto, à correção das principais distorções do ensino superior brasileiro, tradicionalmente centrado no modelo de faculdades isoladas e baseia-se na teoria dos sistemas abertos, através da qual a universidade é percebida nas dimensões externa – que enfatiza a responsabilidade social da universidade diante do esforço de desenvolvimento nacional – e interna – que busca a modernização da estrutura e objetivos da universidade. De acordo com esta filosofia, a universidade deve atuar como ferramenta do crescimento econômico e instrumento do desenvolvimento total do homem.

Muitas críticas são encontradas na literatura em relação à Reforma por não ter focado diretamente a biblioteca (Ferreira, 1979; Silva, 1981; Santana, 1989; Tarapanoff, 1981a). A não menção direta à biblioteca universitária pelo texto da Lei, lega aos bibliotecários a responsabilidade de interpretação e implementação de diretrizes de melhoramento. No entanto, a BU também deve integrar-se a esta abordagem sistêmica, em que as atividades acadêmicas se completam com vistas à racionalização organizacional.

À medida que a velocidade de produção e transmissão da informação aumenta nas diversas áreas do conhecimento, a importância de organismos de informação científico-tecnológica cresce exponencialmente. Não há como negar o papel excepcional que a BU, como instituição de suporte das atividades exercidas pela comunidade universitária, tem a desempenhar neste contexto, ainda mais devido à sua estrutura estrategicamente direcionada ao armazenamento e disseminação de informações para suporte de atividades acadêmicas, o que a torna diferenciada dos outros tipos de biblioteca. Como parte integrante do sistema mais amplo que é a universidade, exerce papel fundamental no desempenho satisfatório das funções desta instituição. Assim como a universidade deve estar voltada para as necessidades educacionais, culturais e tecnológicas do País, a biblioteca deve atuar visando a este mesmo objetivo em relação à universidade.

Lima (1977) afirma que não pode haver desvinculação entre objetivos e metas das IES e o planejamento estrutural e operacional de suas bibliotecas. Se isto ocorre, a consequência direta é a incapacidade da biblioteca de dar suporte às atividades da instituição a que pertence. Deste modo, a biblioteca perde sua razão de existir, transformando-se em simples coleção de documentos, utilizada por umas poucas mentes privilegiadas. Segundo o enfoque sistêmico, é impossível se obter produtividade expressiva por parte de uma IES, quando um de seus principais segmentos, a biblioteca, funciona de modo insatisfatório. Isto significa afirmar que, a partir dos objetivos da instituição educacional a qual pertence, especificam-se os objetivos da biblioteca.

A BU deve participar expressivamente das atividades acadêmicas. Como repositório de informações geradas dentro e fora da comunidade universitária, necessita manter administração condizente com as atividades docentes e discentes. Se a universidade é atuante no processo de mudança social, através da geração e disseminação de conhecimentos, cabe, então, à biblioteca, prover e divulgar as informações adequadas que servirão de base para a realização das missões da universidade (Andrade, 1984). Na verdade, o valor dado à biblioteca depende muito da concepção que se tem de universidade e do que ela pode oferecer. À medida que a universidade se aproxima mais da pesquisa, do engajamento de seus membros na geração do conhecimento, maior valor é dado à biblioteca, pois não há possibilidade de um trabalho intelectual sério, sem o apoio de fontes atualizadas.

Em outras palavras, a biblioteca integra o processo ensino/aprendizagem. Se os métodos de ensino não a valorizam, ela não se sente pressionada a prestar seus serviços de modo satisfatório. Se a biblioteca não atende às exigências de sua clientela, conseqüentemente, também não promove a renovação dos métodos de ensino. Este círculo vicioso se manifesta não só no ensino superior, mas também no ensino fundamental e médio.

No entanto, no caso brasileiro, é fato notório o descaso do governo com a educação de modo geral. A questão maior não é a falta de recursos financeiros, mas a desastrosa política educacional que não permite a integração da universidade aos problemas nacionais. É muito frágil a ligação entre pesquisa universitária e realidade

econômica e social do País. O que se observa são recursos orçamentários insuficientes destinados à pesquisa, laboratórios e equipamentos sucateados e bibliotecas deterioradas. Apesar deste quadro lastimável, ainda é na universidade pública que se produz a maior parte das pesquisas científicas brasileiras, embora esta produção esteja quantitativamente e qualitativamente abaixo do que seria necessário e desejável para um país que busca posicionar-se entre as nações mais desenvolvidas.

Tarapanoff (1981a,1982) acredita que a BU, como organização social, tem por função primordial fornecer informação de apoio à consecução dos objetivos da universidade, centrando seu foco nas necessidades informacionais dos indivíduos. Sendo sua clientela formada por alunos, pessoal técnico-administrativo, professores e pesquisadores, é evidente seu envolvimento em programas educacionais, projetos de pesquisa e atividades administrativas e de extensão. No contexto universitário, a BU também deve, conforme Arouck; Maciel (1994), atuar como órgão unificador das várias áreas de conhecimento. Algumas universidades brasileiras consistiam, inicialmente, de faculdades isoladas que depois se agregaram numa unidade que, na verdade, manteve a fragmentação de conteúdos. Assim, a BU deve contribuir para a construção de um ambiente de convivência interdisciplinar na universidade. Os autores ainda consideram a BU como *locus* gerenciador das informações produzidas, à medida que constitui espaço singular para a aproximação entre as produções intelectuais e os indivíduos que buscam o conhecimento, organizando um ambiente de socialização de informações.

Como parte integrante da universidade, a biblioteca não possui autonomia e, sendo assim, “*absorve, reflete e reprocessa as características da organização à qual pertence*” (Tarapanoff, 1982, p.73). Então, também deve ser considerada como sistema aberto, interativo com os estímulos do ambiente universitário. Mudanças no sistema maior (universidade) implicam modificações no microambiente da biblioteca. Com base nessas premissas, essa mesma autora atribui à biblioteca características comuns a todos os sistemas abertos, dentre as quais se destacam:

- ◆ necessidade de importação de energia: através da interação e comunicação com a comunidade universitária, que a mantém;

- ◆ realização de processamento e transformação: a biblioteca processa a informação através de suas atividades básicas de aquisição, catalogação, classificação, e manutenção da coleção, orientação, circulação etc.;
- ◆ exportação de um produto ao ambiente: o produto da biblioteca é a informação, preparada através dos serviços bibliotecários;
- ◆ integração em um ciclo de eventos: as atividades da biblioteca se repetem na medida em que satisfazem a sua clientela, desta dependendo para sua sobrevivência;
- ◆ obtenção de entropia negativa: a universidade armazena energia preservando sua memória através de atividades científicas e a biblioteca faz o mesmo, através da formação de coleções;
- ◆ diferenciação: manifestada através da departamentalização em sua estrutura ou, principalmente, pela especialização de seus serviços;
- ◆ integração e coordenação: em universidades menores, procura-se integrar o mais possível o sistema bibliotecário enquanto que, nas universidades maiores, os sistemas de bibliotecas tendem a possuir uma coordenação central.

Mesmo assim, apesar do papel desempenhado pelas bibliotecas universitárias no desenvolvimento científico, cultural e tecnológico do País, não há efetivo reconhecimento de sua importância, fato constatado pela não priorização das bibliotecas dentro do plano orçamentário das universidades (Granja, 1978). A este respeito, Ferreira (1979) reitera que, apesar da crescente conscientização do valor da biblioteca, esta ainda não ocupa o lugar que merece na estrutura universitária brasileira. A escassez de recursos financeiros, junto com o desinteresse em conjugar os objetivos da biblioteca com os objetivos institucionais superiores, limitam, consideravelmente, o seu desempenho. Poucas bibliotecas brasileiras podem ser consideradas como centros de informação, atuantes em seu contexto acadêmico, no que diz respeito ao atendimento das necessidades de seus usuários. Os inúmeros problemas que afetam a BU são considerados por Klaes; Pfitscher (1994) como crônicos, devido à sua recorrência pelo menos desde a década de 70.

Dentre os entraves mais comuns estão a escassez de recursos financeiros, humanos e materiais; o distanciamento do planejamento bibliotecário em relação aos planos da universidade, aos planos nacionais e regionais; o despreparo da equipe de pessoal para o planejamento de atividades e a falta de conhecimento das

necessidades de informação dos usuários. Adicionalmente, outros problemas concorrem para a inoperância e retardo do desenvolvimento da BU e, portanto, para sua pouca valorização:

- ◆ falta de visão sistêmica, pela tradicional ligação das bibliotecas às faculdades isoladas;
- ◆ atuação marginalizada dentro da estrutura administrativa da universidade;
- ◆ bibliotecários sem conhecimento dos objetivos da universidade;
- ◆ desconhecimento por parte dos bibliotecários sobre a situação das bibliotecas em nível nacional e até local;
- ◆ falta de motivação para mudanças;
- ◆ falta de consciência da importância da biblioteca para a universidade.

Além de todos os fatores ora citados, há a questão concernente à estrutura organizacional das BU brasileiras. O progresso tecnológico na automatização dos processos técnicos de preparação de coleções e do controle de circulação das obras fez surgir a necessidade de maior coordenação central das BU. Dificuldades se apresentam a este processo, face à origem das bibliotecas a partir de faculdades isoladas, como aconteceu, prioritariamente, no Brasil. Contudo, a situação se modificou e a integração e coordenação dos serviços bibliotecários são considerados relevantes ao bom desempenho das bibliotecas, tendência confirmada desde a Reforma Universitária. A partir de então, emergem e se estabelecem as bibliotecas centrais ou órgãos coordenadores de bibliotecas em todo o País e no exterior.

A adoção de um modelo organizacional centralizado ou descentralizado depende da realidade inerente a cada IES e, portanto, a cada biblioteca, incluindo dimensão; objetivos; localização geográfica; recursos humanos, materiais e financeiros; áreas de conhecimento prioritárias e nível de automação; número de docentes e discentes; número de cursos oferecidos; *status quo* da pós-graduação, dentre outros aspectos. De fato, administração centralizada resulta da intenção de manter o controle sobre todas as atividades bibliotecárias, visando à economia de recursos materiais e humanos pela não duplicação dos mesmos e maior

racionalização no desempenho operacional, conforme filosofia estabelecida a partir da Reforma Universitária. A descentralização, por sua vez, dá à biblioteca maior flexibilidade, iniciativa e responsabilidade, embora também propicie o distanciamento entre as bibliotecas seccionais ou departamentais, impedindo a colaboração entre elas.

A preocupação em integrar as coleções e serviços, inclusive em nível nacional, se fez sentir nos inúmeros encontros e seminários sobre bibliotecas universitárias até os dias de hoje, onde vários estudiosos, como Maia (1978) e Tarapanoff (1981a), manifestaram-se favoráveis neste sentido. Somente através da aplicação dos princípios de centralização, coordenação e cooperação dos órgãos de informação e documentação é que os pesquisadores e estudiosos conseguirão o acesso a todo o conhecimento indispensável ao desenvolvimento econômico e social.

Em conseqüência das dificuldades pelas quais as bibliotecas universitárias tiveram que passar e ainda atravessam nos dias atuais, estas instituições não conseguem acompanhar a evolução do ensino, da ciência e da tecnologia. A partir destas noções iniciais sobre o contexto social no qual a BU se insere e do papel primordial que lhe cabe em relação ao desenvolvimento socioeconômico e científico do País, apresenta-se, no tópico a seguir, uma reflexão sobre a necessidade de adaptação da biblioteca às novas tecnologias de informação e de comunicação.

2.2 Biblioteca universitária e as novas tecnologias de informação e de comunicação

Falar das novas tecnologias de informação e de comunicação não é novidade. Um incontável número de publicações, debates e polêmicas sobre este tópico surgem diariamente e, ainda assim, a humanidade continua deslumbrada com a nova “*era da informação e da comunicação*”. Tudo começou com a Teoria Matemática de Shannon que, em 1948, relacionou a transmissão de informações com funções matemáticas. Esta representa o ponto de partida para o desenvolvimento das tecnologias digitais, na visão de Franco (1997).

No momento atual de explosão informacional, da ampliação do corpo de conhecimento das ciências, das comunicações mundiais, da cibernética e da telemática, a cultura está atrelada a uma nova forma de sociedade baseada no chamado “*capitalismo tardio*”, em que o controle social não mais se baseia no poder econômico ou político, mas na aquisição de conhecimento. É o que se chama de sociedade “*pós-industrial*” ou “*sociedade da informação*”. A informação adquire *status* de moeda: quem detiver maior quantidade de informação sob seu controle, mais poder terá em suas mãos. Quem detém a propriedade dos estoques de informação determina sua distribuição e condiciona, potencialmente, a produção do conhecimento. Justamente por serem os detentores das tecnologias de ponta, os EUA exercem grande influência nos rumos da economia e da política de inúmeros países menos desenvolvidos, entre eles o Brasil. Rios; Duarte; Melo (1999) entendem que conhecimento é poder, de tal modo que fica fácil concluir porque o poder político tende a controlar o conhecimento. Para que o cidadão comum ocupe seu lugar de direito na sociedade informacional é preciso uma política de democratização da informação e do uso das NTIC.

Enquanto os países desenvolvidos iniciam uma corrida para alcançar a hegemonia econômica através da instituição de planos nacionais de melhoramento da infra-estrutura informacional, as nações em desenvolvimento ainda não têm consciência de que o avanço tecnológico pode ser o vetor de transformações sócioeconômicas. Pinhanez (2000) compara a prioridade dada ao progresso tecnológico como vantagem competitiva entre nações desenvolvidas e em desenvolvimento (ênfase na situação brasileira) e verifica que, nestas últimas, as NTIC (principalmente a Internet) beneficiam, em primeiro lugar, uma elite intelectual e não propiciam o desenvolvimento econômico e social, como um todo.

Apesar do risco de intensificação da exclusão das classes menos favorecidas em países como o Brasil, o maior acesso à informação pode conduzir a sociedade a relações sociais mais democráticas. Se a tendência atual é a de continuação desse processo de inovação científico-tecnológica, voluntariamente ou involuntariamente, por todos os países, sua meta primordial tem que ser o melhoramento das condições de vida de todos os cidadãos. Para tanto, o Brasil precisa viabilizar um programa nacional de desenvolvimento tecnológico, que dê suporte a iniciativas de

organizações governamentais e não governamentais (ONGs) de popularização do uso das NTIC. Neste sentido, destaca-se a implementação do Programa Sociedade da Informação - lançado em dezembro de 1999 pela Presidência da República, através do Decreto nº 3.294/99 - que pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre governo, setor privado e sociedade civil, com vistas à integração, coordenação e fomento de ações para a democratização do uso de tecnologias de informação e de comunicação, ao mesmo tempo em que visa a contribuir para o fortalecimento econômico do País (O LIVRO Verde, 2000).

No novo paradigma da “*sociedade da informação*”, a disponibilidade de uma moderna infra-estrutura de comunicação, por si só, não é suficiente para solucionar problemas de ordem social e econômica. É preciso competência para transformar a informação em conhecimento. No Brasil, onde a educação apresenta, de modo geral, deficiências profundas, o desafio do desenvolvimento tecnológico é maior: superar as limitações do quadro social desfavorável e acelerar o processo de aquisição de competências que a nova ordem econômica exige.

Desde que o processo de avanço tecnológico teve início, o irreprimível crescimento exponencial da informação vem gerando um problema terrível para a sociedade moderna: a dificuldade em controlar e prover meios para o fornecimento de informações relevantes para indivíduos e instituições. A informação configura-se como um dos recursos mais abundantes do planeta. No entanto, assim como o ar e a água, hoje apresenta-se poluída. São tantas as informações ao alcance do homem que já não é possível memorizá-las ou armazená-las. Na tentativa de resolver este dilema, técnicas e máquinas de recuperação da informação foram criadas e evoluíram desde os cartões perfurados até a conexão em rede dos computadores. Sem o domínio do funcionamento dos recursos informatizados, que só pode ser alcançado através de atualizações constantes do usuário, a *performance* de busca é ineficiente. Como salienta Franco (1997), a falta de preparo para esse novo tipo de tecnologia provoca o aparecimento de um novo tipo de analfabeto, qual seja, o alfabeto tecnológico, que não conhece as linguagens das interfaces tecnológicas.

Em se tratando, especificamente, da Internet, esta representa o que se tem de mais avançado em termos de comunicação: uma rede mundial de computadores

através da qual é possível o acesso imediato a uma quantidade imensurável de informações científicas, culturais, artísticas etc. Abre-se diante do homem um leque de possibilidades inimagináveis de pesquisa, entretenimento, trabalho, negócios e aquisição de notícias sobre o que está ocorrendo em todo o planeta. O advento da Internet revoluciona o modo de se pensar, trabalhar, buscar informações e até mesmo de encarar a realidade. Alteram-se as noções de tempo e espaço, pois, nos caminhos do ciberespaço, encurtam-se as distâncias entre continentes e culturas. É possível, em tempo real, conversar através de salas de *chat* (bate-papo virtual) aqui, do Brasil, com alemães, japoneses ou hindus, cada um em seu país.

Criada por pesquisadores integrados a projetos militares do governo norte-americano, a Internet possibilitava a comunicação entre cientistas e o compartilhamento de informações estratégicas. A partir de sua liberação para uso comercial, a rede vem apresentando crescimento extraordinário no número de usuários e de computadores conectados (Marcondes; Gomes, 1997). De acordo com Rios; Duarte; Melo (1999), estima-se que o número de usuários da Internet oscilará entre seiscentos milhões e um bilhão em 2001, e mais de cem mil *sites* comerciais estarão disponíveis.

Franco (1997, p. 3) ressalta que as características principais da Internet são a mutação e a multiplicidade, posto que não é uma tecnologia pronta, mas assemelha-se a *“uma cidade que está em permanente construção cuja vida dos prédios é extremamente efêmera”*. Encontrar um endereço eletrônico entre milhões cadastrados na rede é tarefa complexa, principalmente porque a criação, extinção ou alterações destes endereços são eventos comuns no mundo virtual. Encontrar informações relevantes em áreas específicas de interesse do usuário se traduz em tempo e paciência. As informações hipertextuais se desdobram em múltiplas facetas diante de um usuário perplexo. Como não se perder nessas *“infovias”*? Para não se perder no ciberespaço é preciso orientar-se através das ferramentas de navegação, conhecidas como *browsers*. Para localizar o que realmente se deseja, deve-se lançar mão das ferramentas de busca, as quais indexam as palavras dos *sites* existentes na rede, mesmo que não façam parte do título ou do resumo do *site*. Há ainda catálogos que, além de *sites*, indexam entrevistas, artigos, notícias, trechos de livros, resenhas

literárias e listas de *homepages* pessoais, como o *Yahoo*, *Nynex Interactive Yellow Pages* e o *Whole Internet Catalog*.

Não é difícil perceber que os usuários da Internet precisam contar com condições favoráveis de indexação por autor, título, descritores de assunto etc. dos diversos documentos eletrônicos disponíveis e de serviços de alerta por áreas de interesse. No entanto, não existe ferramenta que atenda plenamente às necessidades informacionais dos usuários. Na opinião de Marcondes; Gomes (1997), tais mecanismos são de caráter geral e, apesar de indexarem milhões de páginas da Internet, deixam a desejar quando se trata de informação especializada para uma área específica em C&T.

Se existe dificuldade para encontrar informação específica no caos informacional da Internet, há espaço para que as bibliotecas participem deste momento de inovação tecnológica. Como organizações que lidam com a informação, as bibliotecas, em especial as BU, devem intermediar o processo de recuperação da informação *on-line*, assim como favorecem o acesso à informação impressa. Se os usuários estão progressivamente demonstrando interesse em buscar informações na rede, isto significa que a BU deve dispor dos meios necessários e adequados ao atendimento das necessidades de sua clientela. No entanto, é importante destacar que o impacto das NTIC para os centros de informação e documentação no Brasil, como por exemplo as bibliotecas (em especial, as universitárias), tem sido forte, já que estas instituições, de modo geral, não se prepararam para o novo contexto tecnológico que envolve o acesso à informação em contexto mundial.

Utilizar um recurso inovador de forma obsoleta não significa avanço na maneira de se prestar um serviço. Não basta fazer uso das NTIC. É preciso planejar a forma de utilização dos recursos tecnológicos de acordo com as possibilidades de cada sistema e das necessidades dos usuários. Kaplan; Lillich (1991), num estudo do uso de computadores para acesso à informação por professores, funcionários e estudantes da Faculdade de Odontologia da Universidade de Kentucky, verificam que a falta de planejamento estratégico para o uso de recursos computadorizados limita o acesso à informação pela comunidade acadêmica. Os principais problemas

identificados, em relação às políticas de utilização das NTIC da referida faculdade, são:

- ◆ falta de integração dos sistemas de informação, muitos dos quais não estão disponíveis *on-line* ou possuem bases de dados e *hardwares* específicos, o que potencializa a dificuldade de adaptação dos usuários a diversas interfaces;
- ◆ não há treinamento para uso dos aplicativos computadorizados ou para melhoramento da proficiência de uso dos *softwares* para aqueles que já os utilizam;
- ◆ não há uma estratégia institucional para uso de computadores na educação teórico-prática dos estudantes de odontologia;
- ◆ existe deficiência na disponibilidade e distribuição dos recursos computadorizados na faculdade, causando deficiências operacionais e limitada produtividade.

Marcondes; Gomes (1997) distinguem três momentos do uso de tecnologias informacionais pelas bibliotecas. No primeiro (até a primeira década do século IX), as bibliotecas consistem em depósitos de material impresso, com a função principal de pesquisar a massa documental e localizar fisicamente os documentos relevantes. A partir da segunda metade do século XX, a tecnologia informacional passa a ser empregada para identificar e localizar em bases de dados ou catálogos, documentos relevantes e prover meios de obtenção de cópias destes em papel. Desde o começo da década de 90, o acesso ao documento final torna-se dispensável, já que o mesmo pode ser encontrado em forma eletrônica à disposição dos usuários da Internet. A vantagem deste novo modo de obtenção de informação está no acesso imediato ao documento desejado, em formas diversas, seja texto, imagem ou som. Enquanto as bibliotecas insistirem em utilizar de modo obsoleto recursos como catálogos e fichários e não empregarem as NTIC, estão ameaçadas de desaparecimento devido ao fato de que as novas gerações já se adaptaram plenamente às novidades da Informática.

Souza (1997) considera a Internet uma ótima ferramenta de comunicação entre os setores de uma mesma biblioteca, entre bibliotecas setoriais e entre a biblioteca e sua comunidade de usuários. Também se surpreende com o fato de a maioria das bibliotecas brasileiras ainda não ter se utilizado dos recursos da Internet para deixarem de ser meros depósitos de papel e se transformarem em verdadeiros

centros de informação. A disseminação da informação, a divulgação de serviços e produtos e o uso de *marketing* pelas bibliotecas são altamente facilitados via Internet. O correio eletrônico e a criação de *sites* e *homepages* institucionais são instrumentos poderosos de comunicação entre os serviços de informação e seus usuários.

Se novas tecnologias informacionais estão à disposição das comunidades científica e acadêmica, que revolucionam a velha maneira de acessar a informação bibliográfica, baseada em periódicos impressos, teses, dissertações ou trabalhos apresentados em congressos, por que não utilizá-las? Hoje, dispõe-se de bases de dados em CD-ROM, além dos recursos da *World Wide Web* (WWW), como documentos multimídia, listas e fóruns de discussão, conferências *on-line*, imagens de satélites ou de microscópios, modelos animados, bancos de *preprints* etc., além das formas tradicionais em versão eletrônica (Marcondes; Gomes, 1997). Ao lado disto, a tendência é que as interfaces de busca tornem-se cada vez mais amigáveis.

A tecnologia do *Compact Disc Read Only Memory* (CD-ROM) tem ampla aceitação nos serviços de informação e bibliotecas. No tocante à área da saúde, quando o Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) e a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) passaram a produzir a base de dados LILACS (Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde) em CD-ROM, houve grande interesse por parte de muitas bibliotecas para o uso desta ferramenta (Andrade; Cuenca; Noronha, 1990). Apesar de não ter o mesmo ritmo de atualização e rapidez de acesso do sistema virtual, apresenta vantagens em relação ao custo mais baixo (se comparado com o preço de acesso a bases de dados *on-line*), não utilização de recursos da telecomunicação (linhas telefônicas ocupadas ou instáveis) e facilidade de operação.

A busca de informação através de CD-ROM permite ao usuário receber informações mais refinadas, se comparada com a busca manual. As BU podem alcançar bom nível de atendimento dos usuários se disponibilizarem esse recurso de recuperação da informação. Outros serviços podem ser instituídos com base em acervos de CD-ROM, como por exemplo, serviço de disseminação da informação (SDI) e serviço de alerta. No caso de SDI, é preciso que a biblioteca mantenha-se atualizada quanto aos projetos, linhas de pesquisa e interesses da comunidade

acadêmica e forneça notificações correntes de informações bibliográficas. O serviço de alerta, que objetiva garantir o acesso a informações de periódicos publicados mais recentemente, pode ser realizado através de envio de listagens de conteúdo extraídas das bases de CD-ROM, para usuários cadastrados.

Andrade; Cuenca; Noronha (1990) relatam experiência positiva de utilização de bases de dados em CD-ROM na biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (FSP/USP), após observância do aumento da demanda e interesse dos usuários por este recurso. Para maximizar a utilização das bases de dados, a FSP/USP também instituiu programas educativos de capacitação dos usuários através da Biblioteca/ICR (Centro de Informação e Referência em Saúde Pública), conforme relata Cuenca (1999), uma vez que, após a informatização do acervo e serviços, os usuários passaram a necessitar de capacitação para o uso de tecnologias de busca informacional. O Curso de Acesso às Bases em CD-ROM *Medline* e *Lilacs* foi oferecido a docentes e alunos da pós-graduação em saúde pública. Este exemplo serve como referência para que outras bibliotecas acadêmicas também formulem políticas de disponibilização, promoção e capacitação ao uso de recursos informacionais.

Cuenca (1999) acredita que o bibliotecário deve ser versátil, assumindo funções tanto na provisão de instrução formal para uso das novas tecnologias de informação quanto no planejamento de *softwares* interativos ou de outras formas de comunicação para o acesso à informação. Como profissional da informação, o bibliotecário deve acompanhar as mudanças no perfil dos usuários, que com o progresso tecnológico dos recursos informacionais torna-se a cada dia mais exigente quanto às necessidades informacionais. Com base em tudo o que foi discutido neste item, conclui-se que existe espaço considerável para que biblioteca e bibliotecários atuem na elaboração de uma política de promoção de recursos informatizados.

2.3 Retrato local

2.3.1 Universidade Federal do Piauí

Após reflexão sobre os papéis social e educacional da biblioteca acadêmica e de sua necessidade de adaptação às NTIC, é necessário delinear o contexto institucional no qual se desenvolve o presente trabalho.

A UFPI, instituída através da Lei nº 5.528, de 12 de novembro de 1968, resulta da fusão das faculdades isoladas de direito (primeira a ser fundada, em 1936), odontologia (primeira faculdade da área de saúde a ser implantada), medicina, filosofia e administração. No momento atual, em conformidade com dados de junho de 1999, a UFPI integra cerca de 914 professores; 1.097 funcionários e 12.116 alunos de graduação. Do total de docentes, são 102 doutores (11,03%); 313 mestres (33,87%); 332 especialistas (35,93%) e tão-somente 177 graduados, o que corresponde ao percentual de 19,17%. A instituição oferece:

- ◆ três cursos de aperfeiçoamento (educação ambiental, química e matemática);
- ◆ 23 cursos de especialização em áreas diversas, como língua portuguesa, gerontologia social, fruticultura irrigada, políticas públicas, elaboração e análise de projetos empresariais, enfermagem materno infantil etc.;
- ◆ quatro cursos de mestrado institucional (educação, ciência animal, química e saúde coletiva);
- ◆ seis cursos de mestrado interinstitucional: enfermagem, comunicação social - Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), matemática - Universidade Federal do Ceará (UFC), letras - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), ciência da informação - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e desenvolvimento urbano - Universidade Federal de Pernambuco (UFPE);
- ◆ quatro cursos de doutorado: enfermagem, conveniado com a UFRJ e os interinstitucionais serviço social – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP), comunicação – UFRJ e educação – UFRJ.

Em termos estruturais, a UFPI consta de seis centros de ensino subdivididos em departamentos: Centro de Ciências da Saúde (CCS); Centro de Ciências da

Natureza (CCN); Centro de Ciências Humanas e Letras (CCHL); Centro de Ciências da Educação (CCE); Centro de Ciências Agrárias (CCA) e Centro de Tecnologia (CT). No caso específico do CCS, são 13 os departamentos responsáveis pelo atendimento acadêmico aos alunos dos cursos de medicina, enfermagem, nutrição, educação física e **odontologia**, área de interesse da presente dissertação.

A UFPI dispõe, além do principal *campus* universitário, localizado no bairro Ininga, em Teresina, de outras unidades em cidades do interior, quais sejam o *campus* Ministro Reis Veloso (Parnaíba), *campus* universitário de Picos (Picos) e os Colégios Agrícolas de Teresina (CAT), de Floriano (CAF) e de Bom Jesus (CABJ). Em se tratando especificamente do Curso de Odontologia, há carência de fontes documentais sobre o seu histórico e evolução. No entanto, sem dúvida, representa o prolongamento da Faculdade de Odontologia, criada em 12 de junho de 1959, cujo funcionamento foi devidamente autorizado pelo então presidente Juscelino Kubitschek, em 15 de julho de 1960. O reconhecimento posterior pelo então Ministério da Educação (MEC) data de 22 de março de 1966. Atualmente, o Curso de Odontologia da UFPI funciona no *campus* universitário da Ininga, mantendo dois departamentos, uma coordenação e um centro acadêmico. Seu quadro de professores integra 29 docentes efetivos e sete substitutos, cuja distribuição está sintetizada na **TABELA 1**, referindo-se aos dois departamentos: Departamento de Odontologia Restauradora e Departamento de Patologia e Clínica Odontológica, com a ressalva de que o Curso em pauta conta com outros 17 docentes de disciplinas básicas, lotados em departamentos diversificados. São apenas cinco (17,24%) professores doutores, 14 (48,28%) mestres e nove (31,03%) especialistas integrantes dos departamentos do Curso. O baixo número de professores doutores é o reflexo da inexistência de cursos de pós-graduação *stricto sensu* em odontologia no Estado do Piauí. Quanto aos alunos de graduação, no primeiro semestre de 2000, são 294 matriculados, acrescentando-se o total de 14 servidores técnico-administrativos.

TABELA 1 - Professores efetivos do Curso de Odontologia da UFPI – titulação mais elevada

Departamentos	Professores efetivos	Professores graduados / com aperfeiçoamento	Professores especialistas	Professores Mestres	Professores Doutores
	N	N	N	N	N
Odontologia Restauradora	9	0	2	5	2
Patologia e Clínica Odontológica	20	1	7	9	3
Total	29	1	9	14	5

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Coordenadoria de Planejamento Administrativo. **Catálogo da UFPI:** ano 1999. Teresina: UFPI, 1999.

O Curso de Odontologia da UFPI tem duração mínima de quatro anos e meio. Sob a orientação dos docentes, os alunos realizam exames clínicos e radiológicos, cirurgias, restaurações dentárias, tratamento endodôntico e periodontal, além da confecção de aparelhos protéticos e ortodônticos e tratamento de pacientes com fissuras lábio-palatinas. Também atendem à comunidade em convênio com o Sistema Único de Saúde (SUS) e participam de programas extramuros de prevenção nas unidades escolares estaduais e municipais, programas preventivo-educativos de combate ao câncer bucal no Centro Integrado Lineu Araújo, programa de acompanhamento às gestantes e bebês de zero a três anos de idade no Instituto de Perinatologia da Maternidade Evangelina Rosa e programa de estágio no Hospital São Marcos em cirurgia de pacientes fissurados.

No momento, o referido curso passa por reformulação curricular e restauração de instalações físicas visando a um melhor aproveitamento das atividades acadêmicas por parte dos alunos. Novas clínicas estão sendo construídas para abrigar as especialidades de periodontia, ortodontia, clínica infantil e de bebês, além do que se estuda a possibilidade de instalação de plantões em hospitais da capital. Ao lado de todos estes planos, está em fase inicial de discussão a elaboração de um projeto para a instalação de uma biblioteca setorial.

2.3.2 Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco

A Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco (BCCB), principal biblioteca da UFPI, é parte integrante do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Piauí (SIBI/UFPI), instituído pela Resolução do Conselho Universitário nº 26/93, ao lado de outras sete bibliotecas setoriais. O objetivo primordial do SIBI/UFPI é criar condições para o funcionamento sistêmico das bibliotecas da instituição, a fim de oferecer suporte ao desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão. Sua estrutura consta da **FIGURA 1**.

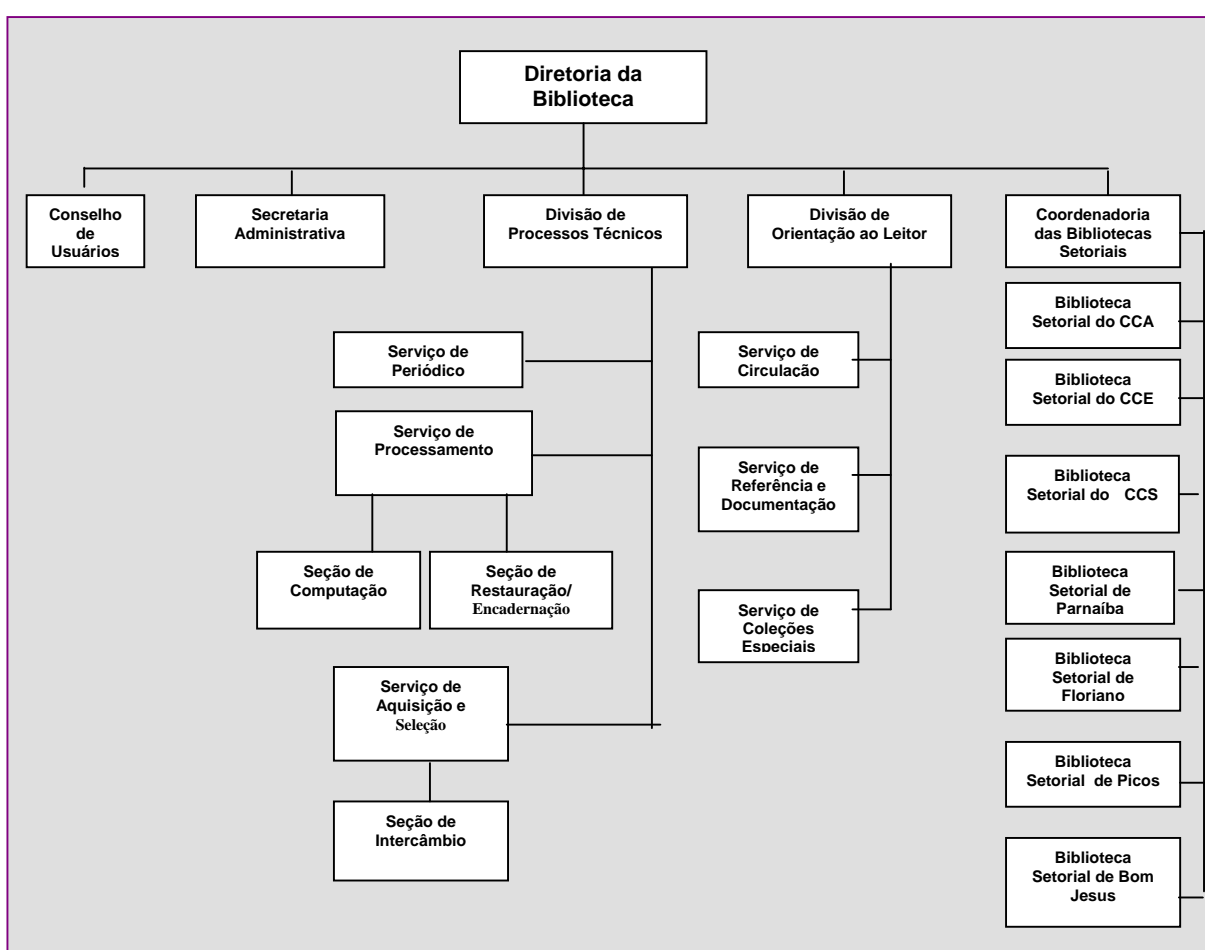


Figura 1 – Estrutura organizacional da Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Coordenadoria de Planejamento Administrativo. **Catálogo da UFPI** : ano 1999. Teresina: UFPI, 1999.

A BCCB tem por função coordenar os serviços de administração, aquisição, processamento técnico e organização do material bibliográfico. As bibliotecas

setoriais são depositárias de material bibliográfico, responsabilizando-se por sua circulação e serviço de referência. Vinculada até 1978 à Diretoria de Assuntos Educacionais e Comunitários (atual Diretoria de Assuntos Acadêmicos), a BCCB passou, então, à subordinação direta da Reitoria (Targino, 1989). Instalada desde janeiro de 1973, resultou da fusão dos acervos das bibliotecas isoladas de medicina, odontologia, filosofia, direito e administração, quando da implantação da UFPI. De 1973 até agosto de 1995, ocupou espaço no Bloco cinco do *campus* da Ininga, nas chamadas “*instalações provisórias*”. A partir de então, ganhou afinal novas instalações, de acordo com a área física sintetizada na **TABELA 2**. Com a previsão de construção de um centro de conveniências ao lado do prédio da BCCB, estima-se um aumento de sua clientela, representada não só pelos membros da UFPI, mas também pela comunidade em geral, devido ao caráter comunitário da Biblioteca. Seu salão de estudo tem capacidade para 584 assentos, enquanto seu salão de treinamento abriga 40 assentos e sua sala de vídeo, 85. Além do mais, estão disponíveis salas para estudo individual e em grupo, totalizando 30 assentos.

TABELA 2 - Distribuição da área física da BCCB

Fins	Área (m²)
Acervo	1.296,82
Leitura e consulta	1.471,60
Serviço Público	137,19
Serviços Técnicos	266,10
Outros fins	1.022,10
Área total	4.193,81

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco. **Folheto informativo SIBI/UFPI**. Teresina: UFPI, 1999.

No que diz respeito aos serviços, a Biblioteca Comunitária oferece:

- ◆ empréstimo domiciliar;
- ◆ orientação quanto à utilização do acervo;
- ◆ visitas orientadas às instalações da biblioteca;
- ◆ levantamento bibliográfico;
- ◆ normalização de trabalhos técnico-científicos;
- ◆ serviço de comutação bibliográfica (COMUT, BIREME);

- ◆ serviço de reprografia;
- ◆ assessoria técnica;
- ◆ eventos culturais e artísticos;
- ◆ informações legislativas;
- ◆ boletins;
- ◆ acesso *on-line* a bases de dados;
- ◆ intercâmbio de publicações;
- ◆ ambiente para estudo em grupo ou individual.

Entre os eventos culturais e artísticos, destacam-se exposições de obras de artes, de selos e de fotografias, além de concursos e feiras de livros usados e filmes. Do seu acervo, constam mais de 76.000 exemplares de diferentes publicações como livros, teses, fitas VHS e obras de referência, conforme a **TABELA 3** demonstra.

TABELA 3 - Acervo da BCCB

VOLUMES DO ACERVO		
Tipo de obra	Títulos	Exemplares
Livros	24.903	71.820
Teses	730	1.022
Fitas VHS	1.043	1.086
Obras de Referência	891	3.028
Total	27.567	76.956

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco. **Folheto informativo SIBI/UFPI**. Teresina: UFPI, 1999.

O quadro de pessoal da BCCB integra sete bibliotecários, 25 assistentes em administração, três encadernadores, dois operadores de máquinas, um técnico em laboratório, três contínuos e dois agentes de portaria. Como visto, são apenas sete profissionais qualificados para planejamento, fiscalização e avaliação das atividades bibliotecárias e do desempenho dos outros 36 funcionários. O número de leitores inscritos é de, aproximadamente, 11.772 indivíduos. A biblioteca funciona regularmente de segunda à sexta-feira, de 7:30 às 21:30 horas e aos sábados, das 8:00 às 18:00 horas.

3 USUÁRIOS DE BIBLIOTECA: NECESSIDADES E BUSCA DE INFORMAÇÃO

3.1 Estudos de usuários de informação

Figueiredo (1994) conceitua estudos de usuários como:

“investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de modo adequado.” (p. 7)

Estudos relacionados com o comportamento dos usuários de informação científica e tecnológica têm sido realizados com frequência cada vez maior desde os anos 50. Inicialmente restritos aos EUA e Inglaterra, gradualmente, ganharam popularidade nos países desenvolvidos e em alguns países em desenvolvimento. No Brasil, as primeiras pesquisas sistemáticas na área surgiram por influência dos cursos de Mestrado do IBICT e da UFMG. No entanto, a maior concentração de literatura sobre a temática ocorreu nos anos 70, conforme Kremer (1984a) e Ohira; Ohira; Colosimo (1986). Os objetivos mais relevantes dos estudos empreendidos entre 1948 e 1970, segundo Figueiredo (1994), foram:

- ◆ determinação dos documentos requeridos pelos usuários;
- ◆ investigação dos hábitos dos usuários para obtenção de informação nas fontes disponíveis, assim como as maneiras de busca;
- ◆ estudo da aceitação das microformas;
- ◆ estudo do uso feito dos documentos;
- ◆ estudo das maneiras de obtenção de acesso aos documentos;
- ◆ determinação das demoras toleráveis.

Ainda segundo Figueiredo (1994), os primeiros usuários estudados foram os cientistas das ciências puras, depois os engenheiros. Na década de 60, a ênfase foi dada aos tecnólogos e educadores. A década de 70 foi dedicada ao estudo das necessidades de informação dos cientistas sociais e dos altos escalões da administração governamental. No chamado primeiro período dos estudos de usuários, entre 1948 a 1965, os métodos mais utilizados para a coleta dos dados foram o questionário e a entrevista, com propósitos exploratórios, para obtenção de dados quantitativos sobre os hábitos de obtenção da informação por parte da comunidade científica. No entanto, os resultados encontrados foram contraditórios, pois a complexidade, amplitude e diversidade das necessidades dos usuários se mostraram maiores que o esperado.

A partir de 1965, os estudos de caráter amplo, ou seja, de comunidades inteiras, diminuíram bastante. Por outro lado, técnicas mais sofisticadas de observação indireta foram usadas para estudar aspectos particulares do comportamento de usuários, como a análise de citações, de uso de coleções, análises de tarefas (*task analysis*), resolução de problemas (*problem-solving*), incidente crítico etc. Começou-se a ter conhecimento profundo sobre a obtenção e uso da informação, entretanto, estes conhecimentos adquiridos surtiram pouco efeito no planejamento de sistemas de informação, em vista do interesse maior no aperfeiçoamento das tecnologias dos sistemas do que na adaptação destes às necessidades dos usuários.

A partir da década de 70, popularizaram-se estudos de usuários com caráter mais sociológico, voltados para a necessidade de ajustamento do sistema ao usuário. A tendência, de agora para diante, segundo Figueiredo (1994), são os estudos de caráter mais restrito nos campos da ciência e tecnologia, dirigidos à análise de canais específicos de informação, do ponto de vista do usuário. Algumas das implicações destes estudos para a biblioteconomia apontadas pela autora são o direcionamento à política de seleção da biblioteca com vistas à adaptação aos interesses dos usuários, dinamização da aquisição de publicações de difícil obtenção como anais de congressos, *preprints*, dentre outros. Pinheiro (1982) traz uma visão ampla das aplicações dos estudos de usuários, como identificação do fluxo de informações,

demanda e satisfação de usuários, efeitos da informação sobre o conhecimento, uso, aperfeiçoamento, relação e distribuição de recursos, dentre outras.

Tais estudos têm provocado uma revisão dos papéis desempenhados pelas bibliotecas e centros de documentação e/ou informação, cuja postura estava centrada na técnica e organização bibliográfica, gerando maior preocupação com a satisfação das necessidades de informação dos usuários (Cunha, 1982). O crescente interesse em estudos de usuários é o resultado da substituição de uma postura passiva, na qual se aguardava que os usuários comparecessem e soubessem como lidar com a informação disponível, para uma atitude dinâmica por parte da biblioteca, com a criação de novos serviços e aperfeiçoamento de outros já existentes.

Na opinião de Pinheiro (1982), a preocupação com os usuários parece ter nascido tanto da constatação de falhas e ineficiência no processo de comunicação entre usuário e serviço de informação quanto da necessidade de se ter conhecimento do fluxo e dos canais de informação. Kremer (1984a), por sua vez, afirma que existe consenso de que tais estudos são importantes como instrumentos de planejamento bibliotecário. Também se prestam para guiar a avaliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, legitimando sua existência frente às comunidades que servem ou instituição à qual estão subordinadas. No entanto, até bem pouco tempo, estudos de usuários de bibliotecas não eram vistos como recurso indispensável para o planejamento bibliotecário. Segundo Cunha (1982), o termo “estudo de usuários” surgiu apenas em 1960. Anteriormente, estava incluído dentro de um grande assunto denominado levantamento bibliotecário ou *library survey*.

Na visão de Marteleto (1984), estudos de usuários são úteis para o acompanhamento das necessidades e expectativas da comunidade universitária, no que se refere à informação para adaptação dos serviços bibliotecários a essas necessidades, e promoção da integração entre biblioteca e ensino. Nesta mesma linha de raciocínio, Figueiredo (1994) e Ohira; Ohira; Colosimo (1986) entendem que os estudos de usuários são canais de comunicação entre a biblioteca e sua clientela, na medida em que se prestam, fundamentalmente, para a identificação do porquê, como e para que fins se usa a informação, e que fatores interferem nesse processo.

Cundari; Stutz (1995); Jiao; Onwuegbuzie (1997) e Pereira *et al.* (1979) concordam que estudos de usuários de informação são ferramentas de fundamental importância no planejamento, tomada de decisão e avaliação do desempenho dos sistemas de informação. Além dos trabalhos referidos anteriormente sobre a importância dos estudos de usuários para a organização dos serviços bibliotecários, salienta-se o de Carvalho (1976), o qual defende que o conhecimento dos desejos do usuário fornece subsídios para consolidar a integração usuário/biblioteca, em especial no caso da biblioteca universitária, pelo seu papel no processo educacional e social dos cidadãos.

Ferreira (1997) afirma que, desde 1960, vem aumentando na literatura internacional o número de estudos que tratam dos diferentes aspectos das necessidades e uso de informação pelos usuários, fenômeno acentuado depois do início da seção especial sobre necessidades e uso de informação no *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST). Nas revisões apresentadas no ARIST, observa-se a preocupação com a falta de refinamento dos estudos e a tendência crescente de busca por novas estruturas conceituais e metodológicas que dão suporte a abordagens inovadoras. São exemplos Allen (1969) e Paisley (1968), que enfatizam a necessidade de direcionamento do foco destes estudos para o campo do comportamento humano, por considerar os seres humanos como membros de sistemas sociais e cognitivos. Crawford (1978) observa o interesse de diversas disciplinas em estudos de usuários de informação, tais como psicologia, sociologia e educação e acredita que, aos poucos, dados válidos estão sendo acumulados para a formação de uma teoria unificadora sobre necessidades e usos de informação.

Em um dos mais citados capítulos do ARIST, Dervin; Nilan (1986) reconhecem a oposição entre estudos com abordagem orientada ao sistema, denominada de **tradicional**, e estudos que consideram o usuário como o centro do processo de planejamento do sistema de informação, de acordo com uma nova abordagem ou abordagem **alternativa**. A dúvida sobre qual abordagem deve servir de base para o estabelecimento de definições à pesquisa, pode ser resolvida, segundo esses estudiosos, a partir da observação de qual das orientações será mais produtiva e consonante com os objetivos de cada pesquisador. Um estudo típico do gênero orientado ao sistema examina a extensão com a qual um usuário efetivo/usuário em

potencial tem usado um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços ou materiais de informação, visto um ou mais diferentes tipos de barreiras ao uso do sistema e, finalmente, relatado satisfação com os vários atributos do sistema. A limitação deste tipo de estudo relaciona-se com a observação do usuário apenas no momento em que este se encontra com o sistema, independente do contexto social ou subjetivo no qual este se encaixa. Em contraste, o estudo orientado aos usuários trabalha com premissas de ordem comportamental e cognitiva, levando em consideração o ambiente externo ao sistema e os fundamentos da condição humana que determinam a individualidade.

Hewins (1990) discute as abordagens propostas pelo paradigma alternativo analisado por Dervin; Nilan (1986) e entende que focalizam sua atenção na identificação das características dos usuários, ao invés de avaliarem o desempenho do sistema. Observam os aspectos individuais dos usuários, sua maneira de atribuir valor e utilidade aos sistemas de informação (*user-values*), de dar sentido ao mundo em que vivem (*sense-making*) e as dimensões de experiência por que passam quando se encontram em situações problemáticas que os levam a buscar a informação (*anomalous state of knowledge*). Estudos sob essa orientação ainda estão em estágio inicial de busca por novas teorias e ainda não têm estruturas conceituais bem definidas, embora pesquisas recentes apontem para progresso nessa direção.

O paradigma tradicional tem dois focos de pesquisa: o primeiro está no usuário como membro de um grupo sociológico (engenheiros, dentistas, gerentes ou químicos); o segundo, no planejamento do sistema de informação. A estrutura conceitual do paradigma tradicional, conforme Hewins (1990), estabelece que, através do estudo dos grupos a que pertencem os usuários, consegue-se determinar as necessidades individuais de informação dos membros dos grupos. A sua conclusão é de que a pesquisa em necessidades e uso de informação não deve restringir-se apenas ao planejamento de sistemas ou interfaces, mas também tentar construir novas teorias sobre o comportamento dos usuários e estruturas conceituais que proporcionem a identificação de novas perspectivas de pesquisa.

Estudos em necessidades e uso de informação, sob a orientação do paradigma tradicional, podem contribuir com dados válidos para a construção de um corpo teórico que dê suporte à pesquisa na área, na medida em que capturem a complexidade dos eventos que induzem o usuário - um ser socialmente contextualizado - à busca informacional. Um exemplo de esforço realizado neste sentido, é o trabalho de Leckie; Pettigrew; Sylvain (1996), o qual apresenta um modelo de busca informacional aplicável a todas as classes de profissionais. Este modelo, discutido com maior profundidade ainda neste capítulo, enfatiza que a análise do porquê e como um profissional busca a informação não deve restringir-se a estudo de fontes informacionais, mas envolver ampla compreensão dos vários papéis que o indivíduo desempenha na sua vida profissional.

Resgatando o trabalho de Schleyer (1982), pode-se dizer que as falhas dos estudos de usuários mais comumente citadas na literatura são, dentre outras, estrutura conceitual superficial, enfoque tendencioso, investigações limitadas e metodologia inadequada. No entanto, estes problemas não são exclusivos dessa área, já que ocorrem em campos novos de pesquisa, especialmente aqueles orientados para a solução de problemas e constituídos por pesquisadores com formações diversas. Afinal, estudos de usuários tratam de um assunto complexo, que é o ser humano e sua interação com a informação.

A área de estudos de usuários está em estágio de crescimento exponencial e não restam dúvidas quanto à importância de estudos desse tipo, principalmente no momento presente, de alteração do contexto sócio-cultural e de desenvolvimento das NTIC. As necessidades e comportamento informacionais dos usuários modificam-se em proporção direta ao estabelecimento da *“sociedade da informação”*, baseada na especialização da informação e rapidez na transmissão de idéias e aquisição de conhecimento. O perfil atual da clientela das bibliotecas e serviços de informação não é mais o mesmo de uma década atrás, portanto, estes organismos devem acompanhar, estrategicamente, a evolução dos usuários ou correm o risco de desaparecimento ou subutilização. Pesquisas na área de estudos de usuários são essenciais para a dinamização ou reestruturação dos serviços bibliotecários. É inegável a sua contribuição no planejamento, reformulação e avaliação dos serviços de informação, pois, algum conhecimento já foi adquirido e algumas considerações

resultantes destes estudos podem ser generalizáveis, apesar de ser de conhecimento geral que generalizações no campo social devem ser realizadas cautelosamente.

3.2 Necessidades de informação: considerações terminológicas

Muito freqüentemente, as intensas discussões sobre o papel educacional da biblioteca não se traduzem em atitudes concretas de adequação da mesma às necessidades dos usuários. A falha de comunicação entre usuários e biblioteca ocorre, principalmente, quando não se realiza um delineamento do perfil dos primeiros e do contexto sócio-cultural no qual se inserem, como forma de subsidiar a estruturação dos serviços e acervo da biblioteca.

A análise das comunidades às quais se destinam os serviços prestados pelas bibliotecas universitárias é que determina as diretrizes de atuação para a resolução dos problemas mais abrangentes ligados à interface usuário/biblioteca. Numerosos trabalhos sobre estudos de usuários dão ênfase ao planejamento dos serviços bibliotecários com base na observação dos usuários. Cunha (1982) acredita que o sucesso de qualquer organismo de informação científico-tecnológico depende do conhecimento das necessidades de informação das pessoas que o utilizam. Para Fidzani (1998), a criação de novos programas pelos bibliotecários e a legitimação dos programas existentes deve ser suportada pelo conhecimento do que é demandado pelos grupos alvo de usuários da biblioteca, de como esta pode ajudá-los e que obstáculos podem atrapalhar uma exploração eficaz dos seus recursos.

Chen; Hernon (1982) chamam a atenção para o fato de que as necessidades de informação não devem ser entendidas como meras questões feitas a sistemas de informação, mas como fenômenos inseridos num contexto: uma necessidade de informação não pode ser separada da situação que a gerou, nem do indivíduo que a percebeu. Estudos de necessidades de informação, levados adiante com base nesta premissa, são importantes porque tornam possível o conhecimento das circunstâncias que induzem os usuários a iniciar um processo de busca por informação, desde a situação geradora do problema informacional, o momento da percepção da existência de um *gap* ou lacuna no estado do conhecimento do indivíduo, até a forma de busca e

acesso aos sistemas de informação. Todo o desenrolar do processo de busca, assim como as barreiras que geram dificuldades para a obtenção das informações desejadas, também devem constar da estratégia de monitoramento do grau de satisfação das necessidades dos usuários por parte da biblioteca.

Carvalho (1976) acredita que os usuários mais expressivos da biblioteca universitária são os docentes e discentes e que cada usuário é um indivíduo que tem expectativas e necessidades específicas. Semelhantemente, Pasquarelli (1996) visualiza o usuário como a principal razão da existência das atividades bibliotecárias, sendo ele, principalmente, de um lado, o docente, e de outro, os alunos de graduação e pós-graduação, todos dependentes de apoio informacional específico, de acordo com suas necessidades pessoais ou profissionais de informação. Muitas vezes, essas especificidades tornam árduo o trabalho de determinação de necessidades.

Está claro que o propósito de desenvolvimento dos serviços de transferência de informação adequados aos usuários passa, inevitavelmente, pelo conhecimento de suas necessidades de informação. Parece haver concordância entre os estudiosos quanto à importância da determinação de necessidades de informação de usuários para o planejamento e avaliação dos sistemas de informação. Entretanto, a primeira dificuldade a ser vencida é conceitual, pois não existe consenso sobre o real significado de necessidade de informação. Opiniões de alguns autores são aqui apresentadas, na tentativa de esclarecimento sobre o que se entende por necessidade de informação e como o significado atribuído a esta expressão influencia a percepção que se tem do usuário e do sistema ou serviço de informação.

Este assunto é abordado sob diversos enfoques, com ênfase recente no aspecto comportamental e psicológico do usuário, destacando-se as revisões publicadas na seção especial sobre necessidades e usos da informação do ARIST. Um exemplo é o artigo de Crawford (1978), que considera a necessidade de informação sempre vinculada a um processo cognitivo operando em níveis diferentes da consciência. A percepção de uma necessidade integra, então, um processo criativo, que provoca modificações freqüentes no estado do conhecimento dos indivíduos, incitando-os a buscarem possíveis respostas que preencham possíveis lacunas, ou seja, problemas não resolvidos.

O conhecimento de necessidades de informação permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca por informação. Le Coadic (1996) atribui essa busca à percepção da existência de um problema a resolver ou de um objetivo a atingir. Diferentemente das necessidades humanas básicas (como comer, dormir etc.) bem definidas e sentidas por todas as pessoas consideradas biologicamente normais, as necessidades de informação são derivadas, isto é, servem à realização de outras necessidades fundamentais. Nem sempre, o indivíduo está apto a reconhecer suas próprias necessidades de informação, ou se as reconhece, pode não ser capaz de expressá-las.

Conforme Wilson (1981), a associação das palavras “necessidade” e “informação” atribui à expressão resultante, conotação de necessidade básica, qualitativamente similar a outras necessidades humanas, o que causa confusão terminológica. Entretanto, a literatura apresenta a seguinte categorização das necessidades humanas, sob o enfoque da psicologia: necessidades fisiológicas (de comer, dormir etc.), afetivas ou emocionais (de dominar, conquistar etc.) e cognitivas (de planejar, tomar decisão etc.). Entende-se que as necessidades fisiológicas correspondem às necessidades humanas básicas referidas por Le Coadic. As necessidades cognitivas são geradas, fundamentalmente, durante os processos de planejamento, tomada de decisão e atuação na consecução de determinadas tarefas e são satisfeitas por informações que reduzem a incerteza ou modificam o estado do conhecimento do indivíduo. As necessidades afetivas são criadas a partir da estrutura da personalidade, como por exemplo, as necessidades de aprovação ou reconhecimento pelas pessoas com quem se convive. Na tentativa de satisfação de necessidades cognitivas ou afetivas, um indivíduo pode iniciar um processo de busca informacional, não necessariamente de imediato, após a percepção da necessidade. Outros fatores concorrem para o comportamento de busca, dentre os quais, ressalta-se a importância da satisfação da necessidade, as conseqüências da tomada de decisão sem informações suficientes e a disponibilidade e custo das fontes de informação.

Discute-se, também, nos inúmeros trabalhos publicados sobre necessidades de informação, o uso indiscriminado dos termos necessidade, demanda, uso e desejo. Line (1974) considera que a literatura sobre necessidades de usuários é confusa pelo

emprego impreciso dos termos. Na verdade, muitos estudos dão a entender que estão relacionados com necessidades, enquanto na verdade, referem-se a uso e demanda. Na tentativa de lançar luz à discussão, esse autor estabelece os seguintes conceitos, freqüentemente citados na literatura corrente:

- ◆ **NECESSIDADE:** o que um indivíduo precisa, para seu trabalho, sua pesquisa, sua instrução, sua recreação etc. No caso de um pesquisador, um item de informação necessário é aquele que favorece sua pesquisa. Uma necessidade é uma demanda em potencial;
- ◆ **DESEJO:** o que um indivíduo gostaria de obter, ainda que não se traduza em demanda. Indivíduos podem precisar de um item que não desejam ou desejar um item que não necessitam. Um desejo, assim como uma necessidade, é uma demanda em potencial;
- ◆ **DEMANDA:** o que um indivíduo pede. Mais precisamente, a solicitação de um item que acredita ser desejado. Indivíduos podem demandar informação que não necessitam e, certamente, podem necessitar ou desejar informação que não demandam. Uma demanda é um uso em potencial;
- ◆ **USO:** o que um indivíduo realmente utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita ou o resultado de um *browsing*. Indivíduos podem usar apenas o que está disponível: o uso é fortemente dependente do bom desempenho do serviço de informação ou biblioteca;
- ◆ **REQUISIÇÃO:** o que um indivíduo necessita, deseja ou demanda. Isto significa que pode abranger as três categorias.

Roberts (1975) entende que existe a necessidade de uma abordagem mais precisa sobre os termos necessidade, desejo e demanda. Acredita que esses três termos são todas manifestações de demanda, e que a demanda em si pode ser entendida como um conceito relativo, significando o que pode ser solicitado pelo usuário à biblioteca ou sistema de informação. Também recomenda o abandono do termo requisição (*requirement*), no sentido anteriormente proposto, porque a similaridade deste termo com necessidade, demanda e desejo, limita sua utilização como sinônimo de um deles ou de todos, ao mesmo tempo. Sugere o uso da expressão demanda potencial total, mais facilmente mensurada, como o conjunto de demandas que indivíduos e grupos podem fazer a uma unidade de informação.

Por uma variedade de razões - trabalho, lazer, qualificação etc. - os indivíduos desenvolvem uma imagem mental do que pode ser demandado a um serviço de informação: demanda potencial individual. Nem toda a demanda potencial é transformada em demanda expressa, na forma de uma ação ou articulação. E nem toda demanda expressa é satisfeita. Um usuário de biblioteca pode falhar em encontrar um material que necessita. Qualquer que seja a razão da falha, o resultado é o mesmo, qual seja, a insatisfação. Se o item demandado não é encontrado, não haverá uso do mesmo. Para Roberts (1975), esta é a visão de uso do usuário de biblioteca (a demanda satisfeita precede o uso), que nem sempre representa a visão da biblioteca. Por exemplo, para a biblioteca, o empréstimo de um material ao usuário pode ser considerado como uso, já que as intenções do usuário quanto ao material emprestado não está entre as principais preocupações da biblioteca. A maioria dos estudos de usuários se preocupa com a visão de uso da biblioteca, isto é, com a interação usuário-sistema, enquanto poucos estudos se preocupam com o uso que é feito do material providenciado pelos serviços de informação.

Brittain (1970) também tenta estabelecer a diferença entre necessidade e demanda de informação. Considera que demanda se refere aos pedidos, verbais ou escritos feitos à biblioteca ou a outro sistema de informação. Mais difícil de conceituar, necessidade de informação pode ser, em alguns casos, sinônimo de demanda, quando o usuário conhece todas as informações relevantes ao seu trabalho e as solicita ao sistema de informação. Por outro lado, o usuário pode pedir poucas informações ao sistema, apesar de ter muitas necessidades informacionais. Tais necessidades podem ser sentidas e estar desarticuladas ou simplesmente não ser percebidas. Neste último caso, tem-se o usuário em potencial. Sob certas condições, uma necessidade de informação pode ou não ser percebida. Alguns problemas de informação (lacunas ou *gaps*) são difíceis de identificar, impedindo uma comunicação precisa entre indivíduo e fonte de informação.

Bettioli (1990) e Hewins (1990) defendem que, muito freqüentemente, apenas o próprio usuário pode determinar a natureza individual da situação que motivou a busca de informação, pois a necessidade informacional é muito particular ao contexto que a gerou. Wilson (1981) corrobora a idéia anterior ao salientar que o foco de estudos de necessidades de informação deve ser restrito, uma vez que não há muita

aplicabilidade de estudos que envolvem várias categorias de usuários ao mesmo tempo, já que cada grupo está envolvido com diferentes tarefas e inseridos em diferentes ambientes profissionais. É importante verificar como a aquisição de informação modifica a percepção de mundo e o comportamento de cada grupo de usuários, o que requer a construção de sistemas de informação dinâmicos e flexíveis. Fatores ambientais, como os sistemas social, político, econômico e legal também apresentam uma parcela de contribuição na formação de necessidades, segundo a opinião de Crawford (1978) e Paisley (1968).

Dentre os fatores que determinam o tipo de necessidade de informação, a categoria de trabalho (pesquisador, docente, estudante ou tecnólogo) é identificada como um dos mais importantes (Araújo, 1974; Giacometti, 1990; Leckie; Pettigrew; Sylvain, 1996; Rohde, 1986). Os tecnólogos ou engenheiros necessitam de resposta rápida, ou de preferência, imediata, por estarem orientados a cumprir uma missão que deve resultar na resolução de um problema. Geralmente, o professor-pesquisador precisa de cobertura total, universalidade, atualização constante e serviços de alerta. O professor com dedicação maior à docência prefere informação organizada metodologicamente e publicações do tipo revisões. Os estudantes querem informações específicas em poucas palavras, na sua língua materna, intimamente relacionadas às disciplinas que cursam.

Leckie; Pettigrew; Sylvain (1996) observam na literatura em biblioteconomia e ciência da informação várias tentativas de criação de modelos descritivos da maneira com a qual as pessoas buscam e usam a informação na sua rotina diária. Pela especificidade dos modelos apresentados até então, enfatizam a possibilidade e necessidade de criação de um modelo mais compreensível e, ao mesmo tempo, aplicável aos vários tipos de profissionais. O ponto de partida para a construção desse modelo está na revisão de literatura sobre o processo de busca informacional de engenheiros, profissionais da saúde e advogados. Com base nas observações feitas, propõem um modelo (**FIGURA 2**) unificador que serve como base teórica para futuras pesquisas empíricas sobre o comportamento de busca informacional de diversos grupos de profissionais:

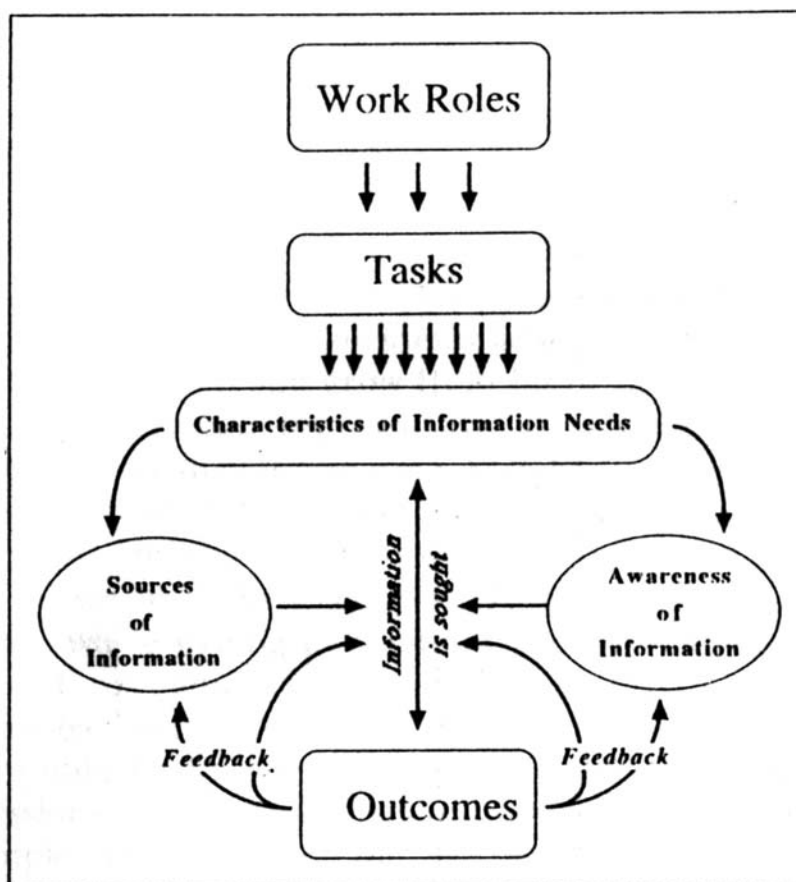


FIGURA 2 - Modelo de busca informacional de profissionais de modo geral

Fonte: LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K. E.; SYLVAIN, C. Modelling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *The Library Quarterly*, Chicago, v. 66, n. 2, p. 180, 1996.

A suposição básica do modelo acima é que as necessidades informacionais de profissionais surgem a partir de sua rotina de trabalho. Daí em diante, inicia-se um processo de busca de informações, fortemente influenciado por inúmeros fatores. Em primeiro lugar, os profissionais assumem uma multiplicidade de papéis (*work roles*) em sua vida profissional, tais como prestador de serviços, administrador/gerente, pesquisador, educador ou estudante. Associadas às funções principais, várias tarefas específicas são realizadas (*tasks*), como, por exemplo, avaliações, consultas, supervisões, apresentação de relatórios etc. Os criadores do modelo afirmam existir relação direta entre o comportamento de busca informacional e os papéis primários e secundários desenvolvidos pelos profissionais. Para ilustrar esta relação, resgatam-se

as conclusões de estudos sobre profissionais da saúde, como os de Jeffcoat; Clark (1995); Kunzel; Sadowsky (1991) e Strother; Lancaster (1986), que demonstram a ligação entre o papel de dentistas como prestadores de serviço e sua necessidade de obtenção de informações sobre novas técnicas, produtos, drogas e equipamentos para o tratamento de pacientes. Premssmit (1990) observa entre médicos cientistas, a necessidade de informações atualizadas e dados relevantes para a consecução de objetivos de pesquisa. Quanto à função de educador, as necessidades de informação direcionam-se à atualização técnico-pedagógica do profissional (Figueiredo, 1991).

Alguns estudiosos, como Brittain (1970), voltam sua atenção para a análise de necessidades e uso de informação por grupos de usuários específicos. Comprovam, então, que variam em função de inúmeros fatores, como os demográficos (educação, idade, experiência em pesquisa etc.) e psicológicos (motivação, inteligência etc.). Entre os fatores interferentes nas características das necessidades de informação (*characteristics of information needs*) dos profissionais, de modo geral, Leckie; Pettigrew; Sylvain (1996) destacam:

“... aspectos demográficos individuais (idade, profissão, especialização, estágio da carreira, localização geográfica), contexto (necessidade relacionada a uma situação específica, produzida interna ou externamente), freqüência (necessidade nova ou recorrente), previsibilidade (necessidade prevista ou inesperada), importância (graus de urgência) e complexidade (necessidade fácil ou dificilmente resolvível)”. (p. 182)

Outros itens do modelo proposto que atuam na caracterização do processo de busca informacional são as fontes de informação (*sources of information*) e consciência de informação (*awareness of information*). Profissionais buscam informação em inúmeras fontes, como colegas, bibliotecários, anotações pessoais, periódicos, livros, conhecimento e experiências pessoais. Estas fontes podem ser classificadas em formais (exemplo: periódicos, conferências) ou informais (exemplo: conversa com colegas de trabalho); internas ou externas (em relação à organização à qual pertence o profissional); orais ou escritas (cópia em papel e texto eletrônico); e pessoais (conhecimento e experiências pessoais). A escolha de uma fonte informacional não exclui automaticamente o uso de outras fontes. Na verdade, a combinação de fontes pode ser essencial à satisfação de uma necessidade de informação. Não é objetivo deste trabalho discutir exaustivamente questões

conceituais sobre fontes de informação, mas é evidente que o comportamento de busca de informação é fortemente influenciado pelo conhecimento de fontes informacionais disponíveis.

A consciência (*awareness*) das várias fontes de informação existentes, da percepção formada durante a busca informacional e da informação a ser recuperada, desempenha papel crucial no processo global de busca de informação. Figueiredo (1994) acredita que a escolha de fontes é determinada pela familiaridade, acessibilidade e facilidade de uso, fato confirmado por Gravois *et al.* (1995b), após investigação das práticas de busca informacional de técnicos em higiene dentária. Por outro lado, a percepção da acessibilidade da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiente for o usuário no uso de uma fonte, mais acessível ela se torna. Também a atualização, a qualidade, o custo e a “*embalagem*” da informação fornecida pela fonte, são variáveis importantes.

Os resultados (*outcomes*) da busca são satisfatórios quando a necessidade é atendida e o profissional realiza sua tarefa com a informação obtida. Ao contrário, são insatisfatórios, quando novo processo de busca é requerido para obtenção da informação desejada. Ambos são considerados como elementos de realimentação do processo (*feedback*). Por exemplo, se a busca de informação através de fontes informais resultou em informação pouco precisa, o indivíduo pode agora dar preferência a fontes formais, utilizando novas dimensões dos fatores fontes (*sources*) e consciência (*awareness*) da informação, o que demonstra que o resultado da busca não é um evento unidimensional.

O cientista de informação deve ter conhecimento das variáveis que influenciam as necessidades e atividades de busca de informação, para levá-las em consideração, quando da construção de sistemas de informação e estudo dos possíveis usuários destes sistemas. Pode-se dizer, também, que o conhecimento de como essas variáveis interferem na busca, obtenção e uso da informação é de fundamental relevância para aqueles que trabalham com sistemas de informação já construídos, como os bibliotecários.

Percebe-se, facilmente, que não é possível satisfazer a tantas e tão diferentes necessidades, se não for empreendido um esforço integrado de todos os atores envolvidos. Necessidade de informação é um conceito que depende de valores individuais e da sociedade como um todo. Sendo assim, dentro do contexto universitário, é preciso ouvir o educador, o administrador da universidade, o bibliotecário, o usuário, enfim, todas as categorias de pessoas envolvidas no processo educacional, para o alcance de uma interação satisfatória entre a biblioteca e sua clientela. Com base nas considerações aqui tecidas, o item seguinte apresenta alguns fatores intervenientes na busca e obtenção de informação discutidos na literatura em biblioteconomia e ciência da informação, sem pretensões de esgotar o assunto em questão, haja vista a complexidade e multidisciplinaridade dos estudos de usuários.

3.3 Fatores intervenientes no processo de busca e obtenção de informação

Figueiredo (1987) apresenta uma relação dos principais fatores inibidores do uso de sistemas de informação no País, agrupados em blocos: as barreiras institucionais, criadas ou existentes nos próprios sistemas de informação, e as barreiras dos usuários. Em termos genéricos, as barreiras estabelecidas pelos sistemas de informação são assim delineadas:

- ◆ coleções deficientes e não atualizadas;
- ◆ espaço físico insuficiente e desconfortável;
- ◆ normas restritivas ao uso;
- ◆ serviço de referência precário;
- ◆ pessoal sem treinamento apropriado;
- ◆ falta de estudos estruturais como os de levantamento de hábitos, necessidades e demandas dos usuários;
- ◆ falta de avaliação constante das coleções para sua adaptação contínua aos interesses dos usuários;
- ◆ falha na promoção ou *marketing* dos serviços e produtos oferecidos;
- ◆ treinamento inexistente ou ineficaz dos usuários para plena utilização dos recursos existentes;

Quanto às barreiras vinculadas aos usuários, tem-se:

- ◆ falta de conhecimento dos recursos de informação;
- ◆ barreiras lingüísticas, psicológicas e de comunicação;
- ◆ preconceitos pessoais e hábitos próprios de busca de informação;
- ◆ participação em colégios invisíveis.

É consenso na literatura que diferentes usuários procuram os serviços de informação por diferentes motivos. Mesmo assim, há aspectos generalizáveis do comportamento de busca de diferentes grupos, como por exemplo, a necessidade de informações atualizadas nas áreas de interesse. Com o advento das NTIC, as informações são produzidas e transmitidas em curto espaço de tempo, o que promove a necessidade constante de atualização nos diferentes campos do conhecimento humano. Na verdade, a desatualização das informações armazenadas nos sistemas de informação é uma das principais causas de reclamações dos usuários, especialmente quando se faz referência ao serviço bibliotecário.

Metchko (1980) observa que o principal motivo para a freqüência à Biblioteca do Setor de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná (BSCS-UFPR) por todos os grupos de usuários (docentes, alunos de graduação e pós-graduação) é a atualização em tópicos de interesse, ficando a biblioteca com o papel de manter seu acervo atualizado para o atendimento satisfatório das necessidades de informação de sua clientela. Oliveira (1985) faz um levantamento dos critérios mais importantes, na percepção dos usuários de uma BU, para a determinação de uma “boa” biblioteca e observa que uma parcela expressiva (54%) dos 100 indivíduos consultados consideram a atualização da literatura como critério importante.

Paralelamente à desatualização das informações disponíveis, um dos grandes motivos de frustração dos usuários em obter a informação desejada, principalmente em bibliotecas, trata-se da insuficiência dos acervos. Este é um dos problemas encontrados por Metchko (1980) na BSCS-UFPR. Ohira; Ohira; Colosimo (1986) observam a mesma dificuldade em relação às bibliotecas da Pontifícia

Universidade Católica de Campinas (PUCAMP). Andrade (1985) também aponta as coleções falhas, principalmente de periódicos, como uma das principais dificuldades que os usuários encontram na localização e recuperação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras. Oliveira (1985) verifica, dentre os usuários consultados, a opinião de que um número suficiente de exemplares é um dos critérios fundamentais para a classificação de uma biblioteca universitária como satisfatória.

Também faz parte do papel da biblioteca fornecer ambiente físico confortável aos seus usuários. Sacchi Júnior *et al.* (1987) concluem que o aspecto físico deficitário é fator significativo para o não uso da biblioteca, a partir do estudo da população de usuários da biblioteca da Faculdade de Educação, Filosofia, Ciências Sociais e Documentação da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP). Os autores verificam que:

- ◆ 80, 53% dos elementos inquiridos acham o espaço insuficiente para o volume de pessoas que transitam na referida biblioteca;
- ◆ na opinião de 56,26%, a organização das obras nas prateleiras facilita o acesso às mesmas;
- ◆ 57,03% apontam que os aspectos relacionados ao arejamento, iluminação, limpeza, disponibilidade de mesas e cadeiras e respeito ao silêncio, são requisitos importantes para a freqüência à Biblioteca.

À medida que o acervo cresce, diminui o espaço disponível para estudo ou outras finalidades da biblioteca. A redução do acesso dentro da biblioteca para disposição das obras e mesas de estudo gera um ambiente pouco acolhedor. Além da questão de instalações físicas, o silêncio nos locais de estudo da biblioteca é percebido pelos usuários como item importante em uma biblioteca (Oliveira, 1985). Quanto ao aspecto da comunicação ou sinalização, Sacchi Júnior *et al.* (1987) também enfatizam o uso de normas, códigos e regulamentos compreensíveis pelo usuário, como um dos itens que favorecem o uso da biblioteca. Se há dificuldades de leitura dos códigos de sinalização de catálogos ou estantes, a biblioteca deve agir imediatamente na melhoria ou substituição da sinalização, ou no treinamento do usuário para entendimento dos códigos (Sadi *et al.*, 1985).

Estabelecimento de normas restritivas ao uso dos recursos da biblioteca, como por exemplo, a restrição do acesso ao acervo, parece paradoxal, uma vez que o papel da biblioteca é a provisão de facilidades para o estudo e a pesquisa. Há muito tempo que as universidades brasileiras operam com o livre acesso dos usuários às estantes, exceção feita ao acervo de periódicos, cujo acesso é limitado em algumas universidades, como por exemplo, na própria UFPI. O principal problema ao livre acesso ao acervo refere-se ao vandalismo mas, com o emprego de novas estratégias e tecnologias de segurança e fiscalização, este problema pode ser atenuado, pois, o fechamento do acervo não é prática recomendada pela literatura e profissionais da área (Vale; Ferrari; Andrade, 1996).

Conforme Figueiredo (1984, p. 57), todas as atividades que direta ou indiretamente afetam a biblioteca devem ser consideradas como variáveis no serviço de referência. Isto significa que “**tudo** (grifo da autora) *na biblioteca deve ser dirigido à prestação final do serviço; ao bibliotecário de referência cabe a tarefa de atendimento ao usuário da melhor maneira possível*”. Sendo assim, problemas de ordem física, de comunicação, psicológicos etc. podem prejudicar o serviço de referência. Esses problemas, em parte, resultam de treinamento inadequado do bibliotecário de referência, a quem, modernamente, tem sido atribuído maior valorização de seu papel de intermediário entre usuário e informação, em qualquer formato em que esta se apresente. Neste sentido, o treinamento deste profissional é essencial para que atue de maneira responsável e com a consciência de que é a imagem do que a biblioteca representa ou tem a oferecer.

Muitas vezes envolvidos com atividades administrativas, os bibliotecários se distanciam da sua clientela e os usuários se acostumam a não esperar por funcionários disponíveis. Herson; Pastine (1977) verificam que os estudantes da Universidade de Nebraska, em Omaha, são de opinião de que há dificuldade de encontrar bibliotecários de prontidão ou de reconhecê-los entre os funcionários da biblioteca, por falta de identificação. Também relatam queixas quanto ao seu comportamento desinteressado e descortês, ao insistirem em manter-se atrás de balcões. Outros autores, como Ohira; Ohira; Colosimo (1986), que verificam o alto índice de alunos que apontam o atendimento deficiente como dificuldade ao uso das bibliotecas, acreditam que os bibliotecários devem engajar-se em cursos de

treinamento e aperfeiçoamento em todas as áreas da biblioteconomia, para se capacitarem a receber, orientar e manter motivados os usuários.

Quanto à questão do aperfeiçoamento, entende-se que deva ser estendido a todo o pessoal da biblioteca. Há necessidade também de cursos básicos nas áreas de psicologia, sociologia e educação, abrangendo tópicos relacionados a motivação, relações humanas, comunicação não-verbal e auto-conhecimento (Hernon; Pastine, 1977; Oliveira, 1985). Isto porque é necessário que todos os funcionários da biblioteca saibam como lidar de maneira eficaz com as outras pessoas. Um funcionário com experiência e conhecimento especializado tem maiores chances de facilitar aos usuários uma exploração mais exaustiva dos recursos institucionais.

Crum (1969) verifica que certas atitudes assumidas por pessoas que trabalham na biblioteca são consideradas desagradáveis para os freqüentadores desta. Tais atitudes geram barreiras que também dificultam o acesso à informação:

- ◆ barreiras físicas: postura conservadora de bibliotecários que não se interessam pelo território do usuário, achando mais conveniente esperar que este procure a biblioteca, pode distanciar o usuário da instituição de informação;
- ◆ barreiras de personalidade: cordialidade, interesse e comunicabilidade devem ser incorporadas pelos funcionários da biblioteca no trato com os usuários;
- ◆ barreiras de comunicação: o uso de termos técnicos deve ser evitado e toda a atenção deve estar voltada para a pergunta do usuário;
- ◆ barreiras profissionais ou contextuais: o bibliotecário não precisa necessariamente dominar todos os assuntos pelos quais os usuários se interessam, mas também não deve sentir-se envergonhado em solicitar mais informações sobre tais assuntos.

Sempre que possível, o bibliotecário deve ir ao encontro do usuário, assim como precisa se conscientizar da sua importância como *link* ou canal de comunicação entre o usuário e a biblioteca, e até mesmo, com outros setores da organização (no caso, a universidade) ou organizações externas. Enquanto intermediário do processo comunicativo que se estabelece durante a busca de informação, precisa estar a postos para tornar este contato mais amigável e

proveitoso ao usuário. Araújo (1974) ressalta a relevância da atuação do bibliotecário como intermediário entre usuário e sistema ou serviço de informação:

“Como podem o cliente e o centro aproveitar o máximo e com a maior eficiência seu inter-relacionamento? Como é bastante difícil para os clientes fazer perguntas diretamente a um sistema de recuperação, usa-se com freqüência um intermediário. Um bibliotecário ou especialista da informação é o intermediário que concilia o cliente com a informação (questão com resposta). Um eficiente especialista da informação ou bibliotecário é capaz de explorar ao máximo o sistema de informação de seu centro...”. (p. 176)

Figueiredo (1994) sugere que o profissional em pauta também desempenha outros serviços relevantes dentro de uma instituição de informação, como a avaliação da interação usuário/sistema de informação, através da qual obtém dados para a retroalimentação do sistema, além de ser uma boa oportunidade para uma aproximação com o usuário. Acrescenta-se às muitas atribuições do bibliotecário, a realização de estudos de usuários para o levantamento de hábitos, necessidades e demandas. Discutida no item 3.1 deste trabalho, a questão da importância desses estudos para estabelecimento de diretrizes políticas e operacionais das bibliotecas já está definida e não há dúvidas de que este procedimento deve ser incorporado ao conjunto de metas de atuação destas instituições.

Figueiredo (1991, 1994) destaca a falta de promoção ou de marketing adequado para os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas como um dos fatores determinantes do seu baixo uso. Embora toda biblioteca que tenta entender e influenciar o comportamento do usuário e toma decisões sobre o modo de oferecer produtos e serviços, já está envolvida com *marketing*, isto não quer dizer que esteja verdadeiramente orientada à sua clientela. Isto porque existe grande distância entre a abordagem de *marketing* que começa com um produto e parte para a propaganda, e a abordagem que enfatiza o estudo do comportamento e as características do público alvo, para só então desenvolver produtos dirigidos às necessidades deste público. Segundo Figueiredo (1991):

“Propaganda e promoção não são sinônimos de marketing, mas partes da fase de comunicação do esforço de marketing. A primeira abordagem é voltada ao produto, o objetivo é a venda do produto, daí o uso da promoção, propaganda, relações públicas etc., para realçar a imagem do produto na mente do consumidor. O objetivo de uma organização orientada para o mercado (ou ao consumidor, ao usuário) é o de satisfazer a uma necessidade particular.” (p. 124)

Segundo uma política de *marketing* bem estruturada, conforme delineamento prévio do perfil e interesses dos usuários, a biblioteca deve determinar o tipo de material a ser adquirido e as áreas de estudo a serem enfatizadas, os canais de distribuição dos produtos - tomando por base considerações sobre custo e conveniência para o usuário - e promoção dos produtos e serviços através de instrumentos diversos (contato pessoal, folhetos, cartazes, Internet etc.). Embora o *marketing* não seja novidade para os administradores de bibliotecas, a idéia de uma abordagem onde os produtos são especificamente criados para as necessidades dos usuários, usuários estes que não constituem uma massa global, mas se dividem em subgrupos com interesses distintos, é plenamente inovativa.

A adoção de estratégias de *marketing* diferenciado pode ser a solução para transformar usuários potenciais em usuários efetivos. De modo geral, os usuários estão sempre envolvidos em um complexo de atividades e têm pouca disponibilidade para freqüentar a biblioteca. Daí a necessidade de antecipação da demanda por parte dos bibliotecários. Pode-se despertar a atenção ou interesse do usuário sobre a biblioteca através de procedimentos simples e de custo pouco oneroso ao orçamento do órgão, como por exemplo, a instituição de SDI. Mason; Kopel (1978) apresentam um caso de SDI de uma biblioteca de odontologia na Califórnia (EUA), onde a simples distribuição de fotocópias de sumários de periódicos de interesse do corpo docente obteve alto grau de aceitação e satisfação. Este serviço constitui-se numa forma eficaz de comunicação entre biblioteca e clientela, segundo uma abordagem de *marketing* voltada ao usuário.

Um outro tema apreciado com bastante relevância na literatura e que suscita discussões quanto à ambigüidade terminológica é a educação de usuários para uso de sistemas de informação. Quando se trata de educação de usuários de bibliotecas, existem muitos conceitos, terminologias e métodos utilizados. Campos; Magalhães (1982) explicam que alguns autores caracterizam a educação de usuários como

processo de tomada de conhecimento dos recursos, serviços e fontes informacionais da biblioteca e instrução para o seu uso, enquanto outros a consideram como atividade mais ampla, que inclui não só o treinamento no uso de bibliotecas e recursos de informação e a instrução bibliográfica, mas também o desenvolvimento de atitudes em relação à biblioteca e à busca de informação.

Cunha (1986) observa a ocorrência na literatura do uso indiscriminado de expressões diversas com o mesmo significado, embora, na verdade signifiquem coisas diferentes (tais como orientação bibliográfica, pesquisa bibliográfica, instrução ou treinamento de uso da biblioteca e educação de usuários). Para o autor, educação do usuário engloba todas essas expressões, concordando com o pensamento de Campos; Magalhães (1982). Educação de usuários é uma acepção mais ampla do que se entende como a primeira e fundamental atividade de ligação entre a biblioteca e seus leitores, enquanto que treinamento se restringe à informação sobre a forma de organização, produtos e serviços disponíveis, instrução de uso dos recursos informacionais e vocabulário comumente usado nas bibliotecas.

Em se tratando especificamente da BU, Oliveira; Cunha; Marmet (1986, p.140) lembram que *“possuem objetivos, funções, organização interna e vocabulário próprios e, como tal, carecem de informações de uso e sinalização que informem corretamente aos usuários como utilizar seu acervo e serviços.”* Mesmo nas IES, o que se observa é a precariedade do planejamento bibliotecário em relação à educação de usuários. A este respeito, Campos; Magalhães (1982) entendem que os programas de educação de usuários nas BU se baseiam no pressuposto de que existe necessidade por informações armazenadas nas referidas bibliotecas, mas que estas informações estão organizadas de modo complexo e sofisticado, o que muitas vezes cria barreiras ou impede que o leitor as obtenha.

Sob tal perspectiva, Costa (1987) enfatiza a necessidade de implantação de programa de treinamento de usuários na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) com base num diagnóstico do papel das bibliotecas da UFPE no ensino e na pesquisa:

“- É muito pequena a integração biblioteca/ensino/pesquisa na UFPE, fato detectado pela não participação do bibliotecário nas equipes de ensino e desconhecimento, na maioria dos casos, dos objetivos e linhas de pesquisa das unidades em que prestam serviços;

- De modo geral, as bibliotecas adotam uma posição passiva, limitando-se a atender aos usuários que as procuram, com base exclusivamente no acervo disponível;

- Em sua maioria, os estudantes, e até mesmo professores e técnicos, não estão familiarizados com a procura e localização dos recursos bibliográficos;

- O acervo bibliográfico das bibliotecas da UFPE é objeto de uma demanda mínima em relação às necessidades e disponibilidades;

*- O crescimento do acervo bibliográfico das bibliotecas da UFPE tem ocorrido muitas vezes de forma aleatória, sem a observância de planejamento racional, fato responsável pelo aparente ‘crescimento’ de algumas bibliotecas, cujo acervo vai sendo acrescido de documentos que serão pouco ou mesmo **nunca** (grifo do autor) utilizados”. (p. 101)*

Ainda sobre educação de usuários, Ota (1990) recomenda o planejamento do programa em termos de finalidades, objetivos, atividades e avaliação. Urge definir bem os objetivos e metas a serem alcançados, como também realizar o diagnóstico da realidade da clientela da biblioteca, levando em consideração que os objetivos do programa de educação dos usuários devem priorizar os objetivos gerais da biblioteca e da instituição maior à qual esta se integra.

Além das barreiras institucionais discutidas até então, há outros fatores intervenientes mencionados por Sacchi Júnior *et al.* (1987), não relacionados diretamente a bibliotecários ou funcionários da biblioteca, mas que também exercem influência significativa na aquisição de informação via biblioteca:

- ◆ cortes nas verbas destinadas à melhoria das condições estruturais e operacionais da biblioteca;
- ◆ leis que dificultam a importação de material bibliográfico e similar;
- ◆ disseminação de outros tipos de bibliotecas e similares;
- ◆ facilidade de acesso ao local da biblioteca;
- ◆ disseminação de livrarias e disposição interna das mesmas, motivando a entrada e a consulta;
- ◆ adequação do material à faixa etária e ao nível cultural do leitor.

Muitos alunos que ingressam nas IES simplesmente demonstram falta de conhecimento sobre os princípios básicos de utilização dos recursos bibliográficos. Esta é uma das principais barreiras ao uso da informação inerentes aos usuários. A situação não é muito diferente entre os alunos de graduação, pós-graduação e até mesmo entre os docentes. Macedo (1982) verifica o desempenho insatisfatório de alunos de pós-graduação da USP na realização de trabalhos que envolvem pesquisa bibliográfica, evidenciando que não utilizam bem a biblioteca, pouco empregam as fontes de informação ou as desconhecem e não têm conhecimento de noções básicas de normalização bibliográfica e de metodologia da pesquisa. A autora aponta alguns dos fatores determinantes do mau desempenho desses alunos:

- “a) ensino de 1º e 2º graus falhos, sem biblioteca escolar e com professores despreparados para instrumentalizar o estudante na busca correta de informação, dentro de uma metodologia de pesquisa bibliográfica;*
 - b) condições insatisfatórias das bibliotecas universitárias, tanto materialmente como no que se refere à assistência ao usuário;*
 - c) trabalhos de curso que não levam os alunos a realizar intensas pesquisas bibliográficas, porque, na maior parte dos casos, o professor de ensino superior não teve formação específica neste particular e muito menos formação pedagógica; logo, não atenta para questões de instrumentalização do aluno”.*
- (p. 137)

Complementando estas idéias, Oliveira; Cunha; Marmet (1986) reconhecem a importância da educação de usuários para uso da BU. Esta preocupação é fundamentada no fato de que a maioria dos estudantes tem o seu primeiro contato com biblioteca quando chega à universidade. Para promover a aproximação do usuário à biblioteca e sua familiarização com os recursos de busca bibliográfica, o bibliotecário deve assumir, além das suas muitas atribuições, também a de educador. Whitlatch (1983) destaca que deve ser ele o principal agente envolvido no desenvolvimento de estratégias de uso da informação e de bibliotecas pela comunidade universitária, num processo integrado e indissociado das atividades de formação profissional desenvolvidas pela universidade. Um programa de instrução bibliográfica vigoroso e agressivo que alcance a todos os usuários/usuários em potencial, pode ser uma forma de solucionar o problema do baixo uso de bibliotecas.

Para desenvolvimento de políticas mais efetivas no desenvolvimento de instrução bibliográfica, é imprescindível que as universidades reexaminem seus

currículos, pois a instrução bibliográfica pode ser incluída no programa de educação geral do indivíduo. Além disso, mudanças nas atitudes daqueles que participam da organização da estrutura universitária, em especial os professores, são indispensáveis, pois, tradicionalmente, na prática docente, não há encorajamento aos estudantes para uso extensivo da biblioteca nas universidades brasileiras.

Um outro aspecto a se considerar como importante no relacionamento usuário-biblioteca é a imagem ou conceito que o usuário tem da biblioteca e do bibliotecário. Witter (1986) salienta que, desde os primeiros anos de vida, as pessoas começam a formular conceitos que fundamentam escolhas e atitudes. Como a realidade brasileira não permite que crianças e adolescentes tenham experiências positivas com bibliotecas escolares, pela ausência ou mau funcionamento destas, não se pode esperar que conceitos adequados ou atitudes favoráveis em relação à BU sejam observados. Com base nestas considerações, é imprescindível que o bibliotecário tome a iniciativa de aproximar-se do usuário, especialmente do recém-ingresso na universidade, em colaboração com o professor, até para evitar que "pré-conceitos" estabelecidos através de experiências negativas destes usuários em potencial com bibliotecas escolares ou outras instituições de informação, transformem-nos em não usuários da BU. Num primeiro contato, deve realizar um levantamento de suas características sócioeconômicas, físicas, educacionais, de qualidade de vida, de trabalho, de experiência anterior com bibliotecas. De posse das informações, é possível o planejamento do atendimento às necessidades informacionais e da educação dos usuários. Uma primeira impressão favorável em relação ao serviço bibliotecário pode prevenir o aparecimento ou amenizar barreiras já existentes, de ordem psicológica, afetiva ou de comunicação entre biblioteca e usuário.

Algumas outras particularidades relativas ao comportamento de busca de informação de usuários de BU merecem destaque. Além dos aspectos discutidos no item 3.2, como por exemplo, papéis desempenhados na atividade profissional, conhecimento de fontes de informação e questões de ordem psicológica, outras características dos usuários de BU manifestam-se como determinantes dos seus hábitos de busca informacional, tais como nível acadêmico ou titulação, idade e experiência, disponibilidade de acervo particular e domínio de línguas estrangeiras.

Por exemplo, observa-se que quanto maior o nível acadêmico ou titulação, maior a necessidade de informações atualizadas. Rzasa; Moriarty (1970) comprovam esta diferença através do estudo das necessidades informacionais de estudantes de graduação e pós-graduação. Os primeiros procuram livros com mais freqüência, para aquisição de conhecimento geral sobre sua área de interesse. Os pós-graduandos preferem utilizar periódicos para entrar em contato com as novidades publicadas em suas áreas de interesse. Alves; Silva (1978) observam que não há diferença entre os estudantes de graduação e pós-graduação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUCRJ), cuja fonte primária de informação são os livros, enquanto que os professores utilizam mais as publicações periódicas.

No caso da BSCS-UFPR, Metchko (1980) observa, em relação à demanda por fontes de informação, que os professores solicitam periódicos especializados com maior incidência, seguidos de índices e revisões de literatura. Enquanto isto, alunos de pós-graduação procuram mais por índices, depois por periódicos especializados e, finalmente, por livros e manuais. Alunos de graduação, por sua vez, preferem utilizar livros e manuais. Silveira (1983) obtém resultados semelhantes entre os usuários da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Observa-se que existe uma proximidade geográfica e cultural entre os indivíduos das pesquisas mencionadas, que pode ser fator determinante da similaridade dos resultados obtidos.

Premssmit (1990) verifica que médicos cientistas da Universidade de Chulalongkorn (Tailândia) têm três principais necessidades informacionais: de informação atualizada, de estudos ou dados relevantes e de tópicos de pesquisa. Para o autor, existe coincidência entre as necessidades de informação de cientistas de países em desenvolvimento, como a Tailândia, e os de países desenvolvidos. A diferença entre eles está, justamente, na forma de satisfação destas necessidades, pois, nas nações avançadas, as BU são mais intensamente utilizadas, o que reitera a idéia expressa anteriormente, segundo a qual, o valor dado à BU depende, essencialmente, do engajamento dos membros da comunidade universitária em pesquisa e geração do conhecimento, o que, evidentemente, constitui prioridade nos países avançados.

Metchko (1980) também observa, entre os usuários da BSCS-UFPR, que existe relação entre a frequência à biblioteca e a idade. Usuários mais jovens freqüentam a biblioteca com maior assiduidade, enquanto que os de mais idade, mais experientes, dispõem de recursos particulares (assinatura de periódicos ou coleção de livros) e, têm portanto, maior independência em relação à biblioteca. Autores como Brittain (1970) e Leckie; Pettigrew; Sylvain (1996), citados anteriormente, são concordantes sobre a influência da idade, dentre outros fatores demográficos, no comportamento de busca de informações.

Quanto à questão do idioma, é indiscutível a importância do conhecimento de línguas estrangeiras para o acesso à informação. Muito do conhecimento produzido no mundo é publicado em outras línguas, as quais são pouco dominadas pelos brasileiros, em sua maioria. Vários estudos comprovam a dificuldade do uso de material bibliográfico em línguas estrangeiras, pelas diversas categorias de usuários de BU, os quais reivindicam a aquisição de maior número de títulos em português ou a instalação de serviços de tradução nas bibliotecas (Alves; Silva, 1978; Caldeira, 1989; Metchko, 1980; Ohira; Ohira; Colosimo, 1986). No entanto, paradoxalmente, o inglês cresce como idioma universal, como comprovam os dados referentes ao uso da Internet em todo o mundo (O LIVRO Verde, 2000).

De acordo com o pensamento de Figueiredo (1994) sobre fontes informacionais e motivos de sua utilização, a acessibilidade e facilidade de uso são os fatores mais determinantes para a utilização de um serviço de informação. A prioridade é dada à fonte mais acessível, ficando as considerações sobre qualidade e confiabilidade relegadas a um segundo momento. Estudos demonstram que a utilização de acervos particulares, mais acessíveis e convenientes, é uma das principais causas da baixa frequência dos docentes à biblioteca (Carvalho; Cordeiro; Oliveira, 1987), aliadas a outras, como a inadequação dos acervos da BU aos seus interesses e o fato de estarem mais voltados ao ensino do que à pesquisa. A questão da acessibilidade também se aplica ao uso de fontes informais de comunicação, como por exemplo os colégios invisíveis, os quais são grupos de cientistas ou profissionais interessados em áreas específicas do conhecimento, que trocam idéias entre si e se mantêm atualizados através de comunicação oral, reimpressões, *preprints*, manuscritos, noticiários, *e-mails* etc.

A preferência por fontes informais, mais acessíveis e rápidas, principalmente por profissionais, pode ser o reflexo da baixa experiência no uso de fontes formais, falta de tempo, conveniência e confiança em relação às fontes informais. Estudos como os de Covington; Craig (1998), Gravois *et al.* (1995a, 1995b) e Strother; Lancaster (1986) comprovam que as discussões com colegas, cursos de educação continuada, congressos e conferências são os principais meios de acesso à informação de profissionais da odontologia.

A não motivação dos estudantes para o desenvolvimento de pesquisas que propiciem o uso dos recursos informacionais durante o curso de graduação e, até de pós-graduação, tem levado à formação de indivíduos sem a instrumentação teórico-prática para o acesso à informação, com vistas à tomada de decisão durante a prática profissional. Este fato é de fundamental importância para os profissionais da odontologia, que lidam com a vida humana e necessitam de desenvoltura para a obtenção de informação específica em curto intervalo de tempo.

Embora poucos estudos investiguem as necessidades e usos da informação pelos estudantes e profissionais da odontologia, os dentistas, assim como qualquer outro profissional de saúde, precisam ter acesso à informação. O aumento do volume de publicações tem tornado difícil a tarefa de manter-se atualizado com os avanços científicos. A crescente especialização dentro da área tem gerado profunda discrepância entre as práticas acadêmicas tradicionalmente aprendidas nas universidades e as empregadas nos consultórios odontológicos, geralmente mais afeitas às novas tecnologias. Esses achados servem de ponto de partida para provocar o melhoramento do desempenho das bibliotecas em relação à atualização do seu acervo (principalmente de periódicos especializados) e na promoção de atitudes de busca por parte dos usuários.

4 METODOLOGIA

4.1 População e amostra

4.1.1 Descrição da população

A população da pesquisa compreende dois segmentos: discentes e docentes do Curso de Odontologia da UFPI. O primeiro segmento engloba os 249 alunos cadastrados no segundo semestre letivo de 2000, conforme informações obtidas junto à Coordenação do Curso. Os docentes estão distribuídos nos dois departamentos do referido curso, (1) Odontologia Restauradora e (2) Patologia e Clínica Odontológica (**TABELA 1**, item 2.3.1), correspondendo ao total de 29 professores efetivos, desconsiderando-se como sujeitos da pesquisa, os professores visitantes, substitutos e outros que prestam serviços eventuais e esporádicos à UFPI, uma vez que mantêm vinculação empregatícia temporária com a universidade, assim como os afastados para pós-graduação, pela dificuldade de manutenção de contato com os mesmos.

4.1.2 Delimitação da amostra

Na realização de estudos científicos do tipo levantamento ou enquete, quando o objeto de estudo corresponde a uma população abrangente, é preciso selecionar, mediante procedimentos estatísticos, uma amostra significativa de elementos desta população (Gil, 1994). As conclusões obtidas a partir da análise desta amostra são projetadas para a totalidade da população, levando-se em consideração a margem de erro que, por sua vez, também é calculada de acordo com regras estatísticas. Os resultados obtidos de uma pesquisa com base em amostras não são rigorosamente exatos em relação à população da qual foram extraídas, apresentando sempre um erro de medição, minimizado na proporção em que o tamanho da amostra se aproxima ao da população. Para que uma amostra represente com fidedignidade as características da população, é necessário que incorpore um total significativo de casos. Este número depende não só da extensão da população, mas também do nível de confiança estabelecido, do erro máximo permitido e da porcentagem com a

qual o fenômeno se verifica. Estas considerações nortearam apenas a delimitação da amostra discente, uma vez que trabalhou-se com todo o segmento docente.

Em relação ao universo discente, devido à impossibilidade de acesso a todos os alunos, visto que sempre ocorrem trancamentos de matrícula e abandono do curso, considerou-se inviável utilizar como sujeitos da pesquisa todos os 249 alunos matriculados. Para a determinação do tamanho da amostra, utilizou-se a fórmula proposta por Gil (1994):

$$n = \frac{\sigma^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + \sigma^2 \times p \times q}$$

onde:

n: tamanho da amostra

σ^2 : nível de confiança escolhido, expresso em números de desvios-padrão

p: porcentagem com a qual o fenômeno se verifica

q: porcentagem complementar

N: tamanho da população

e^2 : erro máximo permitido

Normalmente, nas pesquisas sociais, utiliza-se um nível de confiança equivalente a 95%, que corresponde a dois desvios-padrão, assim como uma margem de erro entre 4 e 5%. Quanto à estimativa de porcentagens p e q, pela dificuldade de estimá-las nas ciências sociais, geralmente utilizam-se valores preestabelecidos em tabelas constantes de manuais de metodologia de pesquisa ou de estatística básica. Os valores mais utilizados na pesquisa social são p=50 e q=50 (Richardson, 1989).

Então:

$$n = \frac{2^2 \times 50 \times 50 \times 249}{5^2 \times (249 - 1) + 2^2 \times 50 \times 50} = 153,7 \text{ discentes}$$

A seleção dos discentes abrangeu todos os nove períodos do curso, objetivando a composição da amostra por indivíduos com vários níveis de experiência acadêmica e o mais representativa possível em relação à população. Em cada período, realizou-se a seleção dos sujeitos da pesquisa em apenas uma das disciplinas obrigatórias da grade curricular, uma vez que a maioria dos alunos freqüenta todas as disciplinas de um mesmo período. Pela distribuição quantitativa desigual dos discentes em cada período – que inviabilizou o sorteio de um mesmo número de alunos por turma - e pela baixa freqüência dos mesmos às aulas durante a época da coleta de dados, visto que participavam de vários encontros científicos dentro e fora do Estado do Piauí, selecionou-se, intencionalmente em cada turma, todos os alunos presentes no momento da coleta de dados, até o máximo de 153 indivíduos.

4.2 Coleta de dados

4.2.1 Descrição do instrumento de coleta

O questionário é o método mais difundido entre os pesquisadores sociais para coleta de dados em estudos de usuários. Como qualquer instrumento de coleta, apresenta vantagens e desvantagens. Dentre as vantagens tem-se: (1) é um método rápido devido à estipulação de data para sua devolução, (2) é barato, pois pode ser remetido pelo correio ou por outros meios a custos baixos, (3) é aplicável a uma grande população, mesmo que dispersa em uma ampla região geográfica, (4) dá maior grau de liberdade nas repostas em razão do anonimato, (5) permite menor risco de distorção pela não influência do pesquisador e (6) permite uniformidade na avaliação em virtude de sua natureza impessoal. Suas desvantagens: (1) dúvidas dos respondentes não podem ser tiradas quando o pesquisador não está próximo, (2) as perguntas podem não corresponder ao vocabulário ou à realidade do respondente, (3) a porcentagem de devolução ou resposta, geralmente é baixa, (4) uma questão pode influenciar outra, (5) a devolução tardia prejudica o cronograma de coleta e tabulação dos dados, (6) o desconhecimento das condições em que foi preenchido pode dificultar o controle e verificação e (7) exige um universo mais homogêneo (Cunha, 1982; Marconi; Lakatos, 1996).

Utilizou-se o questionário como instrumento de escolha para a coleta dos dados da pesquisa. Realizou-se uma pesquisa de campo, com aplicação de questionários mistos estruturados em quatro partes, destinados a docentes e discentes, com a observação de que as diferenças entre os instrumentos de coleta existem tão somente na parte A:

A. Caracterização do usuário/usuário em potencial

- ◆ nome (discente/docente)
- ◆ idade (discente/docente)
- ◆ sexo (discente/docente)
- ◆ estado civil (discente/docente)
- ◆ nível de escolaridade dos pais (discente)
- ◆ renda familiar mensal (discente)
- ◆ domínio de idiomas estrangeiros (discente/docente)
- ◆ titulação mais elevada (docente)
- ◆ tempo de serviço (docente)
- ◆ regime de trabalho (docente)
- ◆ classe e nível (docente)
- ◆ atividades exercidas atualmente (docente)

B. Necessidades de informação

- ◆ tipos de informação requisitados
- ◆ materiais utilizados como fontes informacionais
- ◆ a quem solicitam auxílio para elaboração de trabalhos acadêmicos
- ◆ atitude para localizar título da biblioteca

C. Uso da BCCB

- ◆ freqüência à biblioteca
- ◆ motivos para a freqüência
- ◆ razões de uso e não uso da biblioteca – aspectos positivos e negativos
- ◆ conhecimento de produtos e serviços
- ◆ opinião geral sobre a biblioteca

D. Participação em programas de educação de usuários:

- ◆ participação anterior em programa de educação de usuários
- ◆ grau de satisfação em relação ao programa de educação de usuários
- ◆ interesse em participar de novo programa de educação de usuários

Na parte B, adotou-se a técnica do incidente crítico nas questões que versam sobre tipos de necessidades informacionais, fontes informacionais mais utilizadas e pessoas a quem os respondentes recorrem para a orientação de trabalhos científicos. Pereira *et al.* (1979) argumentam que, através desta técnica, procura-se obter a descrição de comportamentos relevantes, com a mínima influência de palpites e impressões gerais. O respondente é solicitado a se concentrar num caso específico e recente, minimizando o problema inerente à memória, que é o esquecimento.

Dos 29 professores integrantes dos departamentos do Curso de Odontologia da UFPI, 22 devolveram os questionários, alcançando-se uma taxa de resposta de 75,85%. A este respeito, Babbie (1999) assegura que mais importante que uma alta taxa de resposta é a demonstração de falta de viés de resposta, mas, em termos gerais, acredita que uma taxa de resposta de 50% é geralmente considerada “adequada”, uma taxa de pelo menos 60% é “boa” e uma taxa de 70% ou mais é “muito boa”, o que reforça a representatividade do número de respostas obtidas.

Dentre os 153 alunos, 142 devolveram os questionários, o que corresponde a uma taxa de resposta igual a 92,81%, considerada “muito boa”, de acordo com a classificação de Babbie (1999).

4.2.2 Pré-teste

Aplicou-se um pré-teste anterior à distribuição dos questionários definitivos, com o objetivo de aprimorar o instrumento de coleta. Participaram do aperfeiçoamento do protocolo de coleta 10 discentes, pertencentes à população, porém excluídos da amostra, e três docentes, responsáveis por turmas de odontologia da UFPI, mas não integrantes dos departamentos deste curso. Modificações no questionário definitivo foram feitas, com base nas indicações dos respondentes, para garantir a compreensão e a resposta de todas as perguntas.

4.2.3 Aplicação do instrumento de coleta definitivo

Inicialmente, manteve-se contato com os docentes responsáveis por uma disciplina obrigatória de cada período do Curso de Odontologia da UFPI, para agendamento da visita da própria autora à sala de aula, no momento em que todos estivessem presentes (docente e discentes). No dia e horário combinados, deu-se a distribuição dos questionários aos presentes, após o que, procedeu-se o recolhimento imediato dos mesmos. Em apenas uma turma não foi possível o recolhimento imediato, a pedido dos próprios alunos, pelo estresse que a proximidade de uma avaliação lhes causava, ficando um deles encarregado de recolher e devolver todos os questionários. Exatamente nesta turma, ocorreu a mais baixa taxa de resposta (**TABELA 4**). Contatos também foram mantidos com docentes das outras disciplinas do curso para a entrega dos questionários em mãos, sempre por esta autora, ficando combinados data posterior e local para o seu recebimento.

TABELA 4 - Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – respondentes por período e disciplina

Período	Disciplinas Obrigatórias	Respondentes (N)
1	Anatomia Geral	14
2	Histologia e Embriologia	16
3	Materiais Dentários	3
4	Farmacologia	18
5	Diagnóstico Bucal	18
6	Cirurgia I	19
7	Dentística II	13
8	Dentística III	23
9	Estágio Supervisionado	18

Fonte: pesquisa direta.

4.3 Análise dos dados

Concluído o levantamento dos dados, a tabulação realizou-se eletronicamente através do programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 10.1. Analisou-se as questões abertas individual e manualmente, para posterior inclusão na análise via computador.

Para facilitar a análise dos dados, tabelas e gráficos foram montados para discussão e interpretação dos mesmos. Utilizou-se estatística descritiva (percentuais e proporções) e análise de associação através do teste qui-quadrado (χ^2), esta última através do *Statistical Software for Exact Nonparametric Inference*, versão 3.1, ao nível de significância de 5% ($\alpha = 0,05$), com o intuito de verificar a confirmação ou rejeição dos pressupostos formulados no item 2.1.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A discussão dos dados coletados a partir da amostra de discentes (n = 142) e do segmento docente (n = 22) segue uma vinculação lógica com os objetivos propostos. Inicia-se com a identificação dos respondentes e, em seqüência, discutem-se suas necessidades informacionais, uso da BCCB e participação em programas de educação para usuários.

5.1 Identificação dos respondentes

5.1.1 Docentes

É visível a expansão da participação feminina em todos os setores produtivos. No tocante às atividades de pesquisa de modo geral, este fenômeno tem alcançado níveis significativos, conforme dados obtidos em 224 instituições entre universidades públicas e privadas, institutos e centros de pesquisa pelo CNPq (2001). Até a idade de 29 anos, as mulheres já são maioria, respondendo por 53% dos 2.373 pesquisadores da mesma idade. Entretanto, no cômputo geral, os homens ainda predominam.

Dentre os 22 docentes do Curso de Odontologia da UFPI, observa-se a prevalência do sexo feminino (63,64%). Este dado tem suporte na pesquisa de Lewin (*apud* Targino, 1998), sobre a diversificação da demanda ao ensino superior no Brasil, que categoriza as carreiras segundo o percentual do contingente feminino, numa escala de feminização: (1) carreiras extremamente femininas – 80 a 100%; (2) carreiras feminilizadas – 60 a 79%; (3) carreiras mistas – 41 a 59%; (4) carreiras masculinizadas (21 a 40%); (5) carreiras extremamente masculinas (0 a 20%). A odontologia, assim como outras carreiras mistas (medicina, química, arquitetura etc.), apresenta tendência de aumento gradual do efetivo feminino, podendo vir a transformar-se em carreira feminina propriamente dita.

Em relação à idade, acredita-se que os iniciantes e os que estão próximos à aposentadoria, em termos genéricos, tendem a ser menos produtivos. Se idade está relacionada à produtividade científica e a frequência de publicações tende a alcançar nível máximo no fim da casa dos 30 ou início da casa dos 40 anos (Meadows, 1999), deduz-se que, em linhas gerais, o Curso de Odontologia da UFPI conta com um quadro de docentes caracterizado pela baixa potencialidade para produtividade científica, uma vez que 68,18% estão acima de 40 anos e apenas 27,27% situam-se na faixa de 31 a 40 anos. Acrescenta-se que apenas um docente (4,55%) absteve-se de revelar sua idade e que a grande maioria dos professores é constituída de casados (81,82%). O perfil dos docentes participantes da pesquisa pode ser conferido a seguir, através da **TABELA 5**.

TABELA 5 – Docentes do Curso de Odontologia da UFPI - sexo, idade, estado civil e titulação acadêmica mais elevada

CARACTERÍSTICAS GERAIS		N	%
SEXO	Feminino	14	63,64
	Masculino	8	36,36
	Total	22	100,00
IDADE	31 a 40 anos	6	27,27
	Acima de 40 anos	15	68,18
	Sem resposta	1	4,55
	Total	22	100,00
ESTADO CIVIL	Solteiro	1	4,55
	Casado	18	81,82
	Divorciado/Desquitado	1	4,55
	Viúvo	2	9,09
	Total	22	100,00
TITULAÇÃO ACADÊMICA MAIS ELEVADA	Especialização	8	36,36
	Mestrado	10	45,45
	Doutorado	4	18,18
	Total	22	100,00

Fonte: pesquisa direta.

Quanto ao nível acadêmico, os mestres (45,45%) alcançam o primeiro lugar, seguidos de especialistas (36,36%) e doutores (18,18%). O baixo índice de professores doutores é o reflexo da inexistência de cursos de pós-graduação *stricto sensu* na área de odontologia, no Estado do Piauí, fato que exige o deslocamento dos docentes para centros mais desenvolvidos, o que nem sempre é possível pelas dificuldades de ordem pessoal e financeira.

A relevância deste parâmetro para caracterização do docente como usuário da informação fundamenta-se no fato de que a pós-graduação, de maneira geral, incentiva a realização de buscas exaustivas por informação atualizada, em todas as fontes possíveis, para a realização de trabalhos de pesquisa. Ocorre uma relação diretamente proporcional entre o nível acadêmico do curso e o grau de atualização e especialização da informação requerida, conforme referido por autores, como Alves; Silva, 1978; Metchko, 1980; Rzasas; Moriarty, 1970; Vieira, 1989. O aumento da demanda de informação especializada estimula a procura por instituições de informação capazes de atender a essas necessidades informacionais específicas, ocupando as bibliotecas universitárias uma posição de destaque neste contexto, conforme pensamento de Kremer (1984b).

O Curso de Odontologia da UFPI dispõe, em linhas gerais, de professores experientes, uma vez que 14 docentes (63,64%) têm vínculo empregatício com a instituição há mais de 10 anos. Apenas um docente (4,55%) apresenta de um a cinco anos de tempo de serviço e sete (31,82%) têm mais de cinco a 10 anos. Este dado está em conformidade com a observação de que a maioria dos docentes se encontra em níveis mais elevados, em termos de progressão funcional. Dentre os 22 docentes, 10 são adjunto IV (45,45%); três, adjunto II (13,64%); dois, auxiliar I (9,09%); dois, assistente II (9,09%); um, assistente IV (4,55%); um, adjunto I (4,55%) e um, adjunto III (4,55%).

Quanto à questão da dedicação às atividades acadêmicas, entende-se que o “fazer ciência” exige devotamento pessoal. O envolvimento com outras atividades profissionais prejudica a disponibilidade do docente para a pesquisa. Embora a dedicação total seja o ideal da carreira acadêmica, em países de Terceiro Mundo, como o Brasil, isto parece impossível, devido à baixa remuneração imposta a esta categoria profissional. Entre os docentes pesquisados, três (13,64%) trabalham em regime de tempo parcial, 13 (59,09%) em regime de tempo integral e seis (27,27%) em regime de tempo integral com dedicação exclusiva, dado este que confirma a tendência de os professores da área de saúde e de outras áreas, como direito, de não manterem vínculo empregatício de exclusividade com IES (**TABELA 6**).

TABELA 6 – Docentes do Curso de Odontologia da UFPI - tempo de serviço, regime de trabalho, classe e nível

CARACTERÍSTICAS GERAIS		N	%
TEMPO DE SERVIÇO	1 a 5 anos	1	4,55
	Mais de 5 a 10 anos	7	31,82
	Mais de 10 a 20 anos	8	36,36
	Mais de 20 a 29 anos	5	22,73
	Mais de 30 anos	1	4,55
	Total	22	100,00
REGIME DE TRABALHO	Tempo parcial	3	13,64
	Tempo integral	13	59,09
	Tempo integral com dedicação exclusiva	6	27,27
	Total	22	100,00
CLASSE E NÍVEL	Auxiliar I	2	9,09
	Assistente II	2	9,09
	Assistente III	2	9,09
	Assistente IV	1	4,54
	Adiunto I	1	4,55
	Adiunto II	3	13,64
	Adiunto III	1	4,55
	Adiunto IV	10	45,45
	Total	22	100,00

Fonte: pesquisa direta.

Segundo suposição básica de Leckie; Pettigrew; Sylvain (1996), a rotina de trabalho exerce forte influência no comportamento informacional, pois, na tentativa de consecução de tarefas específicas, os profissionais são levados a tomar decisões, o que, evidentemente, estimula a busca de informações. Nesta linha de raciocínio, Kremer (1984b) e Meadows (1999) observam que atividades de pesquisa estimulam o uso de informações para a geração de conhecimento, ou seja, aumentam a produtividade, enquanto que atividades administrativas exercem efeito contrário. Sob essa perspectiva, vê-se que, em se tratando da distribuição dos docentes pesquisados em relação às atividades acadêmicas exercidas, todos os 22 (100%) estão engajados no ensino de graduação; 14 (63,64%), em atividades de extensão; sete (31,82%), em atividades de pesquisa; cinco (22,73%), em atividades administrativas; dois (9,09%), em ensino de especialização e apenas um (4,55%), em ensino de mestrado/doutorado. Embora poucos docentes envolvam-se com atividades administrativas, também é pequeno o número dos que realizam pesquisa e estão envolvidos com ensino de pós-graduação (TABELA 7).

TABELA 7 – Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – atividades exercidas

ATIVIDADES EXERCIDAS	N	%
Ensino (graduação)	22	100,00
Ensino (especialização)	2	9,09
Ensino (mestrado/doutorado)	1	4,55
Pesquisa	7	31,82
Extensão	14	63,64
Atividades administrativas	5	22,73

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

O domínio de idiomas estrangeiros é outro aspecto que condiciona o sucesso na busca e obtenção de informações por qualquer profissional. Em geral, grande volume de informações especializadas é publicado em periódicos e livros em línguas estrangeiras, o que dificulta o seu acesso pelo pesquisador brasileiro, quando este não tem proficiência em outra língua, além do português (Caldeira, 1989; Metchko, 1980; Ohira; Ohira; Colosimo, 1986). Confirmando a expectativa inicial de que o inglês é o idioma estrangeiro mais utilizado, devido à sua universalidade, seguido do espanhol, pela existência do acordo de cooperação entre os países latino-americanos através do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL), observa-se que todos os 22 (100%) respondentes têm maior familiaridade com o inglês, ficando o espanhol em segundo lugar, citado por 14 (63,64%) professores. O francês ocupa a terceira posição, lembrado por apenas três (13,64%) docentes e, por último, o italiano, lembrado por apenas um (4,55%) docente (**TABELA 8**). Sob outra perspectiva, oito (36,36%) professores têm domínio apenas do inglês, 10 (45,45%) têm familiaridade com inglês e espanhol, três (13,64%) têm proficiência em inglês, espanhol e francês e um (4,55%), em inglês, espanhol e italiano. O **GRÁFICO 1** apresenta, em forma detalhada, o grau de domínio das línguas estrangeiras citadas pelos respondentes.

TABELA 8 – Docentes do Curso de Odontologia da UFPI - idiomas estrangeiros de maior familiaridade

IDIOMA	N	%
Inglês	22	100
Espanhol	14	63,64
Francês	3	13,64
Italiano	1	4,55

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

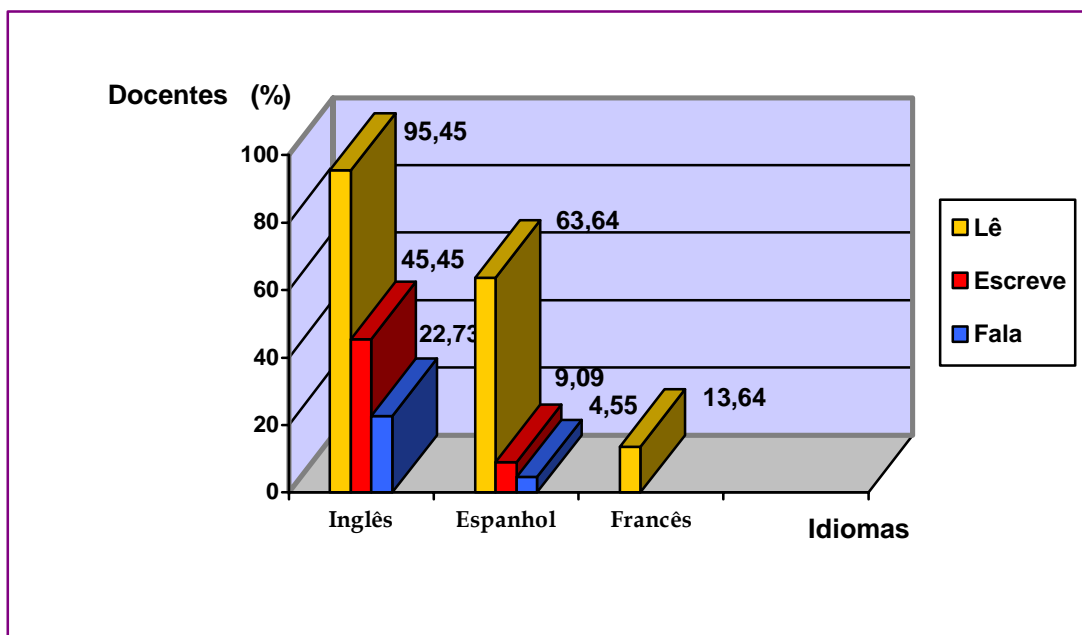


GRÁFICO 1 - Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – grau de domínio de idiomas estrangeiros

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

5.1.2 Discentes

Como a **TABELA 9** demonstra, a predominância feminina na amostra discente é evidente, com 57,04% de mulheres contra 42,96% de homens, à semelhança do observado entre os docentes, o que reforça a idéia de tendência de feminilização da odontologia.

Dos 142 alunos, 79 (55,63%) situam-se na faixa etária de 21 a 23 anos, total que se configura maior do que a soma de todos os indivíduos situados nas outras faixas etárias, as quais estão assim constituídas: 40 indivíduos apresentam idade entre 17 e 20 anos (28,17%); 18, entre 24 e 26 anos (12,68%) e cinco, entre 27 e 30 anos (3,52%). Conseqüentemente, quanto ao estado civil, os dados apontam para a inclusão da grande maioria à classe de solteiros (93,66%), enquanto que uma minoria é casada (4,93%) ou apresenta outro tipo de estado civil (1,41%).

TABELA 9 – Discentes do Curso de Odontologia da UFPI - sexo, idade e estado civil

CARACTERÍSTICAS GERAIS		N	%
SEXO	Feminino	81	57,04
	Masculino	61	42,96
	Total	142	100,00
IDADE	17 a 20 anos	40	28,17
	21 a 23 anos	79	55,63
	24 a 26 anos	18	12,68
	27 a 30 anos	5	3,52
	Total	142	100,00
ESTADO CIVIL	Solteiro	133	93,66
	Casado	7	4,93
	Outro	2	1,41
	Total	142	100,00

Fonte: pesquisa direta.

Consensualmente, o Curso de Odontologia é considerado como um dos mais onerosos dentre as carreiras universitárias, visto que demanda recursos financeiros tanto para a aquisição de livros quanto de instrumental clínico para uso diário na prática acadêmica. No caso da UFPI, existe o fornecimento de apenas material de consumo. Listas de instrumental a ser adquirido são entregues aos alunos no início de cada período letivo. Os dados coletados a partir da amostra discente apontam que pequena quantidade (27,46%) dos alunos pesquisados tem renda familiar acima de R\$ 4.500,00. Provavelmente, a maior parte dos alunos tem dificuldade para adquirir os livros adotados nas disciplinas cursadas, exercendo o serviço de empréstimo domiciliar da BCCB, importante papel na satisfação da necessidade por este recurso bibliográfico.

No tocante à escolaridade do pai, 38,03% citam ensino superior completo; 23,24%, ensino médio completo; 12,68%, pós-graduação; 10,56%, ensino fundamental incompleto; 5,63%, ensino fundamental completo; 5,63%, ensino superior incompleto e 4,22%, ensino médio incompleto. O nível de escolaridade da mãe da maioria dos respondentes é inferior ao do pai, ou seja, dos respondentes discentes, 37,32% têm mãe com apenas ensino médio completo; 35,39%, ensino superior completo; 7,75%, ensino superior incompleto; 6,34%, pós-graduação; 4,93%,

ensino fundamental incompleto; 3,52%, ensino fundamental completo; 3,52%, ensino médio incompleto e 0,70%, sem instrução formal. A **TABELA 10** apresenta o perfil da amostra discente quanto à renda familiar mensal e escolaridade dos pais.

TABELA 10 – Discentes do Curso de Odontologia da UFPI - renda familiar mensal e escolaridade dos pais

CARACTERÍSTICAS GERAIS		N	%
RENDA FAMILIAR MENSAL	Até R\$ 1.499,00	24	16,90
	Entre R\$ 1.500,00 e 2.499,00	37	26,06
	Entre R\$ 2.500,00 e 3.499,00	23	16,20
	Entre R\$ 3.500,00 e 4.499,00	18	12,68
	Entre R\$ 4.500,00 e 5.499,00	16	11,27
	Acima de 5.500,00	23	16,20
	Sem resposta	1	0,70
Total	142	100,00	
ESCOLARIDADE DO PAI	Ensino fundamental incompleto	15	10,56
	Ensino fundamental completo	8	5,63
	Ensino médio incompleto	6	4,23
	Ensino médio completo	33	23,24
	Ensino superior incompleto	8	5,63
	Ensino superior completo	54	38,03
	Pós-graduação	18	12,68
Total	142	100,00	
ESCOLARIDADE DA MÃE	Sem instrução formal	1	0,70
	Ensino fundamental incompleto	7	4,93
	Ensino fundamental completo	5	3,52
	Ensino médio incompleto	5	3,52
	Ensino médio completo	53	37,32
	Ensino superior incompleto	11	7,75
	Ensino superior completo	51	35,92
	Pós-graduação	9	6,34
Total	142	100,00	

Fonte: pesquisa direta.

De forma muito semelhante ao observado entre os docentes, o inglês é o idioma com o qual os discentes possuem maior familiaridade, embora o domínio de línguas estrangeiras seja proporcionalmente maior entre os docentes (**TABELA 11**). Este resultado corrobora os achados de Metchko (1980), quanto à predominância do inglês como língua estrangeira de uso mais freqüente entre os usuários da biblioteca

do setor de saúde da UFPR, mas contradiz o estudo de Ohira; Ohira; Colosimo (1986), que constata a maior familiaridade dos alunos de graduação da PUCCAMP, de modo geral, com o espanhol. O **GRÁFICO 2** apresenta, de forma mais detalhada, o grau de domínio das línguas estrangeiras citadas pelos discentes.

TABELA 11 – Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – idiomas estrangeiros de maior familiaridade

IDIOMA	N	%
Inglês	116	81,69
Espanhol	30	21,13
Francês	2	1,41
Alemão	1	1,41
Outro	3	2,11
Nenhum idioma	21	14,79

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

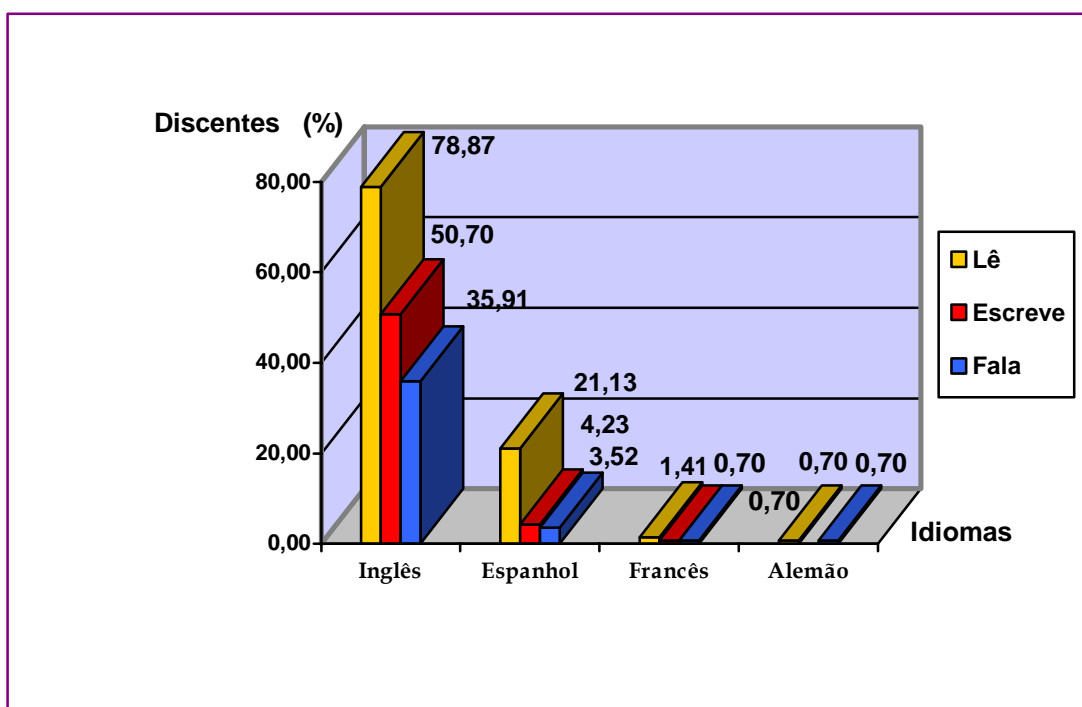


GRÁFICO 2 – Discentes do Curso de Odontologia da UFPI - grau de domínio de idiomas estrangeiros

Fonte: pesquisa direta (Resposta múltipla: não soma 100%).

O conhecimento do domínio de idiomas estrangeiros dos usuários é relevante para análises de adequação das coleções às necessidades dos leitores.

5.2 Necessidades informacionais

5.2.1 Tipos de informação requisitados

Alguns estudos salientam a dificuldade dos profissionais da odontologia em acessar a informação devido ao aumento do número de publicações, resultante da necessidade de divulgação das inúmeras descobertas na área (Covington; Craig, 1998; Gravois *et al.*, 1995a, 1995b; Jeffcoat; Clark, 1995; Strother; Lancaster, 1986), tal como se dá nos diferentes campos do conhecimento, configurando a “*explosão bibliográfica*” e, sobretudo informacional. Esse fenômeno influencia, consideravelmente, a atividade docente em odontologia, uma vez que o professor, como agente transmissor de informações aos alunos, deve estar atualizado quanto aos novos métodos e técnicas de prevenção, diagnóstico e tratamento das doenças bucais e faciais.

Em relação aos professores do Curso de Odontologia da UFPI, considerando a última vez que precisaram de informações, verifica-se que a maioria, ou mais precisamente 12 (54,55%) professores demonstram ter necessidade de informações atualizadas em áreas de interesse (**TABELA 12**). Os demais dividem-se entre os que necessitam de revisões de literatura (36,36%), apenas de determinado artigo ou texto (18,18%), tudo sobre um assunto (9,09%), além dos que se omitem a respeito, qual seja, 4,55%. Este resultado está de acordo com os estudos de Alves; Silva (1978) e Metchko (1980), os quais reforçam a necessidade de atualização como a principal razão para a busca de informação em bibliotecas universitárias.

Quanto à amostra discente, confirma-se a idéia de Rzasa; Moriarty (1970), de que as necessidades informacionais de alunos de graduação estão intimamente relacionadas aos assuntos ministrados pelos professores, uma vez que priorizam as informações exaustivas sobre as disciplinas no momento ministradas. A maioria dos discentes, ou seja, 42,96% (61 alunos), busca tudo sobre um determinado assunto, ficando informações atualizadas em segundo lugar (42 alunos - 29,58%), determinado artigo ou texto (21 alunos - 14,79%) em terceiro e, por último, revisões de literatura (nove alunos - 6,34%).

TABELA 12 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI - tipos de informação mais requisitados

TIPOS DE INFORMAÇÃO	DOCENTES		DISCENTES	
	N	(%)	N	(%)
Informações atuais sobre áreas de interesse	12	54,55	42	29,58
Revisões de literatura	8	36,36	9	6,34
Determinado artigo ou texto	4	18,18	21	14,79
Tudo sobre um assunto	2	9,09	61	42,96
Sem resposta	1	4,55	6	4,23

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%) .

5.2.2 Materiais utilizados como fontes informacionais

Em trabalho semelhante a este, Marteleto (1984) verifica, entre os professores de todas as áreas de ensino da UFMG, o uso de livros e periódicos, nesta ordem de preferência, como fontes informacionais. Carvalho; Cordeiro; Oliveira (1987) partilham a mesma conclusão em relação aos professores de odontologia, medicina e Farmácia da Universidade do Amazonas. Chega-se a este mesmo achado em relação aos docentes de odontologia da UFPI, pois, as principais fontes informacionais utilizadas por estes são, sobretudo, o livro – citado por 18 (81,82%) professores – e o periódico – citado por 16 (72,73%) professores. Vieira (1989) observa que os docentes da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) consideram suas anotações pessoais como fonte primária de informação, ficando livros e manuais nacionais em segundo lugar e bibliografias em artigos ocupando a terceira posição.

A preferência maior por livros entre os professores não constitui fato surpreendente, quando se leva em consideração seu maior envolvimento com o ensino de graduação, o qual trabalha prioritariamente com conhecimento já consolidado. Entretanto, um número significativo de docentes também utiliza periódicos, o que parece indicar que existe a consciência da importância desta fonte de informação. O periódico científico, por ser o veículo formal de comunicação científica e a fonte por excelência a ser consultada e citada nos trabalhos científicos (Mueller; Passos, 2000), alcança índices mais altos de utilização entre pesquisadores e docentes dedicados ao ensino de pós-graduação. É por esta razão que a excelência

da coleção de periódicos de uma BU é um dos indicadores mais significativos da qualidade da própria universidade como centro de geração de conhecimento.

Entre os discentes, o material mais utilizado é o livro (136 alunos – 95,77%), seguido de anotações de aula (66 alunos- 46,48%), Internet (60 alunos – 42,25%), e artigos de periódicos (38 alunos – 26,76%). A preferência dos discentes pelo livro está de acordo com suas necessidades de informação, quais sejam, informações básicas (*background information*) sobre os tópicos ministrados nas disciplinas do Curso, como já discutido. A ampla utilização de livros por alunos de graduação também é verificada por Alves; Silva (1978); Metchko (1980); Rzasas; Moriarty (1970) e Silveira (1983).

TABELA 13 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI - principais fontes informacionais utilizadas

FONTE DE INFORMAÇÃO	DOCENTES		DISCENTES	
	N	(%)	N	(%)
Livro	18	81,82	136	95,77
Periódicos	16	72,73	38	26,76
Internet	13	59,09	60	42,25
Monografias/dissertações/teses	7	31,82	15	10,56
Vídeos/CDs	4	18,18	2	1,41
Anotações de aula	2	9,09	66	46,80
Bases de dados em CD-ROM	2	9,09	4	2,82
Bases de dados impressas	1	4,55	5	3,52
Relatórios técnicos	1	4,55	8	5,63
Boletins informativos	1	4,55	7	4,93
Índices	1	4,55	2	1,41
Abstracts	1	4,55	4	2,82

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

A análise dos resultados obtidos permite a confirmação da expectativa inicial, tal como explicitado pelo pressuposto de número três, de que docentes se utilizam mais de livros e periódicos e discentes, de livros e anotações de aula. Verifica-se também o baixo índice de utilização de materiais como vídeos/CDs; monografias/dissertações/teses; bases de dados impressas ou em CD-ROM; relatórios técnicos; boletins informativos; índices e *abstracts*, provavelmente, por desconhecimento dos usuários quanto à disponibilidade destes recursos na BCCB, conforme é revelado adiante. No entanto, o uso da Internet apresenta índices significativos, alcançando a terceira posição tanto entre os professores quanto entre

os alunos, o que é um dado relevante para o entendimento do seu comportamento de busca informacional. Uma vez que os usuários tenham acesso à Internet em casa ou em outro local fora da BCCB (principalmente porque este serviço ainda tem caráter incipiente nesta biblioteca), fica bastante claro que a facilidade e a conveniência terão maior peso na escolha entre buscar informações na BCCB ou fora dela, através da rede mundial de computadores.

Se os usuários demonstram interesse em buscar informação na Internet, a BCCB, como instituição provedora de informação, deve participar, estrategicamente, como intermediária nesse processo. Para tanto, é necessário maior investimento de cunho tecnológico, uma vez que a BCCB dispõe, pelo menos até o início de 2001, de apenas três computadores (visto que outros dois necessitam de serviços de manutenção) para acesso à Internet por cerca de 11.772 usuários inscritos. Apesar das limitações do acesso à rede na BCCB, apenas três (2,11%) alunos reclamam deste serviço ao longo de seus depoimentos. Isto pode significar que os alunos de odontologia da UFPI utilizam a pesquisa *on-line* para obtenção de informação através do acesso à rede em outros locais, provavelmente, em suas próprias casas ou nos laboratórios de informática da UFPI.

5.2.3 Auxílio à elaboração de trabalhos acadêmicos

Em relação à pessoa a quem recorrem quando necessitam de orientação para a elaboração de trabalhos acadêmicos, parte dos docentes pesquisados opta pelo auxílio de um colega de profissão (oito, ou seja, 36,36%). A mesma quantidade de docentes prefere não recorrer a ninguém. Outros cinco (22,73%) buscam ajuda de bibliotecários/auxiliares de biblioteca, quatro (18,18%) recorrem a especialistas na área e dois (9,09%) não respondem ao questionamento (**TABELA 14**). Estes dados dão suporte ao pressuposto de número quatro, que se refere à preferência dos discentes em resolver dúvidas informacionais com seus professores e, dos docentes, em solicitar auxílio de cunho informacional a colegas de profissão ou especialistas em suas áreas de interesse. Não havendo conhecimento dos docentes quanto à possibilidade de aquisição de informação sobre a elaboração de trabalhos acadêmicos através da biblioteca, estes não poderão indicar tal serviço aos alunos.

TABELA 14 – Docentes do Curso de Odontologia da UFPI - pessoas a quem recorrem para auxílio à elaboração de trabalhos acadêmicos

PESSOAS A QUEM RECORREM	N	%
Não recorrem a ninguém	8	36,36
Colegas de profissão	8	36,36
Bibliotecários / auxiliares de biblioteca	5	22,73
Especialistas na área	4	18,18
Sem resposta	2	9,09

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

Observa-se que o bibliotecário ou auxiliar de biblioteca é procurado pelos docentes para auxílio à elaboração de trabalhos acadêmicos, apenas quando não podem concluí-los sozinhos ou com ajuda de outros colegas professores ou especialistas na área, apesar de esta ser uma das atribuições daqueles profissionais da informação. Entre os discentes, o desconhecimento deste serviço bibliotecário é ainda maior (**TABELA 15**), uma vez que recorrem a professores (95 alunos – 66,90%), colegas de turma (81 alunos – 57,04%), monitores de disciplinas (25 alunos – 17,61%), familiares (16 alunos – 11,27%) ou a grupos de discussão *on-line* (dois alunos – 1,41%), ao invés do bibliotecário (15 alunos – 10,56%), com a ressalva de que 10 (7,04%) confessam que não recorrem a ninguém.

Os resultados ora discutidos evidenciam a importância do professor como incentivador do uso da BCCB, o que é dado estratégico para a reestruturação das políticas de maximização do uso da biblioteca, as quais devem envolver efetivamente o corpo docente da UFPI, haja vista que o professor é “*peça-chave*” na motivação ao uso da biblioteca pelos alunos. Diante de resultados similares entre os alunos de graduação da PUCCAMP, Ohira; Ohira; Colosimo (1986) inferem que há insuficiência de divulgação sobre os serviços prestados pelos serviços de informação, além da inexistência de cursos de orientação ao uso da biblioteca.

TABELA 15 – Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – pessoas a quem recorrem para orientação à elaboração de trabalhos acadêmicos

PESSOAS A QUEM RECORREM	N	%
Professores	95	66,90
Colegas de turma	81	57,04
Monitores de disciplinas	25	17,61
Familiares	16	11,27
Bibliotecários / auxiliares de biblioteca	15	10,56
Grupos de discussão <i>on-line</i>	2	1,41
Não recorrem a ninguém	10	7,04

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

5.2.4 Atitude para localizar título da BCCB

Resgatando o pensamento de Campos; Magalhães (1982), as informações depositadas em uma BU estão organizadas de modo complexo, o que pode criar barreiras ao leitor que freqüenta raramente a biblioteca ou que não tem tempo suficiente para buscar as informações de que necessita. Neste momento, o bibliotecário, enquanto intermediário entre usuário e sistema de informação, deve tomar parte neste processo, não esperando que o usuário se frustre pelo fracasso na busca, mas atuando imediatamente no papel de intermediação. Muitas vezes, embora o bibliotecário não esteja presente, estas buscas podem ocorrer através da interação direta entre usuário e sistema de informação. É o caso dos sistemas informatizados da biblioteca, onde o usuário encontra, pelo menos, parte do acervo armazenado em terminais de computadores.

Dos 22 professores considerados, sete (31,82%) recorrem diretamente ao sistema informatizado da BCCB quando não sabem como encontrar material específico, seis (27,27%) consultam diretamente o bibliotecário, três (13,64%) alegam que não freqüentam a BCCB e, por isso, não têm condições de responder à questão, três (13,64%) não se manifestam, um (4,55%) dirige-se diretamente às estantes, um (4,55%) consulta colegas e um (4,55%) consulta catálogos impressos (**TABELA 16**).

TABELA 16 – Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – primeira atitude quando não sabem como encontrar material específico da BCCB

PRIMEIRA ATITUDE	N	%
Consulta a sistemas informatizados da BCCB	7	31,82
Consulta ao bibliotecário / auxiliar de biblioteca	6	27,27
Acesso direto às estantes	1	4,55
Consulta a colegas de profissão	1	4,55
Consulta a catálogos impressos	1	4,55
Não freqüenta a BCCB	3	13,64
Sem resposta	3	13,64
Total	22	100,00

Fonte: pesquisa direta.

Dos 142 alunos, 55 (38,73%) consultam o sistema informatizado da biblioteca, 39 (27,46%) procuram o bibliotecário, 21 (14,78%) dirigem-se diretamente às estantes, sete (4,93%) solicitam auxílio a colegas de turma ou professores e 17 (11,97%) não respondem ao questionamento (**TABELA 17**).

TABELA 17 – Discentes do Curso de Odontologia da UFPI – primeira atitude quando não sabem como encontrar material específico da BCCB

PRIMEIRA ATITUDE	N	%
Consulta a sistemas informatizados da BCCB	55	38,73
Consulta ao bibliotecário / auxiliar de biblioteca	39	27,46
Acesso direto às estantes	21	14,78
Consulta a colegas ou professores	7	4,93
Consulta a catálogos impressos	3	2,11
Sem resposta	17	11,97
Total	142	100,00

Fonte: pesquisa direta.

Percebe-se que a maioria dos docentes e discentes prefere iniciar as buscas informacionais por si só, através de consulta em terminais de computadores da BCCB, onde parte do acervo está armazenado. Quanto ao número de terminais de computadores para consulta ao acervo da BCCB, que são apenas três terminais, quatro (2,82%) alunos consideram-no insuficiente para o atendimento aos usuários, uma vez que geram longas filas e aumentam o tempo de espera pela resposta à informação solicitada, o que não condiz com a filosofia de gestão da qualidade dentro de uma BU. Na visão de Ramos (1999, p. 12):

“ a adoção da filosofia da qualidade torna-se necessária para uma gestão mais eficaz da biblioteca e para garantir a sua sobrevivência diante das exigências cada vez maiores dos usuários, que têm a facilidade de comparar diferentes unidades e serviços de informação mediante o uso das tecnologias de informação disponíveis”.

A disponibilização de um recurso inovador, como a Internet, exige planejamento de sua forma de utilização conforme as possibilidades do sistema e as necessidades informacionais dos usuários. As conseqüências da implementação de NTIC sem a devida racionalização operacional são a limitação ao acesso à informação e a frustração do usuário em relação ao serviço bibliotecário. Kaplan; Lillich (1991) relatam que as deficiências das políticas de utilização das NTIC potencializam a dificuldade de adaptação dos usuários aos recursos informatizados e limitam a produtividade.

5. 3 Uso da BCCB

5.3.1 Freqüência à BCCB

Os dados coletados demonstram que os professores de odontologia da UFPI não freqüentam regularmente a BCCB, como forma de obtenção de informação necessária à sua atividade profissional, ao contrário dos discentes, que de uma forma ou de outra, estão sempre utilizando os recursos disponíveis. Este resultado, confirmado pelo teste χ^2 , reforça o pressuposto de número dois, segundo o qual os discentes freqüentam a BCCB com mais assiduidade que os docentes ($p = 0 < 0,05$).

Dos 22 professores, nove (40,91%) raramente freqüentam a BCCB, seis (27,27%), nunca nela estiveram, três (13,64%), freqüentam-na semestralmente, três (13,64%), bimestralmente e um (4,55%), mensalmente (**TABELA 18**). Considerando a discussão anterior sobre a relevância da biblioteca universitária para a consecução das atividades acadêmicas, parece surpreendente que os professores pesquisados não freqüentem a BCCB, nem para tomar conhecimento dos produtos e serviços que esta instituição oferece. Mesmo que possuam bibliotecas particulares, é impossível que estas sejam capazes de suprir plenamente suas necessidades de informação, já

que não podem cobrir todo o conhecimento produzido em áreas de interesse imediato e áreas afins.

TABELA 18 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI - frequência à BCCB

FREQUÊNCIA	DOCENTES		DISCENTES	
	N	(%)	N	(%)
Diariamente	0	0	47	33,10
Semanalmente	0	0	78	54,93
Quinzenalmente	0	0	5	3,52
Mensalmente	1	4,55	3	2,11
Bimestralmente	3	13,64	0	0
Semestralmente	3	13,64	2	1,41
Raramente	9	40,91	7	4,93
Nunca	6	27,27	0	0

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

Estes dados assemelham-se aos encontrados por Vieira (1989) na UFMT, onde 47,3% dos docentes freqüentam as BU quinzenalmente ou com maior assiduidade, enquanto que 52,8% vão às BU mensalmente ou com menor assiduidade. Os dados obtidos por Kremer (1984b) diferem dos anteriormente apresentados, pois a maioria (75,6%) dos docentes da PUCRJ freqüenta as BU mensalmente ou com maior assiduidade, estando os docentes com pós-doutorado entre os mais assíduos. Na mesma linha de pensamento, Carvalho; Cordeiro; Oliveira (1987) constata a baixa freqüência dos docentes da Universidade do Amazonas à BU, apontando como prováveis causas, dentre outras, o fato destes possuírem bibliotecas particulares, o acervo das BU estar inadequado às suas necessidades e o seu envolvimento maior com o ensino do que com a pesquisa. Dentre estas, as atividades acadêmicas exercidas parecem ter maior peso na motivação ao uso de biblioteca como fonte informacional, pois, como discutido anteriormente, os professores mais produtivos são também os maiores freqüentadores das BU.

Como inferido a partir das informações coletadas, também são causa da baixa utilização da BCCB pelos docentes do Curso de Odontologia da UFPI o maior envolvimento com o ensino do que com a pesquisa, a inadequação do acervo desta Biblioteca às suas necessidades e, conforme dados apresentados adiante, o uso de bibliotecas particulares. Também comprova-se, através do teste χ^2 , não haver relação entre algumas características gerais dos docentes - sexo ($p = 0,6037$), idade ($p = 1$),

nível acadêmico ($p = 0,2247$), tempo de serviço ($p = 0,5$), classe ($p = 0,866$) e regime de trabalho ($p = 0,68$) - e sua freqüência à BCCB ($p > 0,05$). Fundamentada em motivos revelados adiante, a amostra discente comparece freqüentemente à BCCB. Setenta e oito alunos (54,93%) freqüentam-na semanalmente; 47 (33,10%), diariamente; sete (4,93%), raramente; cinco (3,52%), quinzenalmente; três (2,11%), mensalmente e dois (1,41%), semestralmente (**TABELA 18**). Contrariamente aos docentes, em geral, pouco motivados ao uso da BCCB como fonte de informação, os discentes são freqüentadores assíduos da Biblioteca, apesar desta assiduidade não ter relação, conforme o teste χ^2 ($p > 0,05$), com sexo ($p = 0,43$); idade ($p = 0,203$); renda familiar mensal ($p = 0,148$); nível de escolaridade do pai ($p = 0,543$) e da mãe ($p = 0,899$) e domínio de idiomas estrangeiros ($p = 0,2583$), não havendo, portanto, confirmação do pressuposto de número um.

Entre os docentes, 15 (68,18%) afirmam freqüentar a BCCB raramente ou nunca. Entre os discentes, apenas sete (4,93%) freqüentam-na raramente ou nunca. A baixa freqüência destes indivíduos à BCCB indica que estes possuem outras fontes, através das quais satisfazem suas necessidades informacionais, fontes estas apresentadas a seguir, através do **Gráfico 3**:

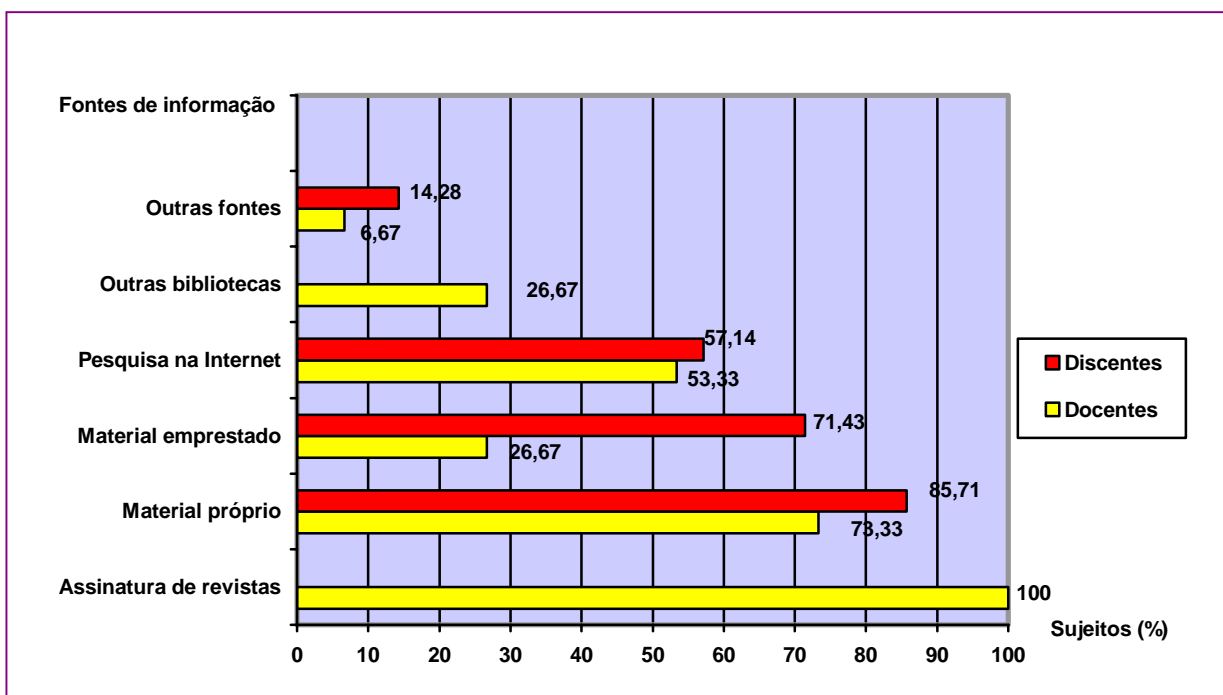


GRÁFICO 3 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI - fontes informacionais dos que freqüentam raramente ou nunca freqüentam a BCCB

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

5.3.2 Motivos para freqüência à BCCB

Quanto à questão que trata dos motivos pelos quais os docentes freqüentam a BCCB (**Tabela 19**), ainda que eventualmente, oito (36,36%) docentes citam a participação em eventos culturais; sete (31,82%), não respondem à questão; seis (27,27%), vão para realizar levantamento bibliográfico para atividades de pesquisa; quatro (18,18%), vão para estudar com material próprio; quatro (18,18%), para solicitar empréstimo de material referente às disciplinas que lecionam; quatro (18,18%), para solicitar empréstimo de material não relacionado às disciplinas que lecionam; quatro (18,18%), para usar o serviço de reprografia; dois (9,09%), para pedir orientação à elaboração de trabalhos científicos e um (4,55%) para verificar o acervo. Esse resultado contradiz a expectativa inicial (explicitada no pressuposto de número cinco) de que os principais motivos para a freqüência à BCCB por parte dos docentes seriam os serviços de reprografia, empréstimo e como ambiente para estudo. Também não há concordância entre o resultado desta pesquisa e o do trabalho de Kremer (1984b), o qual evidencia a consulta ao acervo das bibliotecas da PUCRJ como principal motivo citado pelos docentes (77,5%).

TABELA 19 – Docentes do Curso de Odontologia da UFPI – motivos para a freqüência à BCCB

MOTIVOS PARA A FREQUÊNCIA	N	%
Participação em eventos culturais	8	36,36
Sem resposta	7	31,82
Levantamento bibliográfico para atividades de pesquisa	6	27,27
Estudo, com material próprio	4	18,18
Empréstimo de material relacionado às disciplinas ministradas	4	18,18
Empréstimo de material não relacionado às disciplinas ministradas	4	18,18
Serviço de reprografia	4	18,18
Orientação à elaboração de trabalhos científicos	2	9,09
Verificação do acervo	1	4,55

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

É animador observar que dos sete (31,82%) docentes que desenvolvem atividades de pesquisa na UFPI, como verificado anteriormente, seis (27,27%) vão à

Biblioteca em busca de levantamento bibliográfico para a consecução de trabalhos de pesquisa, o que dá reforço ainda maior à pressuposição de que as atividades de pesquisa estimulam o uso da BU.

Dos 142 alunos, 129 (90,85%) vão à BCCB para solicitar empréstimo de material recomendado pelo professor e 99 (69,72%) utilizam o serviço de reprografia (**TABELA 20**). Ohira; Ohira; Colosimo (1986) também evidenciam a alta utilização das BU da PUCCAMP pelos alunos de graduação para a obtenção de material recomendado pelo professor, até pelo fato de este ser o serviço bibliotecário mais conhecido por estes usuários. No entanto, Metchko (1980) observa que tanto professores, alunos de graduação e pós-graduação utilizam principalmente a BSCS/UFPR para consulta local.

TABELA 20 – Discentes do Curso de Odontologia da UFPI - motivos para a frequência à BCCB

MOTIVOS PARA A FREQUÊNCIA	N	%
Empréstimo de material recomendado pelo professor	129	90,85
Serviço de reprografia	99	69,72
Elaboração de trabalhos científicos	82	57,75
Estudo, com material próprio	75	52,82
Estudo em grupo	75	52,82
Empréstimo de material não recomendado pelo professor	67	47,18
Levantamento bibliográfico para atividades de pesquisa	44	30,98
Encontro com colegas e amigos	31	21,83
Participação em eventos culturais	8	5,63
Acesso à Internet	3	2,11
Sem resposta	1	0,70

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

Os outros motivos para a frequência à BCCB pela amostra discente são: elaboração de trabalhos acadêmicos (82 - 57,75%); estudo com material próprio (75 - 52,82%); estudo em grupo (75 - 52,82%); empréstimo de material não recomendado pelo professor (67 - 47,18%); levantamento bibliográfico para atividades de pesquisa (44 - 30,99%); encontro com colegas e amigos (31 - 21,83%); participação em eventos culturais (oito - 5,63%) e acesso à Internet (três - 2,11%). Apenas um (0,70%) aluno não responde ao questionamento. Os dados obtidos entre os discentes permite, portanto, a confirmação parcial do pressuposto de número

cinco, uma vez que utilizam a BCCB, principalmente, como ambiente de estudo e como elemento provedor de serviços de reprografia e empréstimo de publicações.

5.3.3 Aspectos positivos e negativos da BCCB

A satisfação dos usuários de uma biblioteca depende da capacidade desta instituição em prover a informação desejada no menor tempo possível, de atendimento cordial por parte dos funcionários e de uma infra-estrutura física adequada. Embora a organização da biblioteca se faça a partir de reuniões de *staff*, importa que o usuário seja ouvido e dê sua opinião sobre os produtos e serviços oferecidos, uma vez que ele é o fim de todo o trabalho bibliotecário. Investigando-se as razões de uso e não uso da BCCB, obteve-se os dados apresentados nas **TABELAS 21 e 22**, em relação aos aspectos positivos e negativos desta biblioteca.

TABELA 21 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI - opinião quanto aos aspectos positivos da BCCB

ASPECTOS POSITIVOS	DOCENTES		DISCENTES	
	N	%	N	%
Instalações confortáveis	13	59,09	122	85,92
Fácil acesso ao local da BCCB	10	45,45	103	72,54
Atendimento cordial e eficiente	10	45,45	85	59,86
Ambiente adequado à leitura	9	40,91	92	64,79
Sem resposta	8	36,36	0	0
Fácil utilização dos recursos da BCCB	6	27,27	61	42,96
Acesso direto aos exemplares	4	18,18	61	42,96
Fácil compreensão das normas e códigos	3	13,64	47	33,10
Exemplares bem conservados	1	4,55	23	16,20
Número suficiente de exemplares	0	0	4	2,82
Acervo atualizado	0	0	24	16,90

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

TABELA 22 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI – opinião quanto aos aspectos negativos da BCCB

ASPECTOS NEGATIVOS	DOCENTES		DISCENTES	
	N	(%)	N	(%)
Acervo desatualizado	12	54,55	67	47,18
Número insuficiente de exemplares	10	45,45	123	86,62
Sem resposta	6	27,27	4	2,82
Exemplares mal conservados	3	13,64	80	56,34
Difícil utilização dos recursos da BCCB	1	4,55	21	14,79
Acesso restrito aos exemplares	1	4,55	23	16,20
Atendimento ineficiente e desinteressado	1	4,55	17	11,97
Ambiente inadequado à leitura	1	4,55	17	11,97
Instalações desconfortáveis	0	0	2	1,41
Difícil acesso ao local da BCCB	0	0	12	8,45
Difícil compreensão das normas e códigos	0	0	21	14,79

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

Considerando-se a sua baixa freqüência à BCCB, como demonstrado anteriormente, a alta incidência de não resposta entre os professores, isto é, 36,36% para os aspectos positivos e 27,27% para os negativos não é resultado inesperado. Na verdade, este dado demonstra a fragilidade da integração entre a Biblioteca e o processo de ensino/aprendizagem desenvolvido na UFPI. Resgatando-se o pensamento de Lima (1977), não pode haver desvinculação entre o planejamento estrutural e operacional da BU e as metas de ensino, pesquisa e extensão da IES.

O aspecto físico é considerado fator significativo para o uso de bibliotecas, como comprovam Sacchi Júnior *et. al* (1987), cujo estudo da opinião de usuários sobre uma das BU da UNESP revela que arejamento, iluminação, limpeza, disponibilidade de mesas e cadeiras e respeito ao silêncio são requisitos importantes para a percepção da biblioteca como ambiente agradável e atraente aos usuários.

Com 4.194,82m² de área física, a BCCB oferece instalações confortáveis, segundo a opinião de grande parcela dos usuários pesquisados - 13 (59,09%) docentes e 122 (85,92%) discentes, sendo este, o principal aspecto positivo apontado, seguido pelo item fácil acesso ao local da biblioteca - 10 (45,45%) docentes e 103 (72,54%) discentes. Entretanto, ressalta-se o comentário de cinco (3,52%) alunos quanto à grande circulação de pessoas, não integrantes da população universitária, na BCCB, por causa do seu caráter comunitário. Provavelmente, por

esta razão, o item ambiente adequado à leitura tenha alcançado apenas a terceira posição no *ranking* dos aspectos positivos, pois, em determinados momentos, a agitação e o barulho impedem a concentração dos leitores, principalmente nas áreas de estudo abertas. Outros três (2,11%) alunos solicitam a ampliação do espaço físico geral da BCCB, por conta da expectativa de aumento do seu número de freqüentadores, quando da conclusão das obras do centro de conveniências, ao lado das instalações da Biblioteca.

Em reforço à opinião positiva quanto às instalações da BCCB, transcreve-se a seguir o comentário de um docente: *“As instalações são ótimas, o usuário sente prazer em estudar naquele local; acredito que irá ter um trânsito bem maior quando o mini-shopping estiver pronto porque irá atender a todas necessidades do alunado”*.

Pela ampla circulação de pessoas nas áreas de estudo abertas, existe grande concorrência entre os discentes ao uso das salas de estudo individual e em grupo, as quais, precisam ser ampliadas, segundo o comentário de nove (6,34%) alunos. Embora pouco expressivo, em termos proporcionais, ressalta-se o comentário de um (0,70%) aluno quanto à permissão para a entrada de pessoas portando telefones celulares nas dependências da BCCB. Quanto à questão do barulho, o máximo que pode ser feito é uma campanha de conscientização dos usuários em relação ao respeito ao silêncio no recinto da Biblioteca.

O atendimento dispensado aos usuários da BCCB é considerado como aspecto positivo por 10 (45,45%) docentes e 85 (59,86%) discentes, com a observação de que, mesmo assim, dentre os itens que incorporam os comentários adicionais, o item que recebeu maior número de comentários, sete (4,93%) no total, refere-se à necessidade de participação dos funcionários em cursos de relações humanas, especialmente os encarregados do serviço de empréstimo, que são aqueles com quem os alunos de graduação mantêm maior contato. Outros seis (4,22%) alunos reclamam do serviço de reprografia, tanto em relação à qualidade das fotocópias, quanto à presteza e eficiência dos atendentes. Embora este serviço não seja de responsabilidade direta da BCCB, uma vez que é terceirizado, pode ser responsável pela criação de imagem negativa na mente dos usuários em relação à

instituição bibliotecária como um todo, demandando maior atenção da administração da BCCB quanto às reivindicações.

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

Em comentários genéricos sobre a BCCB, seis docentes (27,27%) tecem considerações sobre o acervo na área de odontologia. Quatro (18,18%) referem-se à necessidade de aquisição e atualização de periódicos e dois (9,09%) à necessidade de aumento e atualização de títulos de um modo geral. Quanto à política de aquisição de periódicos, três docentes (14,29%) acreditam que a BCCB deve manter: *“Maior intercâmbio com os departamentos acadêmicos da UFPI e coordenação da Pós-Graduação na aquisição e empréstimo de periódicos”*.

Problemas relacionados ao acervo na área de odontologia são o motivo de maior preocupação por parte dos alunos (52,11% dos questionários continham comentários sobre esse assunto). Como visto ao longo da apresentação dos resultados, a principal razão de sua frequência à BCCB é a obtenção, através do serviço de empréstimo, de material relacionado às disciplinas que cursam. A maior insatisfação em relação ao acervo relaciona-se ao número insuficiente de exemplares de cada título, problema citado em comentários expressos por 40 (28,17%) dos alunos. Em sua maioria, os livros de odontologia são caros, não podendo ser adquiridos por grande parte dos alunos (relembrando que 59,15% deles possuem renda familiar abaixo de R\$ 3.500,00), os quais recorrem à BCCB, na expectativa de conseguirem tais livros por empréstimo.

O segundo maior problema diz respeito à desatualização dos títulos, comentado por 20 (14,08%) alunos. Em terceiro, lembrada por 14 (9,86%) alunos, está a necessidade de aquisição de novos títulos, especialmente os lançamentos, tanto em áreas básicas quanto especializadas da odontologia. Dois discentes apresentam queixas quanto ao acesso restrito aos periódicos, o que não é significativo em termos percentuais, pois representam apenas 1,41% da amostra discente, apesar do percentual significativo de uso desta fonte (26,76%). A restrição do acesso ao acervo vai de encontro à opinião de teóricos, como Vale; Ferrari; Andrade (1996), que preconizam o livre acesso como fator de democratização das bibliotecas e da informação.

A questão da insuficiência de exemplares gera outros problemas, como por exemplo, o comportamento de ocultação de livros nas prateleiras por muitos usuários, como apontam cinco (3,52%) alunos. Este problema é mais grave para os alunos que estão cursando disciplinas básicas, já que são comuns a todos os cursos da área de saúde e ciências biológicas, criando grande concorrência em relação aos poucos exemplares disponíveis. Como sugestões, além do aumento do número de exemplares, citam-se o aumento do número máximo de livros que o usuário tem direito de pedir emprestado - que hoje é de três livros (citado por um aluno - 0,70%) - e aumento do tempo de empréstimo para 15 dias (citado por três alunos - 2,11%).

Estes dados confirmam parcialmente o pressuposto de número seis - que relaciona as queixas dos usuários com o acervo insuficiente e inadequado e às normas rígidas do serviço de empréstimo - porque, na realidade, não houve percentual significativo de queixas quanto às normas do serviço de empréstimo, mas sim quanto ao acervo insuficiente, desatualizado e mal conservado e, portanto, inadequado às reais necessidades dos usuários/usuários em potencial pesquisados.

Em relação a outros serviços prestados pela BCCB, dois (1,41%) alunos reclamam da conservação dos livros; dois (1,41%), da impossibilidade de empréstimo de títulos cativos e dois, da organização das estantes. Outras reclamações versam sobre a revista de bolsas e pastas na saída da BCCB (existe o sistema magnético anti-furto na biblioteca), não funcionamento do serviço de empréstimo aos sábados, dificuldade de uso do COMUT, necessidade de apresentação do livro para renovação

(não se utilizam cartões magnéticos na biblioteca), inexistência de incentivo à leitura, aumento da aquisição de títulos em línguas estrangeiras, inexistência de lanchonete nas dependências da BCCB e permissão de uso da biblioteca por pessoas externas à universidade - cada um desses itens com uma única menção.

5.3.4 Conhecimento de produtos e serviços da BCCB

Os dados coletados demonstram que há coincidência quanto aos serviços da BCCB mais conhecidos pelos docentes e pesquisados, quais sejam, empréstimo domiciliar (100% dos alunos e dos professores), local para estudo individual ou em grupo - 11 (50%) docentes e 137 (96,48%) discentes - e serviço de reprografia - nove (40,91%) docentes e 110 (77,46%) discentes (**TABELA 23**). Entre os discentes, os serviços mais conhecidos são, justamente, aqueles mais utilizados, conforme observação anterior. Quanto aos docentes, não houve essa correspondência, pois os principais motivos de sua frequência à BCCB, ainda que eventual, são a participação em eventos culturais e acesso aos serviços de levantamento e comutação bibliográficos.

TABELA 23 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI - conhecimento dos produtos e serviços da BCCB

PRODUTOS E SERVIÇOS CONHECIDOS	DOCENTES		DISCENTES	
	N	(%)	N	(%)
Empréstimo domiciliar	22	100	142	100
Cabine para estudo individual/em grupo	11	50,0	137	96,48
Reprografia	9	40,91	110	77,46
Serviço de comutação bibliográfica	8	36,36	18	12,68
Eventos culturais e educativos	7	31,82	98	69,01
Levantamento bibliográfico	7	31,82	39	27,46
Orientação à normalização de trabalhos científicos	4	18,18	12	8,45
Não conhece nenhum produto ou serviço	4	18,18	1	0,70
Exposição de livros novos	3	13,64	65	45,77
Empréstimo entre bibliotecas	2	9,09	12	8,45
Treinamento de usuários	1	4,55	43	30,28
Intercâmbio de publicações	1	4,55	4	2,82
Acervo de multimeios (CD-ROM, fitas VHS, CDs, etc.)	1	4,55	27	19,01
Acervo de títulos piauienses	0	0	69	48,59
Acervo de obras raras	0	0	16	11,27

Fonte: pesquisa direta (resposta múltipla: não soma 100%).

Os achados deste trabalho demonstram falta de conhecimento, por parte da comunidade acadêmica de odontologia da UFPI, de determinados produtos e serviços oferecidos pela BCCB e subutilização dos recursos bibliotecários para a obtenção da informação. Na medida em que a BCCB é considerada, fundamentalmente, como local para estudo e empréstimo de publicações, outros serviços são pouco utilizados, como por exemplo, acervo de multimeios; intercâmbio entre bibliotecas; treinamento de usuários; exposição de livros novos e orientação à normalização de trabalhos científicos, entre os docentes e levantamento bibliográfico; acervo de multimeios; comutação bibliográfica; acervo de obras raras; empréstimo entre bibliotecas; orientação à normalização de trabalhos científicos e intercâmbio entre bibliotecas, entre os discentes. Através do teste χ^2 , verifica-se também que, proporcionalmente, os discentes têm maior conhecimento dos serviços/produtos bibliotecários que os docentes ($p = 0 < 0,05$).

A pouca divulgação dos serviços e produtos da biblioteca é um dos motivos apontados por seis (4,22%) alunos para a redução da utilização dos recursos bibliotecários pelos usuários. Se os serviços/produtos não são conhecidos, também não são utilizados. A inexistência de estratégias de *marketing* dentro da biblioteca é uma das causas da baixa utilização de serviços bibliotecários, pois, conforme discussão anterior, os usuários geralmente não dispõem de tempo ou motivação para freqüentar a BU. Em questão aberta para comentários sobre a BCCB, dois (9,09%) docentes sugeriram melhor divulgação dos produtos e serviços oferecidos, como o comentário de um docente, transcrito a seguir, enfatiza: *“Precisa informar e incentivar os professores a usarem os serviços oferecidos...”*

5.3.5 Opinião sobre a BCCB

Conforme Kremer (1984a, p. 150),

“as opiniões que as pessoas têm dos serviços bibliotecários à sua disposição determinam o uso que será feito desses serviços. Não basta que a biblioteca tenha uma boa coleção, é preciso que os usuários acreditem que a coleção seja boa. Ao mesmo tempo, a opinião desses usuários pode ser fortemente influenciada pelo atendimento que lhes é dispensado pelo pessoal da biblioteca”.

Os critérios de avaliação mais comuns de bibliotecas são contagens numéricas referentes a itens, como atendimento, circulação, aquisição, catalogação etc. Embora sejam capazes de mensurar o desempenho da biblioteca, não são medidas diretas do grau de satisfação dos usuários. Em levantamento realizado entre os próprios usuários de BU, Oliveira (1985) obtém uma série de critérios apontados como fundamentais para a identificação de uma “boa” biblioteca. Dentre esses critérios, estão atualização do acervo; número suficiente de exemplares; respeito ao silêncio; espaço físico adequado; bom atendimento; fácil acesso ao acervo e amplo horário de funcionamento. Com base em tais considerações, docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI têm espaço para avaliação do desempenho geral da BCCB, conforme demonstra a **TABELA 24**.

TABELA 24 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI - opinião geral sobre a BCCB

OPINIÃO	DOCENTES		DISCENTES	
	N	(%)	N	(%)
Ótima	1	4,55	9	6,34
Boa	8	36,36	99	69,72
Regular	4	18,18	33	23,24
Ruim	2	9,09	0	0
Sem resposta	7	31,82	1	0,70
Total	22	100,0	142	100,0

Fonte: pesquisa direta.

De maneira geral, os docentes (36,36%) e discentes (69,72%) pesquisados são de opinião de que a BCCB é uma “boa” biblioteca. O aspecto controverso dos dados refere-se ao fato de os docentes considerarem a BCCB como “boa” biblioteca, apesar de sua baixa frequência à mesma. Ressalta-se também o alto índice de não resposta (31,82%) entre os docentes, fato que caracteriza o seu desconhecimento quanto ao real desempenho desta instituição.

Segundo os critérios estabelecidos por Oliveira (1985) e os comentários emitidos pelos usuários na questão aberta do instrumento de coleta, afirma-se que a BCCB atende às expectativas dos usuários em termos de instalações físicas confortáveis (com queixas de apenas um aluno - 0,70%), bom atendimento (na opinião de 45,45% dos docentes e 59,86% dos discentes), ambiente adequado à

leitura (com reclamações de apenas cinco alunos - 3,52%) e amplo horário de funcionamento (com queixas de apenas um aluno - 0,70%). Por outro lado, gera insatisfação quanto ao acervo desatualizado (conforme 54,55% dos docentes e 47,18%, no caso dos discentes), número insuficiente de exemplares (docentes: 45,45%; discentes: 86,62%) e exemplares mal conservados (para 13,64% dos docentes; 56,34% dos discentes).

Entende-se que a BCCB precisa ouvir seus usuários para, a partir daí, estabelecer suas diretrizes de prestação de serviços e atendimento aos objetivos da instituição universitária a que pertence. Uma interação maior com sua clientela pode apontar os caminhos para a resolução de seus problemas imediatos e proporcionar indicações de respostas para a superação de suas deficiências a longo prazo. Do lado dos usuários, existe a consciência de que a Biblioteca é o principal mediador entre os indivíduos e a informação e que não pode atuar sozinha, mas em conjunto com a comunidade acadêmica, de modo a permitir a construção de uma estratégia compartilhada de desenvolvimento da intelectualidade e cidadania. A indicação mais forte de que existe esta preocupação do usuário em interagir com a BCCB, é a expressão do pensamento de um aluno, transcrito literalmente a seguir:

“No momento em que foi interessante participar e externar aqui a minha opinião sobre a BCCB acho que deva existir sim um maior intercâmbio entre a UFPI—docente—discente e freqüentadores assíduos a fim de que se preserve ao máximo e se valorize ao máximo esse patrimônio nosso. É importante que haja um maior interesse em se atualizar o acervo bibliográfico e orientar ainda mais os freqüentadores sobre a importância de manter os exemplares conservados. Livro é cultura. Não existe lugar mais adequado e importante que a BCCB da nossa universidade”.

5.4 Programas de educação para usuários

O programa de educação para usuários é desenvolvido na BCCB de modo a tornar habilitados os seus usuários para utilização dos recursos disponíveis na biblioteca. Todos os alunos que ingressam na UFPI, só cadastram-se na BCCB se participarem do programa. Dos 22 professores pesquisados, 20 (90,91%) alegam não ter participado do programa educativo, um (4,55%) confirma sua participação e um (4,55%) não responde ao questionamento. Dos 142 alunos, 97 (68,31%) dizem não

ter participado, 44 (30,99%) confirmam sua participação e um (0,70%) não responde à questão. O alto índice de alunos que não participaram do programa de educação para usuários da BCCB se deve ao fato deste programa ter sido implantado apenas em 1998, quando do início da gestão da atual diretoria da Biblioteca. Não existe, até o presente momento, mobilização do *staff* da BCCB em direção à implementação de um plano para atrair os discentes “*não calouros*” ao programa educativo, assim como não há nenhuma política implementada pela Biblioteca para motivação à participação dos docentes no programa.

Falta de orientação quanto ao uso da biblioteca ou falta de treinamento de usuários estão entre os comentários de quatro alunos (2,82%), os quais, provavelmente, não devem ter participado do programa educativo. O baixo número de usuários participantes do programa pode ser responsável pelo alto grau de desconhecimento dos produtos e serviços oferecidos pela BCCB, o que parece confirmar o pressuposto de número sete. Em vista deste resultado, é interessante que a biblioteca articule junto com os docentes da área de odontologia, uma política de estímulo à participação de todos no programa de educação para usuários, como forma de melhorar o desempenho da Biblioteca no atendimento aos objetivos da universidade, os quais são o ensino, a pesquisa e a extensão.

Em termos de atendimento às expectativas dos usuários pelo programa educativo, o único docente participante do programa acredita que todas as suas expectativas foram atendidas. Em relação aos 44 alunos participantes, 15 (34,09%) sentem-se plenamente satisfeitos, 23 (52,27%) afirmam ter alcançado satisfação apenas parcial e seis (13,64%) concordam que o programa não atende às expectativas dos usuários. Quanto ao nível de interesse em participar do programa, os dados obtidos estão dispostos na **TABELA 25**.

TABELA 25 – Docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI - nível de interesse em participar de programa de educação de usuários

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

Fonte: pesquisa direta.

É indiscutível a relevância da educação de usuários como forma de estreitar os laços entre biblioteca e sua clientela, principalmente, quando se observa, como no caso da UFPI, que estudantes e professores não estão familiarizados com a utilização de recursos bibliográficos. Campos; Magalhães (1982) afirmam que, por estarem organizadas de modo complexo e até sofisticado, as informações armazenadas em bibliotecas podem ser de difícil acesso. Portanto, as BU devem abandonar a postura passiva de atendimento apenas aos usuários que as procuram e implementarem programas de educação voltados para a realidade da clientela, não perdendo de vista os objetivos das IES às quais estão integradas.

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Na tentativa de maximização de suas capacidades, o homem cerca-se de vasto arsenal tecnológico que revoluciona a forma como interage com a realidade e seus pares, criando um processo transformador ininterrupto, que nem todos estão aptos a acompanhar. Assim sendo, a atual geração enfrenta o novo paradigma da “*sociedade da informação*”, pelo qual a informação é propulsora das transformações sociais e da revolução tecnológica. O superdimensionamento da informação que gera a explosão documentária, também determina a incapacidade de acesso a todo o conhecimento produzido. O fluxo informacional adquire proporções imensuráveis e foge ao controle e alcance do pesquisador, quanto mais do cidadão comum. Neste contexto, os indivíduos envolvidos com a geração, transmissão e aquisição do conhecimento apresentam novo comportamento informacional, segundo novos conceitos de tempo e espaço, baseados no formato multimídia e de hipertexto do ciberespaço.

A necessidade de aquisição de informação atualizada é premente, o que urge a intermediação de profissionais, serviços ou instituições de informação de modo criativo, dinâmico e interdisciplinar. Pelo domínio crescente das áreas relativas à ciência, tecnologia e saúde nas pesquisas universitárias, por possuírem o conhecimento que o mercado valoriza (Cunha, 2000), considera-se relevante o papel da biblioteca universitária, enquanto provedora de informação para suporte à produção de conhecimento, assim como para a formação de cidadãos atuantes, tanto na transformação da realidade social quanto no desenvolvimento de um País que busca posicionar-se entre as potências mundiais.

Focalizando especificamente a comunidade acadêmica de odontologia da UFPI, que também se ressentida das modificações impostas pelas inovações em termos de técnicas e equipamentos - que revolucionam desde os procedimentos mais simples de prevenção aos tratamentos mais complexos, como os cirúrgicos ou endodônticos, a investigação do seu comportamento de busca de informação permitiu

a identificação dos fatores intervenientes na satisfação de suas necessidades informacionais através da BCCB, os quais são:

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

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

Com base na interpretação dos dados coletados, apresenta-se a seguir, as conclusões específicas quanto às características gerais, necessidades de informação, uso da BCCB e participação em programas de educação de usuários pelos docentes e discentes pesquisados.

Características gerais

- o perfil do docente pesquisado pode ser assim sintetizado: sexo feminino (63,64%); casado (81,82%); acima de 40 anos (68,18%); mestrado como titulação máxima (45,45%); vínculo empregatício com a UFPI há mais de 10 anos (63,64%); classe adjunto e nível IV (45,45%); envolvimento maior com o ensino de graduação (100%); regime de serviço em tempo integral (59,09%); maior familiaridade com o inglês (100%) do que com o espanhol (63,64%);

- o perfil do discente pesquisado, em termos gerais, caracteriza-se por: sexo feminino (57,04%); 21 a 23 anos (55,63%); solteiro (93,66%); renda familiar mensal abaixo de R\$ 3.500,00 (59,15%); pai com ensino superior completo (38,03%); mãe com ensino médio completo (37,32%); maior familiaridade com o inglês (81,69%) do que com o espanhol (21,13%);

Necessidades informacionais

◆ Tipos de informação requisitados

- os docentes necessitam, em sua maioria (55,55%), de informações atualizadas em suas áreas de interesse, dado que está de acordo com o seu papel de transmissão de informações, especialmente pelas constantes inovações em técnicas e equipamentos para o tratamento odontológico;
- os discentes (42,96%) procuram, preferencialmente, informações exaustivas relacionadas às disciplinas freqüentadas, o que ressalta a importância de maior interação entre a BCCB e o programa de ensino de graduação da UFPI.

◆ Materiais utilizados como fontes informacionais

- os docentes utilizam-se, com mais freqüência, de livros (81,82%) e periódicos (72,73%), enquanto os discentes usam livros (95,77%) e anotações de aula (46,48%) como principais fontes informacionais. Ressalta-se a alta utilização da Internet por docentes (59,09%) e discentes (42,25%), o que evidencia a importância desse recurso informacional para obtenção de informação por esses usuários;
- a preferência maior por livros entre os indivíduos pesquisados não constitui fato surpreendente, visto que se encontram estreitamente vinculados com o ensino de graduação, o qual trabalha com informações *básicas (background information)*, no entanto, contrasta com a necessidade de informações atualizadas demonstrada pelos docentes.

◆ Auxílio à elaboração de trabalhos acadêmicos

- os docentes não recorrem a ninguém (36,36%) ou pedem auxílio a colegas de profissão (36,36%), quando necessitam de ajuda para a elaboração de trabalhos acadêmicos, o que é indício de que desconhecem esta atribuição do bibliotecário, ou seja, a de orientação sobre questões de normalização técnica, comutação e levantamentos bibliográficos;
- os discentes recorrem, primariamente, ao professor (66,90%) quando necessitam de orientação para a elaboração de trabalhos acadêmicos, evidenciando a falta de conhecimento destes usuários quanto às atribuições do bibliotecário e a relevância do papel dos docentes no estímulo ao uso da BCCB pelos alunos.

◆ Atitude para localizar título da BCCB

- a busca nos sistemas informatizados é a primeira atitude tomada pelos docentes e discentes pesquisados (31,82% e 38,73%, respectivamente) quando não sabem como encontrar material específico da BCCB, aparecendo, em segundo lugar, a consulta ao bibliotecário (27,27% e 27,46%, respectivamente);
- os docentes e discentes do Curso de Odontologia da UFPI possuem comportamentos semelhantes quanto à localização de itens da Biblioteca, o que é um dado importante para a caracterização de sua forma de obtenção da informação.

Uso da BCCB

◆ Frequência à BCCB

- a análise de associação através do teste χ^2 não permite a comprovação da existência de relação entre as características gerais dos usuários e sua frequência à BCCB;

- os docentes participantes da pesquisa raramente (40,91%) ou nunca (27,27%) freqüentam a BCCB, o que é indício de que suas outras fontes informacionais, como por exemplo, assinatura de revistas (100%) e material próprio (73,33%), lhes são mais convenientes e satisfatórias;
- a freqüência dos discentes à BCCB é proporcionalmente maior que a dos docentes, uma vez que a maioria vai semanalmente (54,93%) ou diariamente (33,10%) à Biblioteca;
- os discentes que raramente ou nunca vão à BCCB, uma minoria (4,93%) em relação ao total, suprem suas necessidades de informação com material próprio (85,71%) ou material emprestado por colegas e professores (71,43%).

◆ Motivos para a freqüência à BCCB

- a participação em eventos culturais (36,36%) e a realização de levantamento bibliográfico para a pesquisa (27,27%) são os principais motivos de uso da BCCB entre os professores, embora tenham alcançado baixo percentual em relação ao total, demonstrando que estes indivíduos estão pouco motivados ao uso da Biblioteca, fato confirmado duplamente, tanto pelo alto índice de não resposta (31,82%) quanto pela sua baixa freqüência, verificada anteriormente;
- os alunos utilizam mais a Biblioteca para empréstimo de material recomendado pelo professor (90,85%) e utilização do serviço de reprografia (69,72%), também alcançando índices significativos o uso das instalações da BCCB para elaboração de trabalhos acadêmicos (57,75%), estudo com material próprio (52,82%) ou estudo em grupo (52,82%).

◆ Aspectos positivos e negativos da BCCB

- os docentes e discentes pesquisados são concordantes quanto aos principais aspectos positivos da BCCB, quais sejam, instalações físicas confortáveis (59,09% e 85,92%, respectivamente) e fácil acesso ao local da BCCB (45,45% e 72,54%,

respectivamente). Os docentes (45,45%) também apontam o atendimento cordial e eficiente como um dos aspectos favoráveis da Biblioteca;

- a desatualização do acervo e o número insuficiente de exemplares alcançam altos níveis de resposta entre os docentes (54,55% e 45,45%, respectivamente), enquanto entre os discentes, as principais queixas direcionam-se ao número insuficiente de exemplares (86,62%), exemplares mal conservados (56,34%) e acervo desatualizado (47,18%).

◆ Conhecimento dos produtos e serviços da BCCB

- os docentes e discentes concordam que o principal serviço oferecido pela BCCB é o empréstimo domiciliar (100% dos pesquisados), seguido da provisão de local adequado para estudo individual ou em grupo (50% e 96,48%, respectivamente) e serviço de reprografia (40,91% e 77,46%, respectivamente);
- os serviços, como por exemplo, acervo de multimeios; intercâmbio entre bibliotecas; educação de usuários; exposição de livros novos e orientação à normalização de trabalhos técnico-científicos são praticamente desconhecidos pelos docentes; entre os discentes, os menos conhecidos são levantamento bibliográfico; acervo de multimeios; comutação bibliográfica; acervo de obras raras; empréstimo entre bibliotecas e orientação à normalização de trabalhos técnico-científicos;
- a análise pelo teste χ^2 confirma que os discentes têm maior conhecimento dos produtos e serviços da BCCB do que os docentes e que ambos os segmentos estudados conhecem apenas parcialmente o que a BCCB tem a oferecer; segundo os próprios usuários/usuários em potencial pesquisados, a principal razão da subutilização da Biblioteca é a pouca divulgação de seus serviços.

◆ Opinião sobre a BCCB

- os docentes (36,36%) e discentes (69,72%), em termos globais, são de opinião de que a BCCB é uma “boa” biblioteca, o que parece controverso, principalmente em relação aos docentes, pela sua baixa freqüência à mesma e alto índice de não resposta (31,82%), que caracterizam o seu desconhecimento quanto ao real desempenho desta instituição.

Programa de educação para usuários

- a maioria de docentes (90,91%) e discentes (68,31%) afirma não ter participado do programa de educação de usuários, até pela recente implantação do mesmo (a partir de 1998), porém, não existe até o presente momento, mobilização do *staff* da Biblioteca em incluí-los no programa, o qual restringe-se aos alunos “calouros”, que são convidados a tomar parte neste procedimento, caso queiram se cadastrar como usuários efetivos da BCCB;
- o único docente participante do programa de educação sente-se satisfeito com o mesmo, enquanto que, no caso dos discentes, a maioria sente-se parcialmente satisfeita (52,27%) ou não satisfeita (13,64%) com o programa.

A constatação da deficiência de exploração dos recursos da BCCB pela comunidade de odontologia da UFPI, assim como a possibilidade de estudo mais aproximado da realidade informacional deste grupo em particular, motivaram a execução desta pesquisa. Espera-se que as conclusões levantadas quanto aos itens investigados se configurem como contribuição aos estudos de usuários de bibliotecas da área de odontologia. Ao mesmo tempo, com as sugestões apresentadas a seguir, pretende-se oferecer à BCCB algumas diretrizes de atuação para o melhor diagnóstico e atendimento das necessidades de informação de seus usuários.

- fortalecimento da integração entre a BCCB e o corpo docente, não só de odontologia, mas de todas as áreas existentes na UFPI, através da criação de uma representação de professores para apresentação de sugestões quanto aos

serviços e produtos bibliotecários oferecidos, inclusive identificação de falhas do acervo e estabelecimento de critérios para a aquisição de títulos;

- incremento da instalação de novas tecnologias de informação e de comunicação e uso extensivo das tecnologias já existentes na BCCB, principalmente a Internet, como por exemplo, criação de *homepage* institucional com possibilidade de cadastro para novos usuários, busca ao acervo, utilização de correio eletrônico e serviços de alerta, além de capacitação ao uso destes recursos, como forma de incentivo à busca e ao uso de informações atualizadas no recinto da BCCB;
- cadastro de projetos de pesquisa e extensão realizados pela comunidade acadêmica da UFPI, como forma de subsidiar a estruturação de um serviço de disseminação de informação, para despertar a atenção de docentes e discentes para a busca de informação junto à BCCB;
- avaliação contínua das características específicas de sua clientela, em termos de necessidades de informação, habilidade de uso dos recursos informacionais, imagem e expectativas quanto ao desempenho da Biblioteca e dos bibliotecários;
- melhoria na política de divulgação de serviços e produtos, através de estratégias de *marketing* diferenciado, criadas a partir de estudo minucioso do comportamento e características do público alvo, para posterior desenvolvimento de produtos dirigidos às necessidades deste público;
- incentivo à participação de todo o pessoal da Biblioteca em cursos de relações humanas, abrangendo tópicos como motivação, comunicação verbal e não-verbal, auto-conhecimento, relação interpessoal, dentre outros, como forma de incrementar a comunicação entre *staff* e usuários;
- aperfeiçoamento dos programas de educação de usuários tradicionalmente desenvolvidos com base no diagnóstico da realidade da clientela e implementação de programas de educação ao uso dos recursos bibliotecários que envolvam de forma mais efetiva os professores e alunos não “*calouros*”.

Recomenda-se também que novos estudos sejam empreendidos para investigações mais profundas sobre diferenças de necessidades de informação em relação às atividades exercidas (docência, pesquisa, extensão, prática administrativa etc.); tipos de informação melhor satisfeitas por cada tipo de fonte (contatos interpessoais, bibliotecas, cursos de atualização etc.) e necessidades de informação, grau de uso e satisfação de docentes e discentes de cursos de odontologia em relação às bibliotecas universitárias.

7 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ALLEN, T. J. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 4, p. 3-29, 1969.

ALVES, C. M.; SILVA, P. A. L. Caracterização de usuários e adequação dos serviços de biblioteca: uma abordagem preliminar das bibliotecas da PUC/RJ. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 13-24, 1978.

ANDRADE, D. C. Bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 91-107, mar. 1984.

ANDRADE, D. C. Necessidades de informação dos usuários de bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., 1985, Campinas. **Anais...** Campinas: Biblioteca Central/UNICAMP, 1985. p. 301-307.

ANDRADE, M. T. D.; CUENCA, A. M. B.; NORONHA, D. P. Uso do CD-ROM na recuperação e disseminação da informação: experiência em biblioteca universitária. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 19, n. 4, p. 79-85, jan./jun. 1990.

ARAÚJO, V. M. R. H. Usuários: uma visão do problema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 175-192, set. 1974.

AROUCK, O.; MACIEL, C. Fontes de informações institucionais para o planejamento bibliotecário e acadêmico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., 1994, Campinas. **Anais...** Campinas: Biblioteca Central/UNICAMP, 1994. p. 301-307.

BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de survey**. Belo Horizonte: UFMG, 1999. 519p.

BETTIOL, E. M. Necessidade de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 59-69, jan./jun. 1990.

BORBA, M. S. A. *et al.* Satisfação dos usuários (corpo discente) da biblioteca setorial de pós-graduação em biblioteconomia e em filosofia. **Trans-in-formação**, [S. l.], v. 2, n. 2/3, p. 45-62, mai./dez. 1990.

BRITAIN, J. M. **Information and its users: a review with special reference to the social sciences.** [S. l.]: John Wiley and Sons, 1970. 208p.

CALDEIRA, P. da T. O perfil do usuário de uma biblioteca de arte: o caso da escola de belas artes da UFMG. **Revista de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 61-95, mar. 1989.

CAMPOS, C. M.; MAGALHÃES, M. H. A. Treinamento de usuários da biblioteca universitária: o curso na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 123-128, jul./dez. 1982.

CARVALHO, A. O. Biblioteca universitária: estudo de usuário. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 117-127, set. 1976.

CARVALHO, K. Comunicação impressa, biblioteca, contexto social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 41-4, jan./jun. 1987.

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

CHEN, C.; HERNON, P. **Information-seeking: assessing and anticipating user needs.** New York: Neal-Schuman, 1982. 205p.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO (CNPq). **Brasil apresenta censo da atividade científica.** Disponível em: <<http://www.cnpq.br/noticias/censoatividade.htm>>. Acesso em: 4 fev. 2001.

COSTA, M. C. M. A. Considerações sobre a necessidade de implantação de treinamento de discentes da Universidade Federal de Pernambuco. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 97-113, mar. 1987.

COVINGTON, P.; CRAIG, B. Survey of the information-seeking patterns of dental hygienists. **Journal of Dental Education**, [S. l.], v. 62, n. 8, p. 573-577, Aug. 1998.

CRAWFORD, S. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, New York, v. 13, p. 61-81, 1978.

CRUM, N. J. The librarian-customer relationship: dynamics of filling request for information. **Special Libraries**, New York, v. 60, n. 5, p. 269-277, May/Jun. 1969.

CUENCA, A. M. B. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a bases de dados em biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 291-299, set./dez. 1999.

CUNDARI, L.; STUTZ, K. Enhancing library services: an exploration in meeting customer needs through total quality management. **Special Libraries**, New York, v. 86, n. 3, summer, p. 188-191, 1995.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, jul./dez. 1986.

CUNHA, M. B. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CYSNE, F. P. O papel dos serviços de informação na transferência de conhecimento entre universidade e indústria: uma análise nacional. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 1-10, 1999.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.

FERREIRA, L. S. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. São Paulo: Pioneira, 1979. 118p.

FERREIRA, D. V. (Coord.). Estudo da interface usuário/sistema de informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 1/2, p. 29-32, jan./jun. 1981.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-233, 1995.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre, 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 6 maio 1999.

FIDZANI, B. T. Information needs and information-seeking behaviour of graduate students at the University of Botswana. **Library Review**, [S. l.], v. 47, n. 7, p. 329-340, 1998.

FIGUEIREDO, N. M. O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 55-76, mar. 1984.

FIGUEIREDO, N. M. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 75-9, jan./jun. 1987.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1991. 144p.

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

FRANCO, M. A. Internet: reflexões filosóficas de um informata. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 37-48, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://www.puccamp.br/~biblio/franco>>.

GIACOMETTI, M. M. Motivação e busca da informação pelo docente-pesquisador. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 19, n. 1, p. 12-20, jan./jun. 1990.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 4.ed., 1994. 207p.

GOMES, H. F. A transferência da informação na educação universitária: implicações do uso da oralidade, da escrita e outras tecnologias: metodologias e instrumentos. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 9, n. 2, . p. 1-11, 1999.

GRANJA, E. C. A biblioteca universitária e sua contribuição para o desenvolvimento da pesquisa científica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, [S. l.], v. 11, n.1/2, p. 17-20, jan./jun. 1978.

GRAVOIS, S. L. *et al.* Dental hygienists' information seeking and computer application behavior. **Journal of Dental Education**, [S. l.], v. 59, n. 11, p. 1027-1033, Nov. 1995a.

GRAVOIS, S. L. *et al.* Information-seeking practices of dental hygienists. **Bulletin of Medical Library Association**, [S. l.], v. 83, n. 4, p. 446-452, Oct. 1995b.

HERNON, P.; PASTINE, M. Student perceptions of academic librarians. **College and Research Libraries**, Chicago, v. 38, n. 2, p. 129-139, Mar. 1977.

HEWINS, E. T. Information need and use studies. **Annual Review of Information Science and Technology**, New York, v. 25, p. 145-172, 1990.

JEFFCOAT, M. K.; CLARK, W. B. Research, technology transfer, and dentistry. **Journal of Dental Education**, [S. l.], v. 59, n. 1, p. 169-184, Jan. 1995.

JIAO, Q. G.; ONWUEGBUZIE, A. J. Prevalence and reasons for university library usage. **Library Review**, [S. l.], v. 46, n. 6, p. 411-420, 1997.

KAPLAN, A. L.; LILLICH, T. T. Assessing information resource needs in a college of dentistry. **Journal of Dental Education**, [S. l.], v. 55, n. 2, p. 154-160, 1991.

KLAES, R. R.; PFITSCHER, E. F. Ainda e sempre a questão da integração biblioteca e universidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 8., 1994, Campinas. **Anais...** Campinas: Biblioteca Central/UNICAMP, 1994. p. 289-299.

KREMER, J. M. Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p. 234 – 259, set. 1984a.

KREMER, J. M. **Estudo de usuários das Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: PUCRJ, 1984b.

KUNZEL, C.; SADOWSKY, D. Dentists' sources of information about patient medications and other issues of medical management. **Journal of Dental Education**, [S. l.], v. 55, n. 5, p. 322-326, 1991.

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

LE COADIC, Y-F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119p.

LEWIN, H. Educação e força de trabalho feminina no Brasil. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 32, p. 45-59, fev. 1994, *apud* TARGINO, M. G. **Comunicação científica**: o artigo de periódico nas atividades de ensino e pesquisa do docente universitário brasileiro na pós-graduação. 1998. 387f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) Faculdade de Estudos Sociais, Universidade de Brasília, 1998.

LIMA, E. A biblioteca no ensino superior. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 5, n. 2, p. 847-861, jul./dez. 1977.

LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, London, v. 26, n. 2, p. 87, Feb. 1974.

O LIVRO Verde: a sociedade da informação no Brasil. Brasília: Socinfo, 2000. 154p. (Digitado).

MACEDO, N. D. Uso da biblioteca e elaboração do trabalho de pesquisa. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 129-146, jul./dez. 1982.

MAIA, A. B. **Aspectos e problemas de administração de bibliotecas universitárias**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1., 1978, Niterói. Niterói: MEC / Universidade Federal Fluminense.(Datilografado).

MARCONDES, C. H., GOMES, S. L. R. O impacto da Internet nas bibliotecas brasileiras. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n.2, p. 1-10, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://www.puccamp.br/~biblio/marcondes92.html>>.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996. 231 p.

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

MASON, F.; KOPEL, H. M. A dental library current awareness service. **Journal of Dental Education**, [S. l.], v. 42, n. 4, p. 202-205, 1978.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 268p.

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

MUELLER, S. P. M.; PASSOS, E. J. L. As questões da comunicação científica e a ciência da informação. In: _____; _____ (Org.). **Comunicação científica**. Brasília, **Estudos Avançados em Ciência da Informação**, v. 1, p. 13-22, 2000.

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

OLIVEIRA, S. M. A satisfação do usuário como medida de avaliação de serviços da biblioteca. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., 1985, Campinas. **Anais...** Campinas: UNICAMP, 1985. p. 356-375.

OLIVEIRA, Z. C. P.; CUNHA, P. L. F.; MARMET, L. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 1, p. 139-146, 1986.

OTA, M. E. C. Educação de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: revisão de literatura nacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n.1/4, p. 58-77, jan./dez. 1990.

PACÔMIO, M. T. A.; ANDRADE, M. L.; SCHMIDT, S. Bibliotecas de pós-graduação na UFPE. **Cadernos de Biblioteconomia**, Recife, n. 6, p. 145 - 150, jun. 1983.

PAISLEY, W. J. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, New York, v. 3, p. 1-30, 1968.

PASQUARELLI, M. L. R. **Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação**. Brasília: Thesaurus, 1996. 88p.

PELZER, N. L.; LEYSEN, J. M. Library use and information-seeking behavior of veterinary medical students. **Bulletin of Medical Library Association**, [S. l.], v. 76, n. 4, p. 328-333, Oct. 1988.

PEREIRA, M. N. F. *et al.* A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico-científica: uma abordagem comparativa. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 25-47, mar. 1979.

PINHANHEZ, C. **Internet in developing countries: the case of Brazil**. São Paulo, [199-]. Disponível em: <<http://www.alternex.com.br/~esocius/t-pinhan.html>>. Acesso em: seis de agosto de 2000.

PINHEIRO, L. V. R. **Usuário ↔ informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC: IBICT, 1982. 66p.

PREMSMIT, D. A. P. Information needs of academic medical scientists at Chulalongkorn University. **Bulletin of Medical Library Association**, [S. l.], v. 78, n. 4, p. 383-387, Oct. 1990.

RABELLO, O. C. P. O usuário nos currículos de biblioteconomia. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 179-192, set. 1981.

RAMOS, M. E. M. Por uma política de qualidade nos serviços de informação em bibliotecas universitárias paranaenses. In: _____ (Org.). **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. 257p.

RICHARDSON, R. J. *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 2.ed., São Paulo: Atlas, 1989. 287p.

RIOS, G. S. L.; DUARTE, E. N.; MELO, D. G. P. Informação para mudança social. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 1-16, 1999.

ROBERTS, N. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses: a comment. **Aslib Proceedings**, London, v. 27, n. 7, p. 308-313, Jul. 1975.

ROHDE, N. F. Information needs. **Advances in Librarianship**, [S. l.], v. 14, p. 49-73, 1986.

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

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

SADI, B. S. C. *et al.* Satisfação e frustração do usuário em obter documentos em uma biblioteca acadêmica da área de saúde pública. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., 1985, Campinas. **Anais...** Campinas: UNICAMP, 1985. p. 340-374.

SANTANA, I. V. Biblioteca universitária e transferência da informação: problemas e perspectivas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 35-44, jan./jun. 1989.

SCHLEYER, J. R. Estudos de usuários: introdução à problemática e à metodologia. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Brasília, v. 1, p. 49-71, 1982.

SILVA, L. A. G. Visão panorâmica do planejamento de sistemas de bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., 1981, Brasília. **Anais...** Brasília: CAPES, 1981. p. 53-61.

SILVA, M. A. P.; SOUZA, L. M. S.; MORAES, L. S. Biblioteca e ação cultural: apontamentos conceituais a partir da experiência na Universidade Federal de São Carlos. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 1-6, 1999.

SILVEIRA, A. Diferenças quanto à forma de obtenção da informação na Universidade Federal de Santa Catarina. **Cadernos de Biblioteconomia**, Recife, n. 6, p. 151 – 157, jun. 1983.

SILVERSTEIN, J. L. Strengthening the links between health sciences information users and providers. **Bulletin of the Medical Library Association**, [S. l.], v. 83, n. 4, p. 407-417, Oct. 1995.

SOUZA, C. M. Aviso aos navegantes ou onde fica a biblioteca? **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 1-8, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://www.puccamp.br/~biblio/cmsouza92.html>>.

STROTHER, E. A.; LANCASTER, D. M. Information needs of practicing dentists. **Bulletin of the Medical Library Association**, [S. l.], v. 74, n. 3, p. 227-230, Jul. 1986.

TARAPANOFF, K. Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil; sua posição sócio-econômica e estrutural. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., 1981, Brasília. **Anais...** Brasília: CAPES, 1981a. p. 9-35.

TARAPANOFF, K. Objetivos da biblioteca universitária. **Revista Latinoamericana de Documentación**, [S. l.], v. 1, n. 1/2, ene./dic. 1981b.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Brasília, v. 1, p. 73-92, 1982.

TARGINO, M. G. Biblioteca central: um retrato falado da UFPI? **Cadernos de Teresina**, Teresina, v. 3, n. 7, p. 12-16, abr. 1989.

TARGINO, M. G. **Comunicação científica: o artigo de periódico nas atividades de ensino e pesquisa do docente universitário brasileiro na pós-graduação**. 1998. 387f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco. **Folheto informativo SIBI/UFPI**. Teresina: UFPI, 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Coordenadoria de Planejamento Administrativo. **Catálogo da UFPI** : ano 1999. Teresina: UFPI, 1999.

VALE, E. A.; FERRARI, A. C.; ANDRADE, D. C. Por que o livre acesso às estantes? **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 99-107, jan./jun. 1996.

VIEIRA, J. M. **Hábitos de uso da informação pelos professores da Universidade Federal de Mato Grosso**. 1989. 219f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Departamento de Biblioteconomia, Universidade de Brasília, Brasília, 1989.

WHITLATCH, J. B. Library use patterns among full- and part-time faculty and students. **College and Research Libraries**, Chicago, v. 44, n. 2, p. 141-152, Mar. 1983.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p. 3-15, Mar. 1981.

WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 1986.

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES

MESTRADO INTERINSTITUCIONAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO UFPI/UFMG

Questionário dirigido aos alunos de odontologia da UFPI

Solicito sua colaboração no sentido de responder a este questionário, cujo objetivo é investigar os fatores intervenientes no processo de obtenção de informação por docentes e discentes de odontologia na Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco da UFPI (BCCB). Sua identificação serve apenas para controle: em nenhum momento será feita menção à identidade dos pesquisados. Muito Grata!

INSTRUÇÃO: marque com um X a alternativa escolhida, ou responda conforme solicitado. Se o espaço for insuficiente para comentários adicionais, use o verso da folha, identificando o número do respectivo item. Qualquer dúvida, entre em contato comigo, mas não deixe questões em branco.

Profa. Cristiane Batista Bezerra Tôrres

Fone: (86) 215 5868 (UFPI) e-mail: cbbt@uol.com.br

A IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

1 Nome completo _____	Uso interno
2 Sexo 1[] masculino 2[] feminino	[]
3 Idade 1[] 17 a 20 anos 3[] 24 a 26 anos 5[] 31 a 40 anos 2[] 21 a 23 anos 4[] 27 a 30 anos 6[] acima de 40 anos	[]
4 Estado civil 1[] solteiro 3[] divorciado/desquitado 5[] outro: _____ 2[] casado 4[] viúvo	[]
5 Renda familiar mensal 1[] até R\$ 1.499,00 4[] entre R\$ 3.500,00 e 4.499,00 2[] entre R\$ 1.500,00 e 2.499,00 5[] entre R\$ 4.500,00 e 5.499,00 3[] entre R\$ 2.500 e 3.499,00 6[] acima de 5.500,00	[]
6 Nível de escolaridade do pai 1[] sem instrução formal 5[] ensino médio completo 2[] ensino fundamental (1º grau) incompleto 6[] ensino superior (3º grau) incompleto 3[] ensino fundamental completo 7[] ensino superior completo 4[] ensino médio (2º grau) incompleto 8[] pós-graduação	[]
7 Nível de escolaridade da mãe 1[] sem instrução formal 5[] ensino médio completo 2[] ensino fundamental (1º grau) incompleto 6[] ensino superior (3º grau) incompleto 3[] ensino fundamental completo 7[] ensino superior completo 4[] ensino médio (2º grau) incompleto 8[] pós-graduação	[]
8 Domínio de idiomas estrangeiros (assinale mais de uma alternativa se for o caso)	
	1- lê 2- escreve 3- fala
8.1 Inglês	[] [] []
8.2 Espanhol	[] [] []
8.3 Francês	[] [] []
8.4 Alemão	[] [] []
8.5 Outro: _____	[] [] []

16 Aspectos positivos e negativos da BCCB – razões de uso e não uso (assinale mais de um se for o caso)

16.1 Aspectos positivos

- 1[] atendimento cordial e eficiente
 2[] instalações confortáveis
 3[] fácil acesso ao local da biblioteca
 4[] número suficiente de exemplares
 5[] acervo atualizado
 6[] exemplares bem conservados
 7[] fácil compreensão das normas e códigos
 8[] fácil utilização de recursos da biblioteca
 9[] acesso direto aos exemplares
 10[] ambiente adequado à leitura
 11[] outro(s): _____

16.2 Aspectos negativos

- 1[] atendimento ineficiente e desinteressado
 2[] instalações desconfortáveis
 3[] difícil acesso ao local da biblioteca
 4[] número insuficiente de exemplares
 5[] acervo desatualizado
 6[] exemplares mal conservados
 7[] difícil compreensão das normas e códigos
 8[] difícil utilização de recursos da biblioteca
 9[] acesso restrito aos exemplares
 10[] ambiente inadequado à leitura
 11[] outro(s): _____

16.1	16.2
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]
[]	[]

17 Produtos e serviços oferecidos pela BCCB que você conhece (assinale mais de uma alternativa se for o caso)

- 1[] empréstimo domiciliar
 2[] exposições e promoções de eventos culturais e educativos
 3[] empréstimo entre bibliotecas
 4[] treinamento de usuários da biblioteca
 5[] orientação à normalização de trabalhos técnico-científicos
 6[] intercâmbio de publicações
 7[] reprografia (serviço de xérox)
 8[] serviço de comutação bibliográfica (COMUT/BIREME)
 9[] levantamento bibliográfico
 10[] exposição de livros novos
 11[] cabine para estudo individual e em grupo
 12[] acervo de multimeios (CD-ROM, fitas VHS, cassetes, CDs, disquetes, microfilmes etc)
 13[] acervo de títulos piauienses
 14[] acervo de obras raras
 15[] não conhece nenhum produto ou serviço
 16[] outro(s): _____

[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]
[]	[]	[]

18 Sua opinião sobre a BCCB

- 1[] ótima 3[] regular 5[] péssima
 2[] boa 4[] ruim 6[] não opina / não sabe

[]

D PARTICIPAÇÃO EM PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO PARA USUÁRIOS

19 Já participou de programa de educação de usuários da BCCB? 1[] Sim 2[]

[]

19.1 Se sua resposta foi SIM, o que você achou do programa?

- 1[] atendeu totalmente às minhas expectativas
 2[] atendeu parcialmente às minhas expectativas
 3[] não atendeu às minhas expectativas

[]

20 Caso não tenha participado de programa de educação de usuários da BCCB, assinale seu nível de interesse em fazê-lo

- 1[] alto 2[] médio 3[] baixo 4[] nenhum

[]

21 Sugestões ou comentários sobre a BCCB

[]	[]	[]
[]	[]	[]

ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DOCENTES

MESTRADO INTERINSTITUCIONAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO UFPI/UFMG

Questionário dirigido aos professores de odontologia da UFPI

Solicito sua colaboração no sentido de responder a este questionário, cujo objetivo é investigar os fatores intervenientes no processo de obtenção de informação por docentes e discentes de odontologia na Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco da UFPI (BCCB). Sua identificação serve apenas para controle: em nenhum momento será feita menção à identidade dos pesquisados. Muito Grata!

INSTRUÇÃO: marque com um X a alternativa escolhida, ou responda conforme solicitado. Se o espaço for insuficiente para comentários adicionais, use o verso da folha, identificando o número do respectivo item. Qualquer dúvida, entre em contato comigo, mas não deixe questões em branco.

Profa. Cristiane Batista Bezerra Tôrres

Fone: (86) 215 5868 (UFPI) e-mail: cbbt@uol.com.br

A IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

	Uso interno
1 Nome completo _____	[]
2 Sexo	[]
1[] masculino 2[] feminino	
3 Idade	[]
1[] 17 a 20 anos 3[] 24 a 26 anos 5[] 31 a 40 anos 2[] 21 a 23 anos 4[] 27 a 30 anos 6[] acima de 40 anos	
4 Estado civil	[]
1[] solteiro 3[] divorciado/desquitado 5[] outro: _____ 2[] casado 4[] viúvo	
5 Titulação acadêmica mais elevada (formação concluída)	[]
1[] graduação 4[] doutorado 2[] especialização 5[] pós-doutorado 3[] mestrado 6[] livre docência	
6 Vínculo com a UFPI	[]
6.1 Tempo de serviço	
1[] menos de 1 ano 4[] mais de 10 a 20 anos 2[] 1 a 5 anos 5[] mais de 20 a 29 anos 3[] mais de 5 a 10 anos 6[] 30 anos ou mais	
6.2 Regime	[]
1[] tempo parcial 2[] tempo integral 3[] tempo integral com dedicação exclusiva	
6.3 Classe e nível	[]
1[] auxiliar I 5[] assistente I 9[] adjunto I 13[] titular 2[] auxiliar II 6[] assistente II 10[] adjunto II 3[] auxiliar III 7[] assistente III 11[] adjunto III 4[] auxiliar IV 8[] assistente IV 12[] adjunto IV	
6.4 Atividades que exerce no momento (assinale mais de uma alternativa se for o caso)	[]
1[] ensino (graduação) 5[] extensão	[]
2[] ensino (especialização) 6[] atividades sindicais/associativas	[]
3[] ensino (mestrado/doutorado) 7[] atividades administrativas	[]
4[] pesquisa 8[] outra. Especificar: _____	[]
	[]

7 Domínio de idiomas estrangeiros (assinale mais de uma alternativa se for o caso)

- | | 1- lê | 2- escreve | 3- fala |
|------------------|-------|------------|---------|
| 7.1 Inglês | [] | [] | [] |
| 7.2 Espanhol | [] | [] | [] |
| 7.3 Francês | [] | [] | [] |
| 7.4 Alemão | [] | [] | [] |
| 7.5 Outro: _____ | [] | [] | [] |

B NECESSIDADES INFORMACIONAIS**8 Tipo de informação que necessitou pela última vez** (assinale apenas uma alternativa)

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1[] tudo sobre um assunto | 4[] informações atuais sobre áreas de interesse |
| 2[] determinado artigo ou texto | 5[] outro(s) tipo(s) de informação(ões). |
| 3[] revisões de literatura | Especificar _____ |

[]

9 Material que utilizou pela última vez para estudo, preparo de aulas ou pesquisa

(assinale mais de uma alternativa se for o caso)

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| 1[] livros | 8[] vídeos / CDs |
| 2[] periódicos | 9[] boletins informativos |
| 3[] índices | 10[] dicionários técnicos |
| 4[] <i>abstracts</i> | 11[] monografias/dissertações/teses |
| 5[] relatórios técnicos | 12[] Internet |
| 6[] enciclopédias | 13[] bases de dados em CD-ROM |
| 7[] anotações de aula | 14[] bases de dados impressas |
| | 15[] outro(s): _____ |

[] []
[] []
[] []
[] []
[] []
[] []
[] []**10 A quem recorreu na última vez que necessitou de orientação para elaboração de trabalhos acadêmicos** (assinale mais de uma alternativa se for o caso)

- | | |
|--|---|
| 1[] colegas | 4[] grupos de discussão <i>on-line</i> |
| 2[] bibliotecários/auxiliares de biblioteca | 5[] não recorreu a ninguém |
| 3[] especialistas na área | 6[] outro(s): _____ |

[] []
[] []
[] []**11 Sua primeira atitude quando não sabe como encontrar material específico da BCCB** (assinale apenas uma alternativa)

- | | |
|---|---|
| 1[] acesso direto às estantes | 4[] consulta ao bibliotecário/auxiliar de biblioteca |
| 2[] consulta a colegas/professores | 5[] consulta a sistemas informatizados da biblioteca |
| 3[] consulta a catálogos da biblioteca | 6[] outra: _____ |

[]

C USO DA BCCB**12 Frequência estimada à BCCB**

- | | | |
|----------------|----------------|----------------|
| 1[] diária | 4[] mensal | 7[] anual |
| 2[] semanal | 5[] bimestral | 8[] raramente |
| 3[] quinzenal | 6[] semestral | 9[] nunca |

[]

Importante: passe para a pergunta 13 apenas se tiver respondido que frequenta a BCCB raramente ou nunca. Caso contrário, passe para a pergunta 14.

13 Se na questão anterior você respondeu raramente ou nunca, indique suas outras fontes informacionais (assinale mais de uma alternativa se for o caso)

- | | |
|---------------------------|---|
| 1[] material próprio | 4[] assinatura de revistas |
| 2[] material emprestado | 5[] outra(s) biblioteca(s). Especificar: |
| 3[] pesquisa na Internet | 6[] outra(s) fonte(s). Especificar: |

[] [] []
[] [] []
[] [] []
[] [] []

14 Motivos que justificam sua freqüência à BCCB (assinale mais de uma alternativa se for o caso)

- | | |
|--|-----|
| 1[] estudo, com material próprio | [] |
| 2[] serviço de empréstimo (material relacionado às disciplinas que leciona) | [] |
| 3[] serviço de empréstimo (material não relacionado às disciplinas que leciona) | [] |
| 4[] orientação à elaboração de trabalhos científicos | [] |
| 5[] levantamento bibliográfico para atividades de pesquisa | [] |
| 6[] serviço de comutação bibliográfica | [] |
| 7[] participação em eventos culturais | [] |
| 8[] fotocópias | [] |
| 9[] acesso a bases de dados em CD-ROM ou impressas | [] |
| 10[] outros: _____ | [] |

15 Aspectos positivos e negativos da BCCB – razões de uso e não uso (assinale mais de um se for o caso)

15.1 Aspectos positivos

- | | |
|---|-----|
| 1[] atendimento cordial e eficiente | [] |
| 2[] instalações confortáveis | [] |
| 3[] fácil acesso ao local da biblioteca | [] |
| 4[] número suficiente de exemplares | [] |
| 5[] acervo atualizado | [] |
| 6[] exemplares bem conservados | [] |
| 7[] fácil compreensão das normas e códigos | [] |
| 8[] fácil utilização de recursos da biblioteca | [] |
| 9[] acesso direto aos exemplares | [] |
| 10[] ambiente adequado à leitura | [] |
| 11[] outro(s): _____ | [] |

15.2 Aspectos negativos

- | | |
|---|-----|
| 1[] atendimento ineficiente e desinteressado | [] |
| 2[] instalações desconfortáveis | [] |
| 3[] difícil acesso ao local da biblioteca | [] |
| 4[] número insuficiente de exemplares | [] |
| 5[] acervo desatualizado | [] |
| 6[] exemplares mal conservados | [] |
| 7[] difícil compreensão das normas e códigos | [] |
| 8[] difícil utilização de recursos da biblioteca | [] |
| 9[] acesso restrito aos exemplares | [] |
| 10[] ambiente inadequado à leitura | [] |
| 11[] outro(s): _____ | [] |

16 Produtos e serviços oferecidos pela BCCB que você conhece (assinale mais de uma alternativa se for o caso)

- 1[] empréstimo domiciliar
 2[] exposições e promoções de eventos culturais e educativos
 3[] empréstimo entre bibliotecas
 4[] treinamento de usuários da biblioteca
 5[] orientação à normalização de trabalhos técnico-científicos
 6[] intercâmbio de publicações
 7[] reprografia (serviço de xérox)
 8[] serviço de comutação bibliográfica (COMUT/BIREME)
 9[] levantamento bibliográfico
 10[] exposição de livros novos
 11[] cabine para estudo individual e em grupo
 12[] acervo de multimeios (CD-ROM, fitas VHS, cassetes, CDs, disquetes, microfilmes etc.)
 13[] acervo de títulos piauienses
 14[] acervo de obras raras
 15[] não conhece nenhum produto ou serviço
 16[] outro(s): _____

[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]
[]

17 Sua opinião sobre a BCCB

- 1[] ótima 3[] regular 5[] péssima
 2[] boa 4[] ruim 6[] não sabe/não opina

[]

D PARTICIPAÇÃO EM PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO PARA USUÁRIOS

18 Já participou de programa de educação de usuários da BCCB?

- 1[] Sim 2[] Não

[]

18.1 Se sua resposta foi SIM, o que você achou do programa?

- 1[] atendeu totalmente às minhas expectativas
 2[] atendeu parcialmente às minhas expectativas
 3[] não atendeu às minhas expectativas

[]

19 Caso não tenha participado de programa de educação de usuários da BCCB, assinale seu nível de interesse em fazê-lo

- 1[] alto 2[] médio 3[] baixo 4[] nenhum

[]

20 Sugestões ou comentários sobre a BCCB

[]
[]
[]
[]
[]