



Universidade de Brasília – UnB
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação – FACE

JANNE CURY NASSER
JEFFERSON HIGINO DANTAS

**Comportamento dos docentes do Programa de Pós-
Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de
Brasília na busca e uso da informação**

Brasília-DF
2007

JANNE CURY NASSER
JEFFERSON HIGINO DANTAS

**Comportamento dos docentes do Programa de Pós-
Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de
Brasília na busca e uso da informação**

Monografia apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação – FACE, da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do grau de Especialistas em Desenvolvimento Gerencial.

Orientadora: Prof^a. Dr^a Sueli Angélica Amaral

Brasília-DF
2007

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter nos dado a força necessária para trilhar, mais uma vez, a estrada do saber.

Aos nossos pais e familiares, pessoas imprescindíveis em nossa caminhada.

A todos os amigos pela amizade e generosidade.

A professora Dr^a Sueli Angélica do Amaral pela objetividade e segurança em suas palavras e ações e incentivadora na realização desta nossa tarefa na busca do conhecimento.

Aos colegas do curso pela amizade e cumplicidade durante o curso.

Aos colegas da BCE em geral pelo apoio.

Ao professor Dr. Tómas de Aquino Guimarães coordenador do PPGA/UnB.

Ao professor César Augusto Tibúrcio Silva, Diretor da (FACE/UnB) e Coordenador do Curso de Especialização em Desenvolvimento Gerencial.

A todos os professores do Curso de Desenvolvimento Gerencial, nosso muito obrigado pela qualidade do ensino, e dedicação.

A Sonaria, Luciana e em especial a Vera, funcionários da secretaria da pós graduação do PPGA/Unb e da FACE pelo carinho e presteza que sempre atenderam as nossas solicitações.

A Universidade de Brasília pela oportunidade dada para que pudéssemos participar deste curso.

E finalmente àqueles que não citados nominalmente, tenham contribuído para a conclusão deste trabalho.

*"Feliz aquele que transfere o que sabe
e aprende o que ensina"*
(Cora Coralina)

RESUMO

Este trabalho estuda o comportamento de busca e uso da informação pelos docentes do PPGA/FACE/UnB realizam as suas buscas e como utilizam a informação obtidas na Biblioteca Central da UnB ou em outros ambientes informacionais. Foi identificado o perfil dos docentes de acordo com as informações constantes nos seus Currículos Lattes do CNPq. O comportamento dos docentes foi pesquisado por meio de questionário distribuído pessoalmente para verificar como eles adquirem novos conhecimentos, conhecer os tipos de fontes de informação utilizadas pelos docentes, e quais os serviços utilizados pelos docentes do PPGA/FACE/UnB entre os oferecidos pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

Palavras-chave: Estudo de usuários, comportamento de busca de informação, uso da informação, Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

Lista de quadros

Quadro 1: Características das abordagens de Estudos de Usuários.....	6
----------------------------------------------------------------------	---

Lista de figuras

Figura 1: Modelo NEIN (Modelo sobre as necessidades de informação).....	9
Figura 2: Processo de atendimento da necessidade de informação.....	11
Figura 3: Processo de atendimento da necessidade de informação incluindo produto resultante.	12

Lista de gráficos

Gráfico 1: Tempo de Docência	34
Gráfico 2: Perfil dos Docentes PPGA - Formação / Área do conhecimento ...	35
Gráfico 3: Meios de publicação de resultados de pesquisa acadêmicas.....	36
Gráfico 4: Orientações concluídas no período de 2004 a 2006.	37
Gráfico 5: Projetos de pesquisas realizados no período de 2004 a 2006.....	38
Gráfico 6: Preferência na Busca por Informação	40
Gráfico 7: Freqüência à consulta a material de informação.....	41
Gráfico 8: Uso dos serviços oferecidos pela BCE/UnB	42
Gráfico 9: Serviços da BCE indicados pelos docentes para seus alunos....	44
Gráfico 10: Dificuldade para realizar pesquisa na BCE/UnB	45
Gráfico 11: Dificuldade para realizar pesquisas na Internet	46
Gráfico 12: Preferência para a realização da pesquisa feita em bases de dados.....	47
Gráfico 13: Dificuldades para realizar pesquisa em bases de dados.	48
Gráfico 14: Grau de satisfação pelos resultados obtidos em próprias pesquisas.....	49

Lista de tabelas

Tabela 1: Aquisição de novos conhecimentos.....	39
-------------------------------------------------	----

Sumário

1 INTRODUÇÃO	1
1.2 Justificativas	2
1.3 Objetivos	3
2 REFERENCIAL TEÓRICO	5
2.1 Estudos de usuários: algumas considerações	5
2.2 Necessidade de informação	9
2.3 Comportamento de busca e uso da informação pelos usuários	13
2.4 Satisfação dos usuários	15
2.5 Bibliotecas universitárias e a oferta de serviços de informação	17
2.5.1 Treinamentos em bibliotecas universitárias	19
3 METODOLOGIA	23
3.1 Coleta de dados	24
4 SOBRE A UnB, O PPGA E A BCE	26
4.1 Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da UnB ...	27
4.2 A Biblioteca Central da UnB (BCE)	29
5. DESCRIÇÃO DOS DADOS	33
5.1 Perfil dos Docentes do PPGA/FACE/UnB	33
5.2 Comportamento dos docentes na busca e uso da informação	39
6 CONCLUSÃO	50
REFERÊNCIAS	53
ANEXOS:	58

1 INTRODUÇÃO

Estudar o comportamento de usuários de informação é um dos requisitos para desenvolver as atividades em bibliotecas, centros de informação e *websites* de unidades de informação. Ao identificar a necessidade do usuário, os setores que disponibilizam a informação podem inserir modificações nos serviços oferecidos e atender efetivamente a demanda de sua comunidade.

A comunidade acadêmica nas universidades compõe-se de professores, alunos e pesquisadores associados. Uma característica existente no exercício do pesquisador/professor é o acúmulo das atividades de docência, pesquisa, orientação, publicação e em alguns casos, as de gerência. Inserida nas diversas atividades, o ato de buscar e usar a informação envolve a prática de consulta a diversas fontes de informação, o que demanda boa parte do tempo dos professores. Diante dessa realidade, a universidade na qual o professor está vinculado deverá oferecer meios de acesso à informação científica com maior agilidade, evitando, assim atraso na obtenção dos resultados, bem como, evitando prejuízos às atividades acadêmicas.

Knoplich (1998, p. 2) trata da obrigatoriedade da atualização do conhecimento para professores universitários, já que dão aulas, fazem pesquisas e orientam teses, necessitando dos conceitos mais atuais em cada especialidade, levantando a preocupação da necessidade da seleção do que lêem, considerando a confiabilidade das publicações.

O acesso às diversas fontes de informação científica como livros, periódicos, bases de dados *online* e muitas outras pode ser feito nas bibliotecas universitárias, que são centros complementares das atividades acadêmicas.

A obtenção de informação científica não se restringe a consultas em bibliotecas, participação em eventos e fóruns de discussão, conferências virtuais, pois até mesmo a troca de mensagens eletrônicas pode ser um meio de aquisição de informações científicas.

A necessidade de informação científica é constante entre pesquisadores e docentes. Para melhor satisfazer as necessidades informacionais desses usuários, faz-se necessário compreender melhor o comportamento de busca por informações.

1.2 Justificativas

De acordo com Guevara Villanueva (2004, p.19), estudar o comportamento de usuários da informação é um objetivo que deve ser priorizado por centros de informação e bibliotecas, pois ajuda a detectar as mudanças nos hábitos e necessidades de seus usuários e pesquisadores. A partir do resultado dos estudos de usuários é possível introduzir as modificações necessárias que serão capazes de responder, de uma maneira eficaz, as necessidades informacionais de acordo com os comportamentos da comunidade.

O desempenho eficaz da Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB), por meio de seus produtos e serviços, é fundamental no processo de transferência e democratização da informação, disponibilizando a estrutura necessária à produção de novos conhecimentos por parte dos docentes.

Este estudo pretende contribuir com a Universidade de Brasília na verificação do comportamento dos professores de pós-graduação da área de Administração na busca e uso da informação, conseqüentemente, no apoio às atividades ligadas ao ensino, à pesquisa e à extensão.

O resultado deste estudo poderá fornecer subsídios para a reestruturação dos serviços informacionais oferecidos pela BCE, garantindo a premissa básica da qualidade: a satisfação do usuário.

Existe atualmente uma extensa quantidade de conteúdos disponíveis em diversos suportes, essa expansão tem sido provocada pelos avanços tecnológicos oferecidos via *Web*.

Com essa nova realidade, o estudo de usuários da informação se torna necessário, pois é essencial verificar as mudanças no comportamento dos docentes provocadas pelo surgimento de novas tecnologias da informação. Torna-se

necessário também identificar qual a tecnologia mais adequada para localizar e fornecer informação. É importante que a gerência da biblioteca saiba como o usuário vem utilizando os recursos tradicionais de informação e os novos produtos oferecidos por meio de conteúdos *on line*.

Diante dessas mudanças, a comunidade acadêmica vem modificando seu comportamento de busca e uso da informação dos pesquisadores e docentes, que utilizam essas novas tecnologias. Dai a importância da realização de pesquisas sobre o comportamento de docentes que possam contribuir a partir dos seus resultados para que a BCE direcione os seus esforços de gestão no sentido de adequar a prestação de serviços de informação aos seus usuários. Na impossibilidade de pesquisar o comportamento de toda a comunidade acadêmica atendida pela BCE, optou-se pelo estudo dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração.

A pergunta que norteia este projeto é a seguinte: como os docentes da Pós Graduação em Administração da Universidade de Brasília (UnB) buscam e utilizam a informação, para a realização das suas atividades acadêmicas?

1.3 Objetivos

O objetivo geral da pesquisa é verificar o comportamento dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE) da Universidade de Brasília (UnB) no processo de busca e uso da informação para realizar suas atividades acadêmicas.

Os objetivos específicos são:

- Caracterizar o perfil dos docentes do PPGA/FACE/UnB;
- Identificar a oferta de serviços da BCE;
- Analisar o comportamento dos docentes do PPGA/UnB em relação a:

- a) aquisição de novos conhecimentos sobre os assuntos referentes a sua área de atuação;
- b) os tipos de fontes de informação (periódicos, anais, livros, conteúdos em formato eletrônico) ;
- c) uso dos serviços oferecidos pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília ;
- d) Dificuldades enfrentadas no processo de busca e uso da informação;
- e) Preferência na busca de informações necessárias á realização das atividades acadêmicas;
- f) Indicação dos serviços da BCE aos alunos;
- g) Grau de satisfação dos docentes em relação aos resultados obtidos em suas próprias buscas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir são apresentados os aspectos considerados relevantes para embasamento teórico da pesquisa como estudos de usuários, necessidade de informação, comportamento de busca e uso da informação, satisfação dos usuários e, como último tópico, as bibliotecas universitárias e a oferta de serviços de informação.

2.1 Estudo de usuários: algumas considerações

Os estudos de usuários vêm contribuindo para auxiliar na melhoria dos serviços oferecidos por bibliotecas e centros de informação.

Diversas são as pesquisas sobre os estudos de usuários (CUNHA, 1982; FIGUEIREDO, 1994; MORAES, 1994; FERREIRA, 1995; CALVA GONZALES, 2004), subsidiando as bibliotecas e centros de informação na produção de mudanças necessárias em seus serviços, na busca da proficiência no atendimento aos seus usuários.

Cunha (1982) observa que os estudos de usuários estão modificando as ações desenvolvidas pela biblioteca, pelos centros de documentação e/ou informação, ocorrendo assim um retorno ao seu objetivo primordial, que é o foco da oferta dos serviços para os usuários, satisfazendo as suas necessidades.

O estudo de usuário é uma investigação realizada com o propósito de saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para se ter conhecimento sobre as necessidades reais de informação do usuário de uma biblioteca ou de um centro de informação (FIGUEIREDO, 1994).

Conforme observa Aguiar (2004, p.219), os estudos de usuários são investigações centradas no sistema, indivíduo, grupo ou na comunidade favorecida com os serviços oferecidos por unidades de informação.

Moraes (1994, p.115), observa que tais investigações objetivam:

determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir seus hábitos para a obtenção da informação, bem como os processos de busca. Ademais, visam estudar o uso feito com os documentos; e analisar suas maneiras de obtenção de acesso a esses.

De acordo com Figueiredo (1994, p. 8),

...existem várias maneiras de se caracterizar estudos de usuários: uma das maneiras mais convenientes é dividi-los em dois: 1) estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual; 2) estudos orientados ao usuário, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este grupo obtém a informação necessária ao seu trabalho.

Ferreira (1996) observa que os estudos de usuários fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as abordagens convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários e as abordagens da percepção ou abordagens alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário como meio de chegar às aspectos cognitivos comuns à maioria deles, como pode ser visto no Quadro a seguir.

Quadro 1 – Características das abordagens de Estudos de Usuários.

ABORDAGENS CONSERVADORAS	ABORDAGENS ALTERNATIVAS
a) compreender a informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente do indivíduo.	a) compreensão de que a informação, sem a atribuição de sentido a partir da intervenção dos esquemas mentais de seu usuário, não está completa;
b) colocar as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções.	b) colocação das questões “como as pessoas agem” e “como a informação auxilia estas pessoas” no centro das atenções.
c) perceber o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação.	c) entendimento de que o sistema de informação tem em seu usuário sua “razão de ser”, devendo, pois, se adaptar às necessidades informacionais e aos comportamentos de busca e uso de informação dele.

Fonte: Aguiar, 2004 p.219.

Observando as características das abordagens de estudos de usuários, fica evidente a importância em observar o indivíduo como membro de um determinado grupo, ou seja, cada indivíduo, por si só é um caso que requer atenção especial. O certo é que em muitos casos não é possível estudar um a um todos os indivíduos. Assim, tem-se que reunir pequenos grupos com características similares.

De acordo com Maia (2005, p.5), analisar apenas um usuário do sistema de informação não ajudaria, pois a preferência e satisfação do usuário tendem a ser altamente voláteis e específicas. Os estudos devem ser focados em características mais estáveis como a perspectiva de uso de uma comunidade de usuários.

Para Le Coadic (1994, p. 110), as pesquisas sobre usuários de serviços de bibliotecas surgiram a partir de perguntas sobre as atividades destes usuários que, imaginados como passivos e disciplinados, necessitam da ação do bibliotecário na obtenção da informação. O estudo de usuário visa obter melhor conhecimento de suas práticas, modos de agir, usos, meios de operação ou esquemas de ação.

De acordo com Ferreira (1995, p.220),

... compreendendo os comportamentos de busca de informação mais profundamente, poderemos capacitar as organizações provedoras de informação a melhor servir às necessidades de seus clientes, aumentando, assim, a eficiência específica dos indivíduos nos meios pessoais, sociais e profissionais. O ideal seria alcançar o conceito global para uma dada comunidade, usando classificações abrangentes em que todas as situações individuais pudessem ser enquadradas.

Teixeira (2004, p. 211) observa que “os usuários fazem uso de serviços, mas não os exploram de maneira aprofundada, por não terem conhecimento da capacidade do sistema”. Com isso, faz-se importante considerar que além das publicações em papel existe também uma quantidade crescente de informação eletrônica.

De acordo com Lo Monaco (2007, p.1) os bancos de dados eletrônicos estão em contínua expansão qualitativa e quantitativa com capacidade de armazenar uma grande quantidade de informações e dados. Como o autor afirma, “há cerca de 1,5 bilhão de gigabytes de informação e 2 bilhões de sites disponíveis na Internet”.

Markl (1998, p. 2), citado por Lo Monaco (1998), também observa que para enfrentar as ondas informativas da sociedade, será necessária uma capacidade de avaliação e julgamento desenvolvida pela educação e pela experiência.

Conforme Santos (2004, p.1), torna-se fundamental uma análise crítica na seleção das informações que subsidiarão, no âmbito acadêmico, o professor na sua atividade principal orientada para socialização ou difusão do conhecimento, ou ainda, na pesquisa como condição (responsabilidade) indispensável da prática docente.

Aí está, então, a função primordial da biblioteca ou centro de informação: baseado no estudo de usuário para aplicação de um eficiente serviço de disseminação seletiva da informação: “implementar ou fortalecer um sistema dinâmico de referência, para selecionar o que realmente interessa aos usuários e à sociedade, a serviço da qual o centro trabalha”, como bem ressalta Lo Monaco (2007, p. 2).

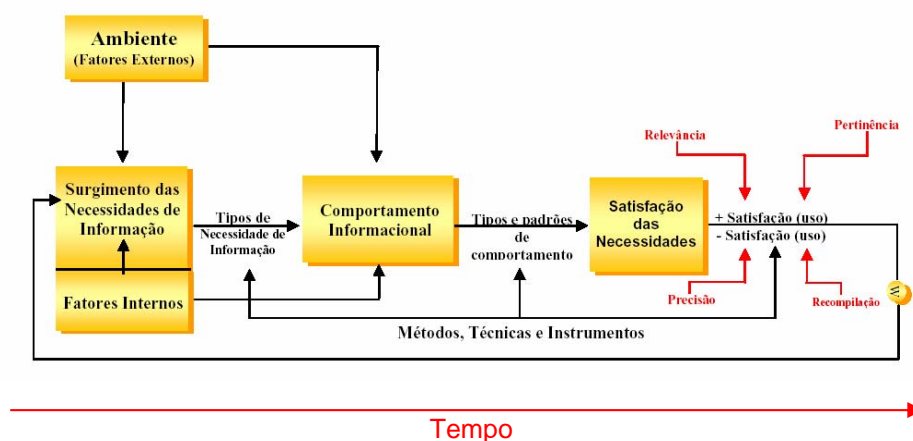
Calva Gonzales (2004) em seu estudo sobre a necessidade de informação, traz uma importante contribuição ao estudo dos usuários, pois aborda os fundamentos do surgimento das necessidades de informação, embora não a partir de uma perspectiva meramente conjuntural com intenção de estabelecer programas de previsão de serviços bibliotecários. Seu enfoque é mais profundo, já que trata de elucidar as origens das necessidades de informação procurando entre as necessidades dos seres humanos. Ao situar as necessidades de informação neste contexto, dá-se forma a uma das contribuições mais importantes do trabalho, já que as necessidades humanas são a origem e causa de muitas atitudes. Preenche um vazio sobre o tema, pois até o momento não se haviam explorado as necessidades de informação com um enfoque parecido.

Os resultados dos estudos de usuários oferecem uma visão ampla dos problemas e as possíveis propostas de correção de falhas, identifica também a potencialidade dos perfis de usuários e auxilia na elaboração de projetos voltados para os serviços de disponibilização de informação. Infere-se que os estudos de usuários devem fazer parte de uma política estratégica administrativa e o seu

acompanhamento se faz necessário para manter um equilíbrio entre os serviços oferecidos e as necessidades do usuário.

2.2 Necessidade de informação

Calva Gonzáles (2004) propõe o modelo sobre as necessidades de informação (Modelo NEIN) com a finalidade de poder explicar o fenômeno das necessidades de informação, apresentar a sua constituição, seu surgimento, sua manifestação, sua detenção, sua satisfação, tudo com o propósito de que o conhecimento desse processo possa contribuir com as unidades de informação.



Fonte: Calva Gonzáles, 2004, p. 168.

Figura 1 – Modelo NEIN (Modelo sobre as necessidades de informação)

No modelo sugerido observa-se a existência de três principais fases das necessidades de informação. A primeira, delas se refere ao surgimento das necessidades de informação, a segunda ao comportamento informativo e a última a satisfação das necessidades de informação.

Pode-se observar na primeira fase a presença de fatores que interferem no fenômeno: fatores externos e internos. Os fatores externos compreendem as pressões que o meio ambiente externo exerce sobre o sujeito, tais como os aspectos sociais, políticos, econômicos e educativos. O meio ambiente exerce uma influência

no ser humano e provoca uma resposta, estas reações se processam no cérebro e se convertem em necessidade. Já os fatores internos correspondem às características particulares de cada pessoa: conhecimento, experiências, habilidades e capacidade. Esses fatores dentro do sujeito são os que pressionam a ter uma necessidade de informação, que em combinação com os fatores externos dão origem as necessidades.

Na segunda fase o comportamento informativo é gerado pela manifestação das necessidades de informação. É precisamente quando o usuário é motivado a buscar a satisfação de suas necessidades.

Por último, na terceira fase do modelo, que trata da satisfação das necessidades de informação podemos perceber que o usuário com a informação obtida e dependendo da sua utilização estará satisfeito ou insatisfeito com a resposta oferecida pelo centro de informação.

Calva Gonzáles observa que para a compreensão dos fenômenos das necessidades de informação deve-se utilizar métodos que permitam analisar neste fenômeno de onde e em que momento é oportuno contemplar a utilização dos métodos para detecção ou determinação de: a) tipos de necessidades de informação; b) padrões de comportamento informativo e c) satisfação das necessidades de informação.

Os métodos de detecção das necessidades de informação, do comportamento informativo e da satisfação podem ser observados em três momentos: 1) ao aparecer uma necessidade de informação; 2) ao manifestar-se uma necessidade de informação através de um comportamento informativo e 3) uma vez adquirida a informação o sujeito poderá valorar sua satisfação.

De acordo com os estudos de Calva Gonzáles (2004), observa-se a mudança no foco dos estudos de usuários, ao procurar entender todo o processo que vai desde o surgimento da necessidade ao momento da satisfação do usuário.

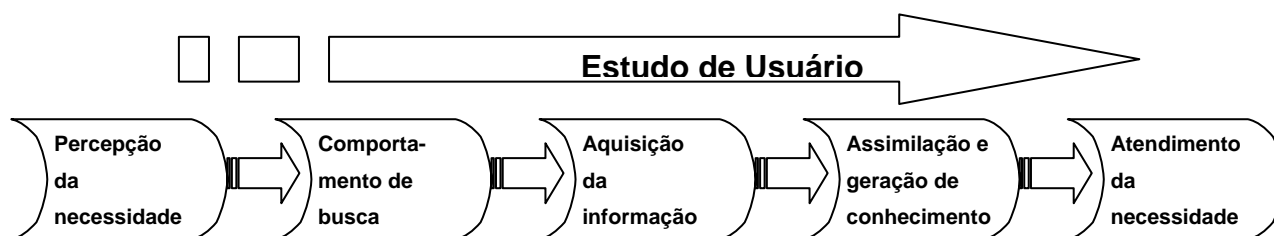
Tavares (2005) observa que, para se garantir qualidade a produtos e serviços, as organizações devem compreender que dependem do seu cliente, e por esse

motivo devem entender suas necessidades atuais e futuras, atender a seus requisitos e se esforçar para superar as expectativas.

Em seu estudo que teve como objetivo identificar os canais mais utilizados pelos professores da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) na busca e recuperação das informações técnico-científicas e pedagógicas necessárias ao desenvolvimento da formação continuada, Rosemberg (2000) detectou a leitura como o meio mais utilizado para fins informativos. Definiu, ainda, os canais de busca de informação como canais formais, semiformais e intermediários. Os canais formais compõem-se das fontes de informação impressas (livros, publicações periódicas, enciclopédias, dicionários entre outros), os canais semiformais das pré-publicações (teses, dissertações, cópias de comunicações orais, trabalhos e/ou resumos apresentados e/ou publicados em anais de reuniões acadêmico-científicas). Os canais intermediários são representados pelas instituições responsáveis pela preservação, organização e disseminação da informação registrada (canais formais e semiformais). Os canais intermediários possuem o papel de facilitadores da busca e recuperação de informações onde quer que estejam, física ou virtualmente armazenadas (ROSEMBERG, 2000).

Para obter melhor resultado nos estudos de usuário, é importante acompanhar o processo informacional, desde o surgimento da necessidade, até o atendimento desta por parte dos serviços informacionais, considerando todas as variáveis envolvidas durante esse processo.

De forma a esclarecer o processo descrito, pode-se acompanhá-lo na figura a seguir:



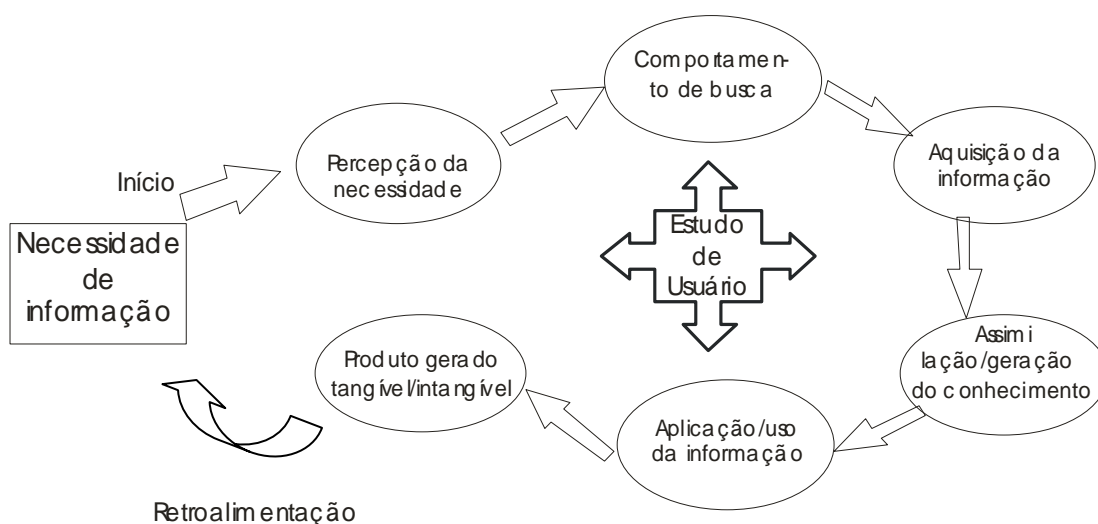
Fonte: Tavares (2005).

Figura 2: Processo de atendimento da necessidade de informação

A figura 2 demonstra todas as etapas que antecedem o atendimento da necessidade e seu acompanhamento pelo estudo de usuário. As variáveis comportamentais devem ser observadas em todas as etapas, e assim deve ser o acompanhamento dos estudos de usuários.

Tavares (2005) observa falhas nesta abrangência, pois como apresentado na figura 2, o usuário busca informação como solução para um problema levantado. Por isso desta forma é apresentada uma nova figura, que mostra que o objetivo da busca por informação é criar conhecimento embasado.

Constrói-se, assim, uma nova forma de avaliar o processo de atendimento da necessidade de informação.



Fonte: Tavares, 2005.

Figura 3 : Processo de atendimento da necessidade de informação incluindo produto resultante

Tavares (2005) questiona e pontua onde deve ser focalizado e quais as fases que devem ser acompanhadas nos estudos de usuários. Primeiro: saber qual é a necessidade real que o usuário possui de informação e acompanhar a própria percepção do usuário dessa necessidade; segundo: acompanhar o seu comportamento na busca, incluindo formulação de estratégias e recepção aos resultados obtidos; terceiro: acompanhar a reação à aquisição da informação;

observar os mecanismos de assimilação, aprendizado e métodos de geração do conhecimento; acompanhá-lo até a utilização desse conhecimento obtido como resposta no processo de tomada de decisão, avaliando o produto resultante deste processo, pois pode ocorrer a retroalimentação, que é o produto final demandando mais informações, e o retorno ao início do ciclo.

Observa-se na figura 2 que o processo informacional inclui diversas fases que vão desde a percepção das necessidades até o atendimento delas. Verifica-se na figura 3 que essas fases apresentam algumas semelhanças, mas trás como diferencial a existência de um ciclo contínuo, ou seja a retroalimentação.

2.3 Comportamento de busca e uso da informação pelos usuários

De acordo com Ferreira (2007), o ser humano raramente busca informação como um fim em si mesmo. Ao contrário, ela é parte de um processo de tomada de decisão, solução de problemas e/ou alocação de recursos. Portanto, qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar a visão, necessidades, opiniões e problemas desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação, quer seja para o desenvolvimento de produtos e serviços em ambiente eletrônico ou não.

Covi (1999, p.297) relaciona algumas das perguntas que podem ser respondidas em pesquisas com foco no comportamento do usuário, e não em características do sistema de recuperação da informação:

- Como os pesquisadores descobrem e percebem a disponibilidade de materiais eletrônicos?
- Como os pesquisadores utilizam materiais eletrônicos?
- Como os recursos eletrônicos se enquadram nas características de trabalho dos pesquisadores?

- Quando os pesquisadores preferem a forma eletrônica à do papel?
- Como a preferência e uso variam entre as disciplinas?

A autora (COVI, 1999) prossegue relatando que habilidades específicas do usuário influenciam diretamente em seu comportamento na utilização destes sistemas. Se o usuário possui ou não determinadas habilidades, as respostas às perguntas podem ser bem diferentes.

Covi exemplifica algumas dessas habilidades:

- Habilidade básica de uso do computador e uso de bibliotecas: digitar e operar um computador, localizar um material em uma biblioteca física.
- Habilidade de procurar em sistemas específicos: utilizando linguagens de comandos para um banco de dados particular, procurar ajuda e utilizar recursos especializados (guias de localização e procuras em lote).
- Estratégias de busca em geral.

Para D'Alessandro et al. (1998, p.585), outro fator que influencia o comportamento do usuário na busca por informação, assim como as habilidades, são as barreiras de uso. Estas barreiras podem ocorrer em três formas diferentes:

- barreiras pessoais, relacionadas às características pessoais (exemplo: “Não estou interessado”. “Não gosto de computadores”. “Não tenho treinamento suficiente”. “Computadores são muito impessoais”).
- barreiras de acesso, relacionadas com as habilidades pessoais de acesso a computadores fisicamente (exemplo: “Custa muito o uso”. “Os computadores estão mal localizados”) e
- barreiras de recurso, relacionadas às fontes de informação (exemplo: “Não há informação suficiente”. “A informação não é confiável”. “É muito difícil encontrar a informação”).

Tavares (2005) observa que o usuário é o principal agregador no processo de dar valor aos produtos e serviços informacionais. Ele identifica esse valor através das respostas às suas necessidades informacionais.

Cuenca (2003, p.8) destaca que a comunidade acadêmica necessita estar continuamente atualizada sobre os novos conhecimentos para cumprir o seu papel no ensino e na produção científica. Portanto, o conhecimento e utilização dos recursos de busca propiciados pela Internet são importantes para manterem-se atualizados quanto à produção bibliográfica das suas áreas.

Cuenca (2000, p.1) ressalta que

as mudanças que a Internet vem provocando nas atividades de ensino e pesquisa influenciaram definitivamente o comportamento do usuário da informação e, cada vez mais, as pessoas adotam o instrumento em seus ambientes de estudo e trabalho. À medida que aumenta a demanda pelos modernos recursos, novos caminhos para a disponibilização de informação na rede são descobertos e, imediatamente, colocados em operação, agregando valores incalculáveis ao maior e mais importante veículo de comunicação e transmissão de informação de todos os tempos.

O comportamento dos usuários diante das novas ferramentas de pesquisa e as mudanças constantes das ofertas de serviços de informação via *Web*, afeta em partes a busca pela satisfação dos usuários.

2.4 Satisfação dos usuários

A oferta de serviços de informação deve, primordialmente, se preocupar com a satisfação do usuário. Essa satisfação é medida em diversos estudos focado nos usuários, que partem da identificação das necessidades de informação até a satisfação dos usuários, como destaca Lucena (2006).

É inerente ao estudo do usuário da informação, o estudo de necessidade, de uso e de acesso à informação. Dentre os usuários, é necessário identificar as várias necessidades que são intrínsecas de cada grupo, permitir que a informação demandada seja atendida e que haja satisfação dos usuários perante a busca à informação desejada.

Para Monteiro (2006), a satisfação do usuário refere-se ao conforto e aceitabilidade do produto, medidos por meio de métodos subjetivos e/ou objetivos. As medidas objetivas de satisfação podem se basear na observação do comportamento do usuário (postura e movimento corporal) ou no monitoramento de suas respostas fisiológicas. As medidas subjetivas, por sua vez, são produzidas pela

quantificação das reações, atitudes e opiniões expressas subjetivamente pelos usuários.

Para que uma biblioteca possa desenvolver adequadamente seus serviços e produtos será de fundamental importância que se conheça melhor o seu usuário e suas necessidades. Como bem destaca Tavares (2005), a biblioteca deve ter a idéia de uma entidade prestadora de serviços. Essa idéia está sendo difundida entre os profissionais da informação e por isso esses profissionais buscam agregar nos seus serviços a verificação sobre a satisfação dos seus usuários.

Em todo processo bibliotecário é importante que a satisfação do usuário seja a meta a ser alcançada, continua Tavares (2005). A razão de existência dos centros de documentação e bibliotecas é atender satisfatoriamente as demandas de pesquisa e informação da sociedade. A partir do momento que o usuário percebe a importância da informação recebida, ele será o primeiro a reconhecer a relevância deste serviço para o seu desenvolvimento pessoal, educacional e profissional.

Os serviços oferecidos via *Web* contribuem para a disseminação da informação oferecida pelas bibliotecas universitárias, mas também geram outros problemas que afetam a qualidade dos serviços. Como observa Cardoso (2006, p.7), a Internet tem contribuído para as buscas e uso da informação, mas com a sua diversidade e a constante necessidade de atualização será necessário que os centros que oferecem informações se organizem de forma a apresentar uma informação segura e de melhor qualidade, tanto na busca quanto no tempo empregado pelo usuário, o que é imprescindível para a satisfação do mesmo.

A busca pela satisfação dos usuários, reflete-se também na busca pela gestão da qualidade dos serviços oferecidos. O principal objetivo da gestão da qualidade é garantir a sobrevivência das organizações, com base na satisfação dos clientes. Essa busca de satisfação total deve fazer parte de todos os processos e serviços prestados aos usuários, analisando-se e avaliando-se cada parte desses processos, procurando sempre aproximar-se ao máximo das expectativas do usuário.

Visando a satisfação do usuário, Tavares (2005) enumera oito princípios para obtenção da gestão de qualidade (GQ): foco no cliente; liderança; envolvimento de pessoas; gestão de processos; abordagem sistêmica; melhora contínua; decisão baseada em fatos e benefícios mútuos na relação com fornecedores.

Outro fator importante para atingir a satisfação do usuário e atender critérios da Gestão da Qualidade é a promoção dos serviços oferecidos, pois não terá nenhum efeito o serviço que não for divulgado para os seus usuários potenciais. Segundo Amaral (2004, p. 73), “a promoção consiste no uso de canais de comunicação para informar a existência de algo, além de convencer os possíveis interessados em usar ou adquirir aquilo que se promove”.

Os usuários ficam satisfeitos quando utilizam serviços que recuperam as informações desejadas, visto que o objetivo dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias e centros de informação é oferecer informação útil e que satisfaça as necessidades de seus usuários.

2.5 Bibliotecas universitárias e a oferta de serviços de informação

Os usuários de bibliotecas universitárias geralmente usam os serviços mediante a necessidade de informação para elaboração de trabalhos acadêmicos.

Tavares (2005) destaca que

a finalidade das bibliotecas em centros de pesquisa é dar apoio ao pleno desenvolvimento de atividades ligadas ao ensino, pesquisa e extensão, por isso o desempenho eficaz de seus produtos e serviços é fundamental no processo de transferência e democratização da informação, afim de possibilitar estrutura necessária à produção de novos conhecimentos.

A biblioteca sendo um dos eixos de sustentação das atividades de ensino e pesquisa deverá adequar seus serviços para estas atividades desenvolvidas no meio acadêmico. Para isso, é necessário o conhecimento das necessidades reais de informação dos usuários, no qual será oferecido pela metodologia dos estudos de usuários.

Garcez (2000) enfatiza que para as bibliotecas alcançarem seus objetivos de atender e exceder as necessidades e expectativas de seus usuários, as bibliotecas têm que, inicialmente, conhecê-los.

Os serviços oferecidos pela biblioteca deverão estar adequados aos perfis de usuários, ou seja, o tipo de acervo tem que estar relacionado ao tipo de pesquisa realizada na instituição, deverá também identificar o tipo de formato, impresso ou eletrônico que o pesquisador tem preferência e a existência de um auxílio constante na pesquisa, entre outros.

Cuenca (2000) destaca que na transição do impresso para o eletrônico, as bibliotecas universitárias tiveram papel fundamental na introdução dos pesquisadores para o uso das novas tecnologias, facilitadoras na atualização dos avanços da ciência .

Garcez (2000) observa que os usuários esperam que sejam disponibilizados bens e serviços para atender e exceder suas necessidades informacionais como: acesso às bibliotecas temáticas para atender sua área de pesquisa; as ferramentas de pesquisas, mais fáceis em termos de uso e mais adequadas às suas necessidades informacionais; as bibliotecas convencionais e digitais.

Tavares (2005) observa a interação entre biblioteca e usuário como o pilar do desenvolvimento de percepção de valor, confiança e compromisso, demonstrando a responsabilidade que a biblioteca tem na criação e adequação de um sistema de informação eficiente voltado a pesquisadores.

De acordo com Cuenca (2000), enquanto suporte essencial às atividades de ensino e pesquisa, espera-se das bibliotecas universitárias a mesma postura pró-ativa diante das inovações tecnológicas, uma vez que, pela natureza do objeto de seu trabalho, é a biblioteca que se encontra nesse epicentro tecnológico.

2.5.1 Treinamentos em bibliotecas universitárias

A biblioteca universitária tem como objetivo fornecer infra-estrutura bibliográfica e documental aos cursos, pesquisas e serviços mantidos pela universidade e possui vital importância na estrutura da instituição.

Davies (1974, p.39) destaca o problema de aprender a usar a biblioteca em uma perspectiva ampla, relacionada com o desenvolvimento da habilidade de pensar, de comunicar idéias e aprender a aprender:

Aprender a utilizar a biblioteca é um componente básico do programa educativo de cada universidade, e seu propósito perpassa e potencializa todos os outros propósitos educacionais –a linha comum da educação – que é o desenvolvimento da habilidade de pensar. Vai muito além do programa tradicional de ser apresentado aos recursos, serviços e facilidades da biblioteca; envolve o desenvolvimento da capacidade de raciocínio e inclui o aprender e pensar, a transmitir o pensamento, e a dominar a habilidade de aprender ao longo da vida.

Oliveira, Cunha e Marmet (1986), em seu trabalho sobre treinamento de usuários, observam que: o treinamento de usuários é a primeira e fundamental atividade de ligação entre a biblioteca e seus leitores, informando-os sobre sua forma de organização e vocabulário comumente utilizado. Por isso mesmo, esse treinamento deve ir ao encontro das necessidades dos usuários, pois desse treinamento depende que o usuário novato passe a utilizar mais a biblioteca, ou se afaste dela. Nesse sentido Nahl (1999) recomenda que qualquer programa de treinamento esteja orientado por uma perspectiva centrada no usuário.

Fjällibrant e Stevenson (1978, p.33) sintetizam, com muita propriedade, alguns fatores a serem considerados no processo de treinamento de usuários: motivação, atividade, compreensão e retro-alimentação. Para eles:

estes fatores podem ser considerados em relação com o programa de educação de usuários de uma biblioteca:

Motivação: a instrução deve ser fornecida no ponto de alta motivação, como por exemplo, quando o estudante precisa de uma informação ligada com um projeto particular.

Atividade: trabalhar ativamente em um problema, aprender fazendo é provavelmente mais efetivo que simplesmente ser informado sobre como agir em determinada situação.

Compreensão: a educação do usuário será mais eficaz se o estudante entende o que está fazendo e porque está fazendo, ou seja, se novos fatos podem ser relacionados com o conhecimento pré-existente.

Retroalimentação: informação sobre o progresso alcançado deve ser fornecida ao estudante, como forma de realimentação.

Relevante, embora a primeira vista pareça óbvia, é a observação de Renford e Hendrickson (1980,p.56), de que cada biblioteca é única. Daqui se depreende, naturalmente, que o treinamento de usuários deve ser pensado em função de cada biblioteca pois:

nenhuma biblioteca terá todos os recursos anunciados, localizações e números de chamada estarão faltando, e novas aquisições sempre serão necessárias. Os melhores guias serão usualmente aqueles preparados para ir ao encontro das necessidades de uma biblioteca particular e de seus usuários.

O estudante brasileiro de uma forma geral, chega à Universidade com pouco preparo para reconhecer a importância da biblioteca universitária como fonte de informações, e para utilizar os recursos que ela coloca à sua disposição. Este fato é bastante conhecido, e amplamente identificado na literatura sobre o assunto. Por exemplo, Silva (1995), afirma:

É fato que a maioria dos estudantes universitários brasileiros, ao ingressarem num curso superior, não tem o hábito de ler, estão pouco preparados para realizar uma pesquisa e encontram dificuldades em utilizar amplamente os recursos que uma biblioteca oferece.

Esta deficiência parece ser geral na América Latina, e tem suas causas na infra-estrutura do ensino pré-universitário, como assegura González (1998):

(...) a ausência de hábitos de leitura na população latino-americana, a falta de boas e suficientes bibliotecas escolares, públicas e infantis, (...) e a pouca consciência sobre a informação em diferentes níveis da população adulta, trazem como consequência que o uso da informação seja muito limitado, quase ignorado.

As bibliotecas universitárias tentam suprir parte dessa carência, ministrando cursos de orientação aos usuários, em diversas formas, como visitas orientadas, instruções sobre elaboração de trabalhos científicos e utilização de fontes de informação, procurando assim motivar o aluno a utilizar a biblioteca e a se familiarizar com seus recursos. Diversos autores apontam para a necessidade de não apenas instruir o usuário sobre o uso dos recursos da biblioteca, mas também formá-lo para produção de novas informações, e motivá-lo para uma nova visão da informação e da biblioteca.

Assim, Cunha (1986) procura conceituar a educação do usuário da seguinte forma:

o conceito de educação do usuário visualizado por nós vai além dos significados da orientação e pesquisa bibliográfica. Para nós, a educação do usuário engloba o reconhecimento das fontes de informação necessárias ao preenchimento dessas necessidades, a habilidade para utilizar com eficiência o potencial de informação de uma unidade de informação (...), e, finalmente, as noções necessárias para preparar e redigir um documento científico ou técnico (...). Desta forma, pode-se ver que a educação do usuário, em nosso entender, significa não somente acessar a informação, mas também comunicar e gerar nova informação.

Grande parte das bibliotecas universitárias oferece algum serviço de orientação: em 1995, segundo Silva (1995, p. 73), 77% das bibliotecas universitárias realizavam atividades desta natureza. Silva (1995, p. 74) aponta também a escassez de estudos teóricos na literatura brasileira:

o enfoque da literatura brasileira sobre o assunto é também apontado como um problema para os profissionais envolvidos com esse tipo de atividade. A maioria dos respondentes considera que a literatura é constituída basicamente de relatos de experiência e contém pouco embasamento teórico.

A mesma opinião é revelada por Belluzzo e Macedo (1990) quando afirmaram que

no Brasil, embora tenha sido registrado pouca coisa do ponto de vista teórico e crítico..., evidenciando um contraste com o que acontece em países mais desenvolvidos. No plano internacional, principalmente nos

Estados Unidos (...), já quase há um século vem sendo revelada na literatura especializada (...) a necessidade do estudo e das aplicações da educação de usuários.

Além do conhecimento sobre a importância dos treinamentos nas bibliotecas universitárias será necessário que os gerentes percebam também a relevância do marketing para a divulgação dos seus produtos e serviços.

“O marketing é um instrumento de planejamento que ajuda a dar forma à visão, testa sua viabilidade, inicia e depois modifica sua operação. Quando usado conscientemente e com habilidade, o marketing pode manter a biblioteca numa posição visível e relevante” (CONROY, 1983).

Amaral (1996, p.3) enfatiza que a adoção do marketing em unidades de informação é vista como uma forma de valorizar o profissional da informação, melhorando a sua imagem mediante o uso aprimorado de técnicas para fazer trocas adequadas, quebrando as barreiras na comunicação entre as unidades de informação e seus usuários para melhor satisfazer as necessidades informacionais desses usuários.

“É preciso criar melhores definições para os objetivos da biblioteca universitária, levando em consideração os usuários do sistema e os objetivos da própria educação superior” (FIGUEIREDO, 1991).

Ferreira (1980) afirma:

“À medida que a universidade melhora seus padrões de ensino e pesquisa, sente-se pressionada a dar melhores condições às bibliotecas para que funcionem com eficácia; e estas, por sua vez, funcionando adequadamente, dão melhor apoio aos programas educacionais da própria universidade. É a retroalimentação, da qual depende não só a continuidade e qualidade dos serviços oferecidos, bem como a qualidade do próprio ensino”.

Os treinamentos de uso das bibliotecas universitárias também podem ser considerados como um meio de promoção dos demais serviços e produtos. O que caracterizará um treinamento eficaz será o seu planejamento e a forma de divulgação para os diversos usuários da comunidade acadêmica.

3 METODOLOGIA

Segundo Certo e Bervian (1996, p. 49),

[...] a pesquisa descritiva procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão, com os outros, sua natureza e características, correlacionando fatos ou fenômenos sem manipulá-lo.

Vieira (2002) e Malhotra (2001) concordam com tal afirmativa, destacando que a pesquisa é descritiva porque utiliza padrões textuais como, por exemplo, questionários para identificação do conhecimento. Tem por finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos sem, entretanto, entrar no mérito de seu conteúdo.

Na pesquisa descritiva não há interferência do investigador, que apenas procura perceber, com o necessário cuidado, a frequência com que o fenômeno acontece e objetiva conhecer e interpretar a realidade, por meio da observação, descrição, classificação e interpretação de fenômenos, sem nela interferir para modificá-la.

Complementando, Vieira (2002) destaca que as pesquisas descritivas podem se interessar pelas relações entre variáveis e, desta forma, aproximar-se das pesquisas experimentais.

A pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, mas não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Para alcançar os objetivos deste trabalho foi realizada uma pesquisa descritiva. A opção da escolha está fundamentada na não interferência do investigador e sim na verificação impessoal dos dados fornecidos pelo docente, de como este adquire novos conhecimentos sobre os assuntos referentes a sua área de atuação, como identifica as fontes de informação e os serviços disponíveis na BCE e as suas dificuldades no processo de busca e uso da informação científica.

A pesquisa é censitária, uma vez que serão pesquisados todos os docentes do PPGA, totalizando 20 professores, segundo consulta ao site da PPGA da Universidade de Brasília (www.unb.br/face/ppga), em 20 de abril de 2007.

3.1 Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio das técnicas de análise documental e de aplicação de questionário individual com os docentes do PPGA.

Para identificação do perfil dos docentes foi realizada análise documental dos currículos dos docentes na Plataforma Lattes, compreendendo o período de 2004-2006. O período foi escolhido devido a criação do PPGA ter ocorrido em 2004. A coleta de dados foi realizada em 18 de abril de 2007.

As etapas para essa coleta de dados foram:

- (1) acesso ao *site* [http:// www.cnpq.br](http://www.cnpq.br), utilizando um computador com o software de navegação Internet Explorer 6.0 com conexão disponível a Internet;
- (2) na página inicial do *site* será selecionado o item Plataforma Lattes;
- (3) acesso ao *link* Buscar Curriculum;
- (4) pesquisa pelo nome do docente;
- (5) análise curricular.

Foram considerados os dados pertinentes a coleta da informação para identificação do perfil dos docentes:

- Tempo de docência;
- Formação / Área do conhecimento;
- Publicações (artigos /livros/capítulo de livro/ organização livro/anais congressos);
- Orientações concluídas (mestrado/doutorado/iniciação científica/ graduação);
- Projeto de pesquisa (concluído / em andamento).

Para a distribuição dos questionários, inicialmente, foi realizado contato pessoal com o Coordenador do Programa de Pós-Graduação Professor Tomás de Aquino Guimarães; explicando os objetivos da pesquisa e solicitando autorização

para envio dos questionários aos docentes. Para descrever o ambiente organizacional (UnB, PPGA e BCE) foi utilizada a técnica de análise documental com a consulta a documentos impressos e a informações disponíveis na Internet. Os dados extraídos, tanto dos questionários quanto da pesquisa documental serão transferidos para um programa Excel para realização da análise quantitativa. Os questionários foram entregues na forma impressa na secretaria do PPGA/FACE/UnB e distribuídos pessoalmente aos docentes.

O questionário teve como pretensão levantar questões para se obter respostas que atendessem aos objetivos específicos, em relação à análise do comportamento dos docentes referente a uso das novas tecnologias, preferências e dificuldades encontradas em relação à busca e uso de informações dos serviços oferecidos pela BCE.

No dia 16 de maio foi aplicado o pré-teste do questionário. Verificadas e corrigidas algumas falhas, o instrumento de coleta de dados ficou composto de 10 questões sendo 8 fechadas e 2 duas semi-abertas. (Anexo B).

O objetivo geral da pesquisa será exposto de modo direto e simplificado, com o propósito de sensibilizar o respondente. Será especificado, também, o prazo para devolução do questionário, estabelecendo-se uma data para seu recolhimento na Secretaria do Departamento.

Os questionários em formato impresso serão entregues na secretaria do PPGA no dia 18 de maio de 2007 e recolhidos no dia 25 de maio de 2007. Já os questionários via Web serão encaminhados no dia 24 de maio e recolhidos no dia 28 de maio de 2007.

4 SOBRE A UnB, O PPGA E A BCE

A Universidade de Brasília (UnB) foi criada pela Lei 3.998, sancionada pelo Presidente Juscelino Kubitschek de Oliveira em 15 de dezembro de 1961, e instalada, formalmente, em 15 de abril de 1962. Seu projeto original foi elaborado por um grupo de intelectuais brasileiros, sob a coordenação e direção de Darcy Ribeiro (ALENCAR, 1969).

A estrutura organizacional da Unb foi inspirada nas universidades européias e americanas, tendo por base a integração de dois tipos de unidades: os Institutos e as Faculdades.

No que se refere à atividade docente, a unidade básica do sistema seria constituída pelos Departamentos. Sem dúvida, os sistemas departamentais, instituídos na Universidade de Brasília, representaram grande progresso na democratização e modernização do ensino superior brasileiro, que tinha na figura do catedrático a autoridade única e toda poderosa.

O projeto proposto para a UnB possibilitaria o estabelecimento de um novo modelo de organização universitária, além da implantação das reformas estruturais que vinham sendo reivindicadas, há anos, pela comunidade acadêmica do país.

A Universidade de Brasília surgiu assim, como instituição integrada, com metodologia interdisciplinar e atenta à emancipação econômica e política da nação (FÁVERO, 1977).

A Universidade de Brasília tem por objetivo cultivar o saber em todos os campos do conhecimento puro e aplicado, ou seja, ministrar ensino em grau superior, formando profissionais e especialistas; realizar pesquisas e estimular atividades criadoras nas ciências, nas letras e nas artes; estender o ensino e a pesquisa à comunidade, mediante cursos ou serviços especiais (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 1976).

4.1 Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da UnB

O Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da UnB, vinculado à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), conta com a área de concentração Gestão organizacional composta de três linhas de pesquisa: Aprendizagem, cultura e trabalho; Inovação, empreendedorismo e criatividade, e Avaliação de políticas públicas. Há uma quarta linha de pesquisa em formação, com foco em Finanças. O Programa é composto do Curso de Doutorado em Administração, dois cursos de Mestrado em Administração (acadêmico) e Gestão Social e Trabalho (profissional), e de cursos de pós-graduação *lato sensu*. Formam seu corpo docente professores do quadro de pessoal da UnB, de distintas formações, lotados em diferentes unidades acadêmicas da Universidade e colaboradores externos.

Essa estrutura decorre de um plano estratégico iniciado em julho de 2000, quando teve início um processo de mudança, visando melhorar o desempenho do antigo Curso de Mestrado em Administração (CMA), que tinha conceito 3 (Regular) na CAPES. O corpo docente do mestrado foi renovado, com o ingresso de novos docentes do Departamento de Administração e de outras unidades acadêmicas da UnB e de colaboradores externos. Iniciou-se a implantação de uma estrutura de pesquisa; as comissões examinadoras das dissertações passaram a incluir examinadores externos; novas disciplinas foram criadas; o número de créditos em disciplinas foi reduzido; alianças e relações foram estabelecidas com a comunidade científica brasileira do campo da Administração. Os primeiros resultados dessa mudança apareceram em 2004: o CMA foi avaliado em nível 4 (Bom) na CAPES.

No final de 2003, a UnB obteve credenciamento na CAPES para o Curso de Mestrado Profissional em Gestão Social e Trabalho com conceito 4 (Bom). Este Curso iniciou sua primeira turma em 2004, compartilhando com o CMA o mesmo espaço físico e alguns professores. Prosseguia, assim, a estratégia de fortalecimento da Pós-graduação em Administração da UnB: dois cursos de mestrado trabalhando em parceria, contando com docentes de várias unidades acadêmicas da Universidade e com colaboradores externos.

A UnB obteve, em setembro de 2005, recomendação da CAPES para o Curso de Doutorado em Administração, com conceito 4.

Os cursos de Doutorado, de Mestrado e de Especialização do Programa de Pós-Graduação em Administração apóiam-se nas linhas e projetos de pesquisa e nas disciplinas do Programa, que deverão se constituir em instrumentos de elevação da qualidade da formação de professores e gestores que atuarão em instituições de ensino superior e de pesquisa no país, e em outras organizações públicas e privadas. Os futuros doutores, mestres e especialistas formados no PPGA deverão atender demandas locais, regionais e nacionais de pesquisadores, docentes e gestores na área de Administração.

Constitui objetivo geral do PPGA a produção e disseminação de conhecimentos e tecnologias no campo da Gestão Organizacional, em geral, e em Análise, Gestão e Avaliação de Políticas e Programas Governamentais, e de Organizações e Trabalho, em particular, e a formação de pessoal com capacidade para atuar, de forma crítica e reflexiva, na pesquisa, docência e gestão nessas áreas.

São objetivos específicos do Programa:

- (1) desenvolver estudos aprofundados no campo da Administração, no que concerne à área de concentração em Gestão Organizacional;
- (2) gerar e disseminar conhecimentos no campo da Administração em geral e relacionados com análise, gestão e avaliação de políticas e programas governamentais e organizações e trabalho em particular, bem como promover a formação e o desenvolvimento de grupos e linhas de pesquisa em temas relacionados com os objetivos do Programa;
- (3) formar profissionais de alto nível para o exercício do ensino e a realização de pesquisas, visando ao desenvolvimento do conhecimento administrativo, em conformidade com as suas linhas de pesquisa;
- (4) formar pesquisadores capazes de atuar com autonomia e independência de pensamento no campo da Administração;

(5) formar docentes que atendam, quantitativa e qualitativamente, às demandas do ensino no campo da Administração;

(6) formar profissionais capacitados para atuar, de maneira crítica e reflexiva, na gestão de organizações públicas e privadas.

4.2 A Biblioteca Central da UnB (BCE)

A Universidade de Brasília foi à primeira universidade brasileira a implantar o conceito de Biblioteca Central Universitária, opondo-se ao antieconômico sistema de pequenas bibliotecas dispersas em Departamentos, Faculdades e Institutos, originadas da própria formação das universidades brasileiras, ou seja, pela justaposição de escolas e faculdades isoladas (VOLPINI,1973).

Instalada inicialmente no bloco 1 da Esplanada dos Ministérios, foi transferida, posteriormente, para o primeiro bloco construído no Campus Universitário- o FE 1. Em fins de 1962 foi transferida para o prédio SG- 12.

No dia 12 de março de 1973, inaugurou-se o atual prédio da BCE em cerimônia presidida pelo Exmo. Sr. Ministro da Educação e Cultura, Senador Jarbas Passarinho e pelo Magnífico Reitor da UnB, Prof.Dr. Amadeu Cury, com a presença de inúmeras autoridades públicas, professores, estudantes e bibliotecários. Em 1973, teve todo o seu acervo transferido para a sede atual. Com o objetivo de suprimir a falta de bibliotecas públicas no DF, foi criado o Serviço de Biblioteca Volante, atendendo 18 localidades na periferia de Brasília. Apesar de ter sido uma iniciativa bem sucedida, por falta de condições financeiras, sua operação foi suspensa no dia 1º de abril de 1967.

A Biblioteca Central tem a missão de atender aos diversos segmentos da Universidade de Brasília em suas necessidades de documentação e informação nas áreas do conhecimento específico de sua atuação, contribuindo para a qualidade da educação, da pesquisa e da extensão.

Para atender aos cursos iniciados no primeiro semestre de 1962, a Reitoria autorizou aos professores da Universidade de Brasília a aquisição, no Rio de Janeiro e em São Paulo, das publicações mais necessárias aos trabalhos docentes, formando-se assim, a primeira coleção de emergência da BCE. Além dessa coleção inicial, constituiu-se o acervo de importantes coleções particulares, destacando-se as dos professores Homero Pires, Hidelbrando Accioly, Pedro de Almeida Moura, Fernando de Azevedo e Agripino Grieco; e com doações da Junta de Investigação do Ultramar de Portugal e da coleção "J. F. Kennedy Memorial Collection" do Governo dos EUA, constituída de 4.000 volumes, por meio do Programa de Cooperação Financeira da Fundação Ford.

Seu acervo conta com mais de um milhão de volumes e disponível em mais de 16.000 m² de área construída e tem frequência média diária superior a 2.500 pessoas, contando com uma diversidade de produtos e serviços que são oferecidos. Em 2007 os serviços oferecidos pela BCE são:

- Serviço de empréstimo - A BCE disponibiliza serviço de empréstimo de material à comunidade acadêmica da Universidade de Brasília :alunos de graduação e de pós-graduação, docentes e servidores (ativos e inativos) e ex-alunos. Instituições cadastradas também têm acesso ao serviço. O prazo e a quantidade de material a ser emprestado variam de acordo com a categoria de usuário e com as normas específicas dos setores de cada acervo.
- Serviço de Comutação Bibliográfica (fornecimento de cópias de artigos de periódicos e teses de outras bibliotecas) - A Comutação Bibliográfica (COMUT) é um serviço que permite obter de outras bibliotecas cópias de artigos de periódicos, teses, dissertações e anais de congressos não existentes no acervo da BCE. É destinada ao atendimento de docentes, alunos, servidores e da comunidade em geral.
- Pesquisa Bibliográfica - A Pesquisa Bibliográfica visa atender a comunidade acadêmica da UnB em suas necessidades de informação, oferecendo serviço

de pesquisa em base de dados. Para utilizá-la, o usuário deve dirigir-se ao Balcão de Informações e preencher o formulário de solicitação, informando assunto a ser investigado, idiomas que lê e finalidade da pesquisa.

- Treinamento em Base de Dados – oferecido a comunidade da UnB, consiste em capacitar os pesquisadores na utilização de ferramentas de busca em base de dados de periódicos, livros e bases de dados referenciais. O treinamento é realizado de segunda a sexta-feira mediante agendamento no balcão de informações ou pelo telefone:33307-2417.
- Visita orientada (Projeto Conheça a Biblioteca) - Proporciona a comunidade acadêmica da UnB, orientação sobre os recursos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central (BCE), mediante agendamento.
- Site da BCE – Serviços disponibilizado *on line* com informações pertinentes aos produtos e serviços (renovação e reserva de livros, últimas notícias, normas da ABNT) oferecidos pela BCE.
- Catálogo *on line* da BCE – Serviço de consulta as referências das obras existentes no acervo da BCE. A consulta pode ser feita pela *Web* ou nos terminais existentes na biblioteca.
- Sites de pesquisa em base de dados – Serviço disponível no site da BCE que consta a relação de bases de dados de periódicos, de livros e bases de dados referências de diversas áreas do conhecimento.
- Portal de Periódicos da CAPES – Ferramenta de pesquisa disponibilizada pela CAPES/MEC, com mais de 12.000 títulos de periódicos nacionais e internacionais com acesso ao conteúdo completo e também a resumos.
- Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – Serviço disponibilizado pela BCE em parceria com o IBICT, que disponibiliza a produção científica (teses e

dissertações) em formato digital, publicada originalmente em formato impresso.

A BCE conta em seu quadro funcional com um total de 181 servidores. Dentre eles podemos afirmar que 96 constam do quadro permanente da Universidade de Brasília, 80 são profissionais terceirizados e 5 servidores com bolsa técnica.

Verificamos que há uma enorme lacuna de profissionais bibliotecários, pois, somente 20 deles fazem parte do quadro de funcionários. Há também 4 bibliotecários prestadores de serviço somando um total de 24 bibliotecários. Apresenta-se em seu universo de trabalho um cenário de diversidade de serviços que requerem experiência e técnica. A BCE gerencia também a Biblioteca do Hospital Universitário e a Biblioteca de Planaltina. Faz-se necessário e urgente a contratação de profissionais por concurso público, para melhoria e agilização dos serviços oferecidos pela BCE. Outro desafio urgente é o de treinar seus funcionários através de metodologias apropriadas, capacitando-os para o trabalho em equipe e sensibilizá-los no comprometimento de produzir com qualidade. Não podemos deixar se sinalizar também a importância da educação continuada dos profissionais que trabalham em bibliotecas universitárias. Somente, ela é capaz de criar a nova cultura organizacional, que é o pressuposto básico da filosofia da qualidade.

Só podemos oferecer serviços de qualidade se dispusermos de profissionais engajados com a instituição e que sejam bem treinados para execução de suas atividades.

A missão da Biblioteca Central da UnB reflete a preocupação em acompanhar a evolução no padrão de ensino e pesquisa da Unb : atender aos diversos segmentos da Universidade de Brasília em suas necessidades de documentação e informação nas áreas do conhecimento específico de sua atuação, tendo como propósito contribuir para a qualidade da educação, da pesquisa e da extensão.

5. DESCRIÇÃO DOS DADOS

A descrição dos resultados da pesquisa será em função dos objetivos específicos, relativos à identificação e descrição do perfil dos docentes e do comportamento dos mesmos na busca e uso da informação, tanto na Biblioteca Central, como em outros ambientes de acesso à informação, uma vez que a descrição dos serviços oferecidos pela BCE foi apresentada no item sobre a UnB, o PPGA e a BCE.

A descrição do comportamento de busca e uso da informação científica como ferramenta auxiliar das atividades acadêmicas dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração da FACE/UnB, identificou a forma de aquisição de novos conhecimentos, as formas de atualização e quais as fontes informacionais mais utilizadas e as dificuldades enfrentadas pelos docentes do PPGA no processo de busca e uso da informação científica; suas preferências na busca de informações necessárias à realização das atividades acadêmicas; na indicação dos serviços da BCE aos alunos, e o grau de satisfação dos docentes em relação aos resultados obtidos em suas próprias buscas.

5.1 Perfil dos Docentes do PPGA/FACE/UnB

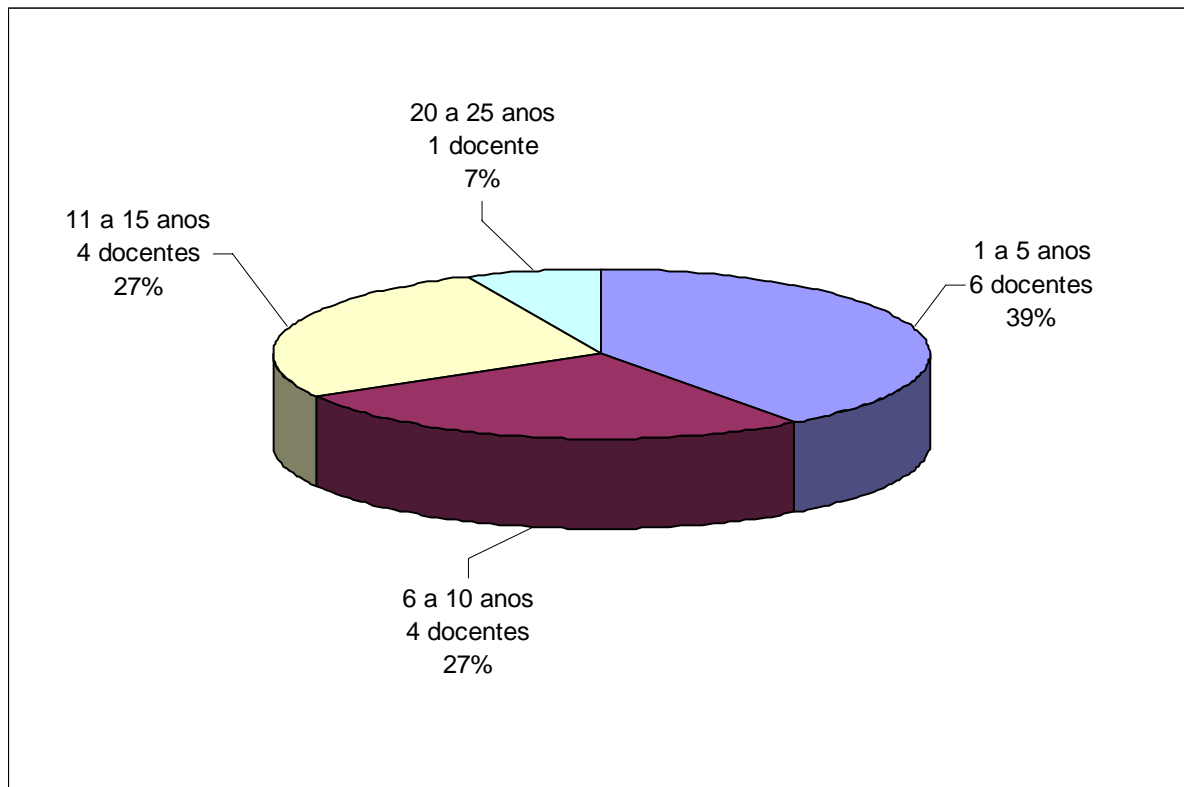
Dos 20 docentes integrantes do PPGA, foram considerados 15 em pleno exercício de suas atividades acadêmicas uma vez que os demais não responderam ao questionário por estarem no exterior, em gozo de licença médica ou licença sabática.

Serão apresentados os dados relativos ao perfil dos docentes a partir das informações retiradas da Plataforma Currículo Lattes do CNPq.

De acordo com a revisão de literatura sobre o estudo de usuários fica evidenciada a importância da análise do seu perfil como um meio de compreender o comportamento dos docentes do PPGA, relacionando-o às suas atividades acadêmicas.

O gráfico 1 apresenta o tempo de docência no ensino superior dos professores do PPGA/FACE/UnB.

Gráfico 1 - Tempo de Docência



Identificou-se 4 períodos divididos em 5 anos cada, professores com tempo de docência de 1 a 5 anos foram 39% ou seja 6 docentes. E podemos identificar que a maior parte do tempo de docência se encontra em dois períodos que vai de 6 a 10 anos 27%, 4 docentes e de 11 a 15 anos 27%, 4 docentes.

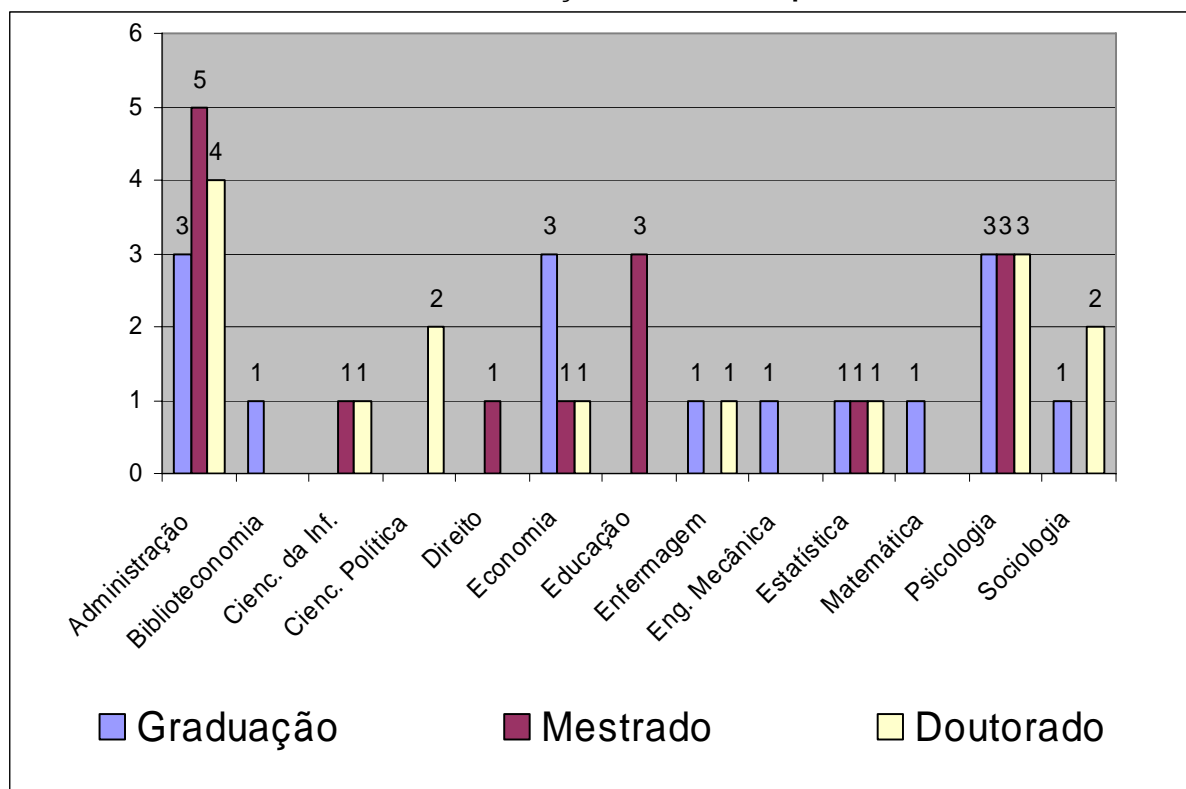
Na análise do perfil dos docentes do PPGA/FACE/UnB, verificou-se que maior parte apresenta muito tempo de docência, o que indica a experiência dos docentes com a prática de ensino e contribui para uma sustentação maior para o programa.

Um número menor de docentes, 7 %, 1 docente, têm mais de 20 anos de dedicação ao ensino superior.

Isto indica que os docentes do PPGA, apresentam tempos diversificados no exercício da docência o que permite aliar a experiência com a inovação .

Dando seqüência a identificação dos docentes do PPGA/FACE/UnB podem ser observadas no gráfico 2 as áreas de conhecimento de sua formação.

Gráfico 2 – Grau acadêmico da formação dos docentes por área de conhecimento



É observado no gráfico 2 a diversidade da formação profissional dos docentes do PPGA/ UnB, o que valida os objetivos do programa, que na sua descrição ressalta o propósito da participação de professores com distintas formações e lotados em diferentes unidades acadêmicas da UnB, nos cursos ministrados.

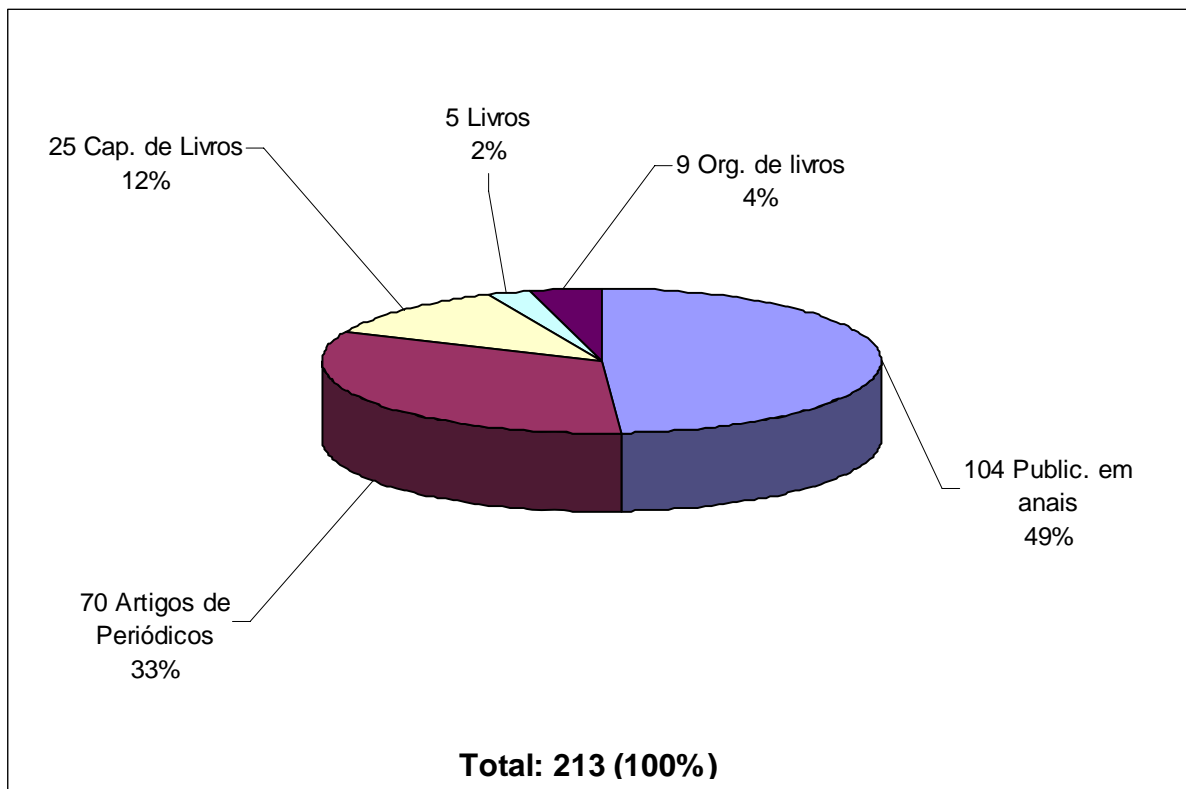
Na análise do currículo dos docentes pôde-se dividir em três grandes áreas de acordo com a sua formação no doutorado. Sendo sete professores das ciências sociais (46%), quatro das ciências exatas (26%) e dois das ciências da saúde (13%).

Na formação dos docentes desde a graduação até o doutorado verificou-se uma diversidade de áreas do conhecimento como, por exemplo, docentes com formação em Enfermagem e outros em Engenharia Mecânica, o que demonstra a não unicidade das áreas de conhecimento, o que pode refletir em diversidade de

comportamento de uso e busca da informação em função dessas diferentes áreas de conhecimento.

Observa se no gráfico 3 os tipos de publicação produzidos pelos docentes.

Gráfico 3 – Produção científica dos docentes 2004 a 2006



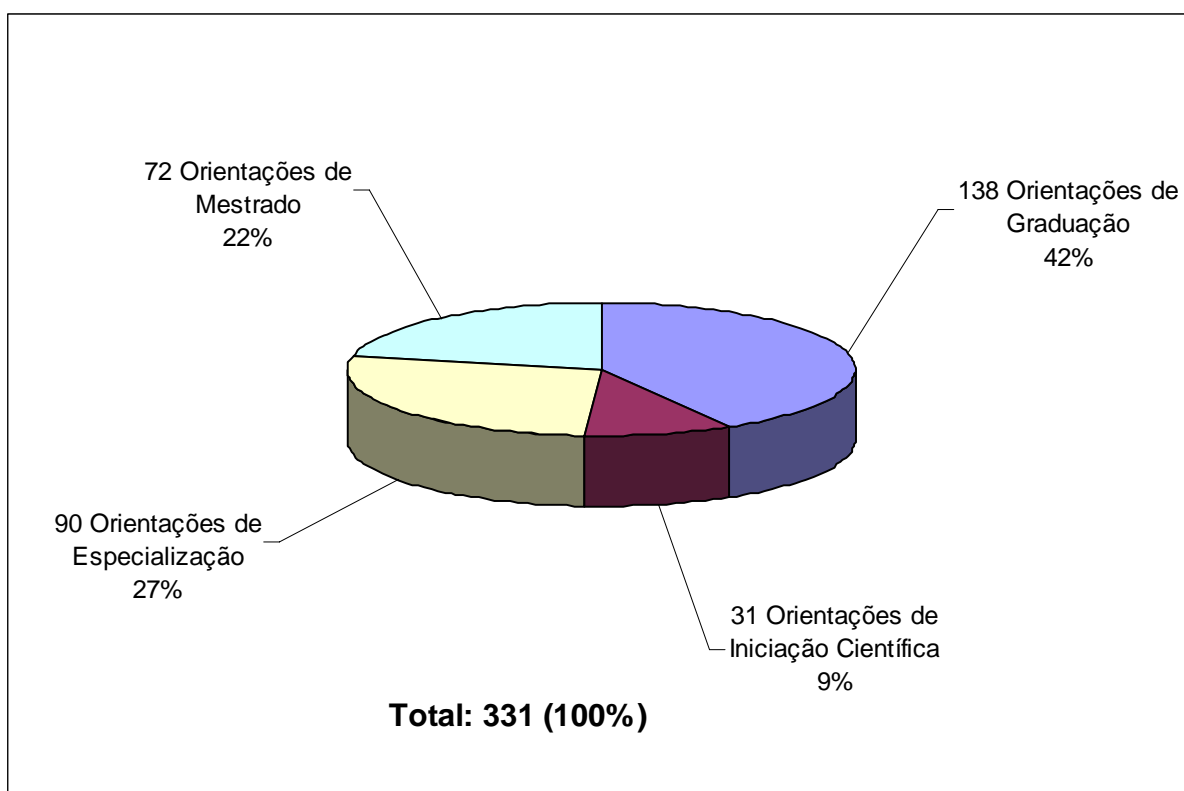
O maior percentual de tipo de publicação que os docentes escolheram para publicar foram os anais (49%) que segundo Rosemberg (2000) são canais semiformais de informação. E uma ocorrência próxima verifica-se que os docentes escolhem publicar em artigos de periódicos (33%) que são considerados por Rosemberg canais formais de informação. Com relação aos livros (2%), capítulos de livros (12%) e organização de livros (4%) que são considerados canais formais as ocorrências foram menores.

Podemos observar nesse gráfico é a importância dos anais de congressos e artigos de periódicos para a divulgação das publicações científicas. Uma característica a ser observada nestes dois meios de publicações é a agilidade para a publicação e a circulação entre os cientistas.

É observável que o baixo número de livros publicados se justificava pelas próprias características desse tipo de publicação que resulta de um processo mais demorado do que os outros tipos de publicação, e mais caro.

No gráfico 4 analisou-se o perfil dos docentes de acordo com as orientações concluídas.

Gráfico 4 - Orientações concluídas no período de 2004 a 2006.



Na análise do gráfico verificou-se que todos docentes orientam todos os graus de formação desde as pesquisas de iniciação científica, graduação, até o doutorado.

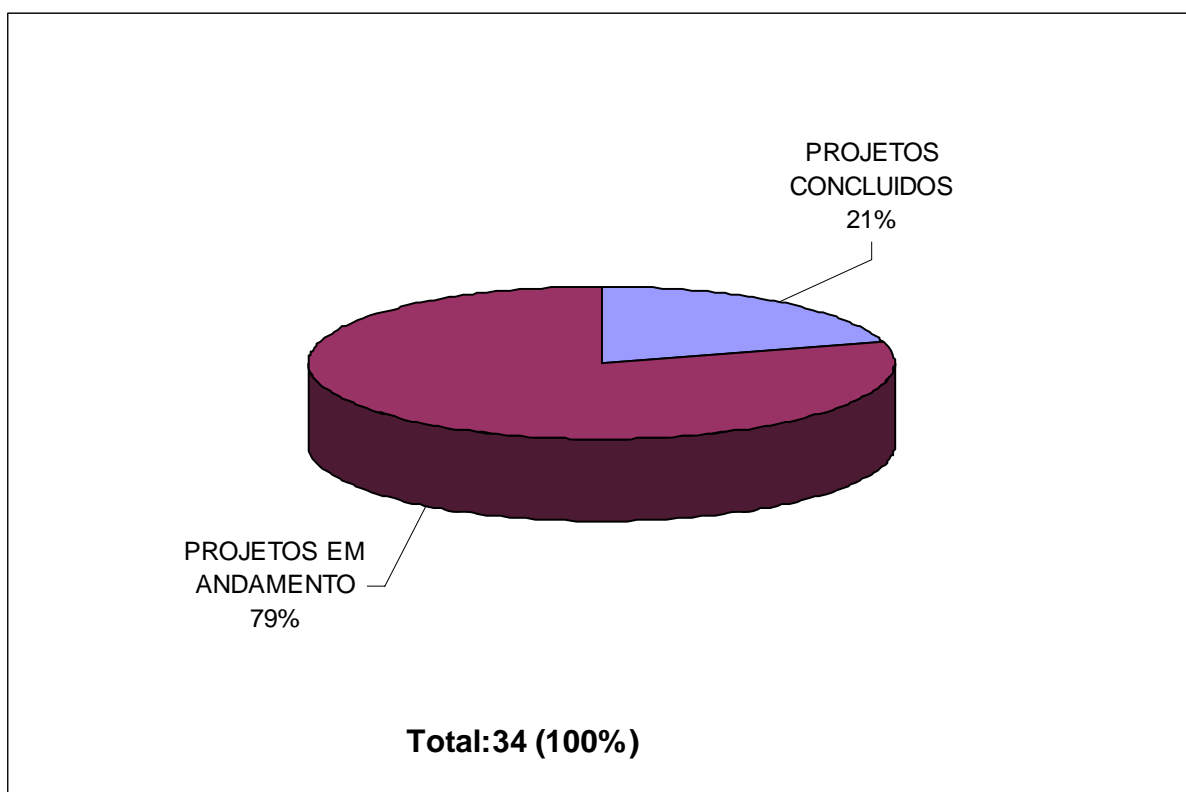
Verifica-se que o menor número de orientações são o de iniciação científica (9%) , isso significa que eles têm pouco envolvimento com esse tipo de orientação. As orientações dos cursos de especialização apresentaram um percentual de 27% dos docentes, e a as orientações do mestrado 22%. O número se apresenta significativo nas orientações dos cursos de pós-graduação, superando as orientações em trabalhos finais de conclusão de graduação 42%.

Quanto às orientações dos trabalhos finais de alunos, verifica-se que a maior parte orienta trabalhos de conclusão de graduação (42%), seguido das orientações de monografias de especialização (27%), da dissertação de mestrado (22%), e por último as orientações de iniciação científica (9%).

Nenhum docente havia concluído orientação de doutorado.

No gráfico a seguir apresentamos o perfil dos docentes de acordo com os projetos de pesquisas.

Gráfico 5 – Projetos de pesquisas realizados



No gráfico 5 observamos o acúmulo de atividades dos docentes que além de lecionar, orientar, e em alguns casos exercer o papel de gerência, ainda estão envolvidos em projetos de pesquisas. Podemos observar que a maior parte dos projetos de pesquisa encontra-se em andamento, ou seja, 79% dos projetos, e apenas 21% está concluído.

5.2 Comportamento dos docentes na busca e uso da informação

Para analisar o comportamento dos docentes foram enviados 20 questionários, que foram respondidos por 15 professores (75%), sendo 13 preenchidos em formato impresso e dois em formato eletrônico com o encaminhamento da resposta por e-mail.

Na tabela nº 1 foi verificado como os docentes adquirem conhecimento acerca de novos temas de sua área de atuação.

Tabela 1 - Aquisição de novos conhecimentos

	Diariamente		Semanalmente		Mensalmente		Semestral.		Anual.		Nunca		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Congressos e semin.	0	0	1	7	2	13	6	40	6	40	0	0	15	100
Bibliotecas e centros de informac.	2	13	2	13	5	33	3	20	2	14	1	7	15	100
Periódicos nacionais e Intern.	1	7	1	7	2	13	1	7	0	0	0	0	15	100
livros	2	13	3	20	6	40	3	20	1	7	0	0	15	100
Internet	14	93	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	15	100
Vídeo conferência	2	13	1	7	0	0	0	0	4	26	8	53	15	100
Conversa com colegas	7	46	6	40	1	7	0	0	0	0	1	7	15	100
Lista de discussão	3	20	3	20	1	7	1	7	0	0	7	46	15	100
Bases de dados nacionais e inter.	4	26	8	53	2	13	1	7	0	0	0	0	15	100

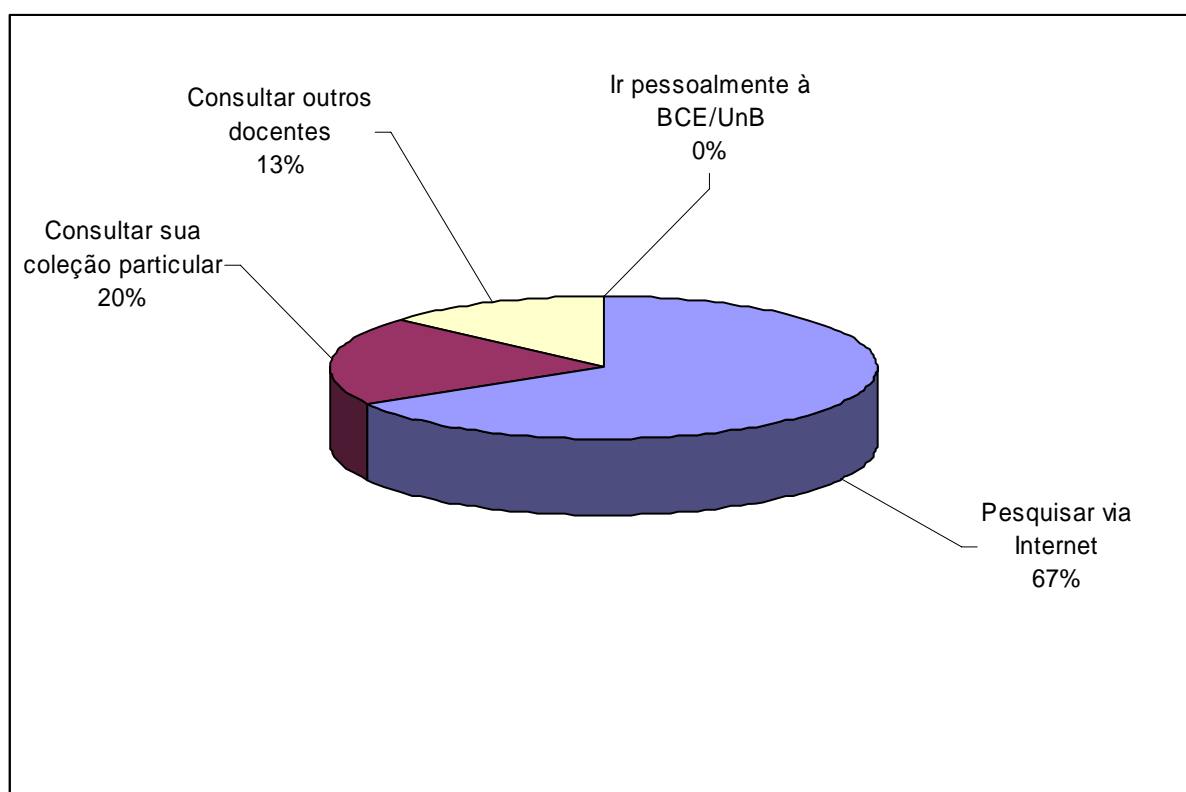
Perguntado aos docentes sobre como eles adquirem novos conhecimentos, podemos verificar que a maioria mantém o hábito de atualização sistemática em sua área de atuação. Quanto a conversa com colegas, 93% (14) dos docentes utilizam este meio como procedimento de atualização. Quanto às bibliotecas e centros de

documentação o índice maior (33%) de utilização é mensal. Em contrapartida, 46% utilizam diariamente o recurso de conversar com colegas. De acordo com Cuenca (2003), a comunidade acadêmica necessita estar continuamente atualizada sobre os novos conhecimentos, para cumprir o seu papel no ensino e na produção científica.

Quanto aos demais recursos utilizados por todos os docentes, a frequência de utilização varia de acordo com as características dos procedimentos. Por exemplo, no caso da Internet 93% dos docentes a utilizam diariamente e no caso de videoconferências e listas de discussão, 53% e 46%, respectivamente, não utilizam estes recursos. Isso está de acordo com Knoplich (1998) que destaca a obrigatoriedade da atualização do conhecimento dos docentes devido a suas atividades acadêmicas de orientação, pesquisa e ensino.

No gráfico 6 verificou-se a preferência dos docentes do PPGA na busca de informações necessárias às suas atividades acadêmicas, consultado a Internet.

Gráfico 6 – Preferência na Busca por Informação



Essa preferência justifica-se por uma tendência que é indicada por Cardoso (2006), que destaca que a Internet tem contribuído para a busca e uso da informação, por ser uma ferramenta mais ágil.

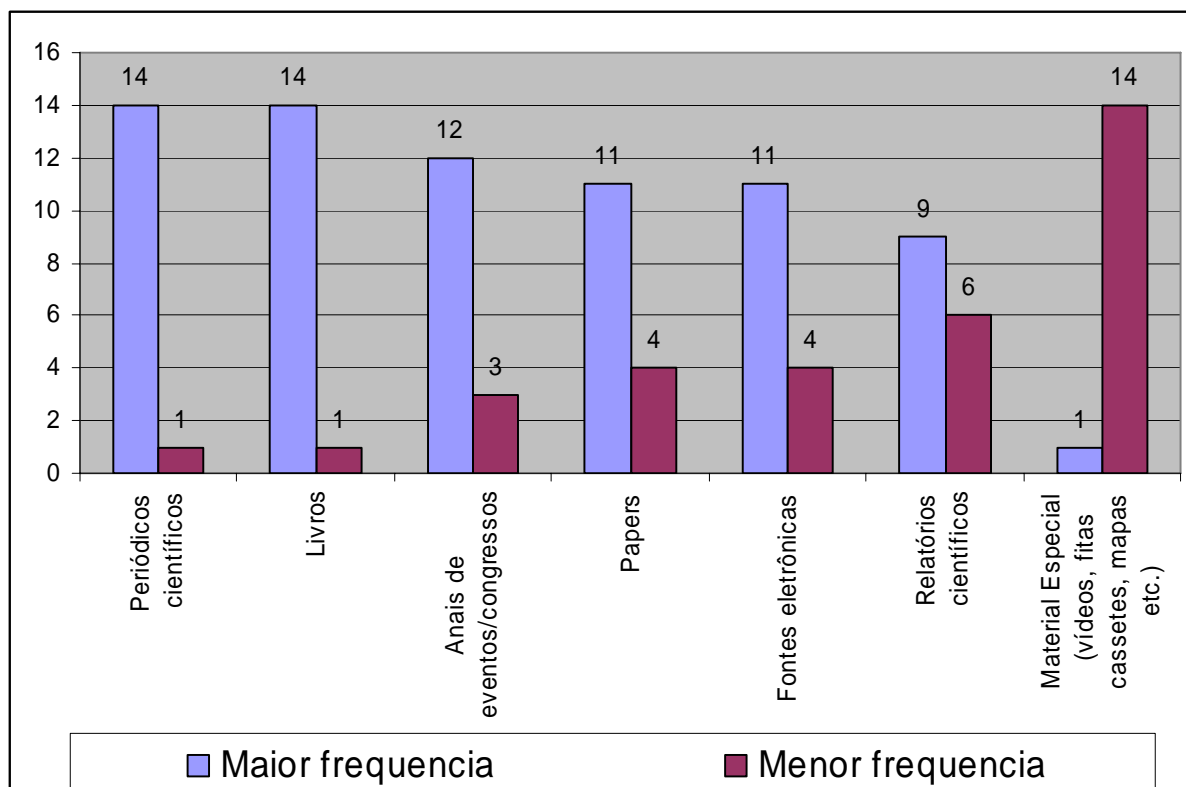
Fica evidenciado o tempo escasso do docente, que muitas vezes prefere consultar a Internet e a sua coleção particular por ser um meio mais prático e rápido, do que o deslocamento à biblioteca.

A opção de ir pessoalmente a Biblioteca não foi indicada por nenhum docente. Entretanto, com 20% de preferência ficou a consulta à coleção particular.

A consulta aos colegas docentes com 13% na preferência, indicou a importância do colégio invisível na comunicação científica entre os docentes do PPGA. Reforça também a questão do tempo reduzido devido o acúmulo de atividades, tornando-se mais consultar outros docentes que estão desenvolvendo atividades próximas e similares

O gráfico 7 mostra a frequência de consultas aos diversos tipos materiais.

Gráfico 7 - Frequência de consulta aos diversos tipos de materiais

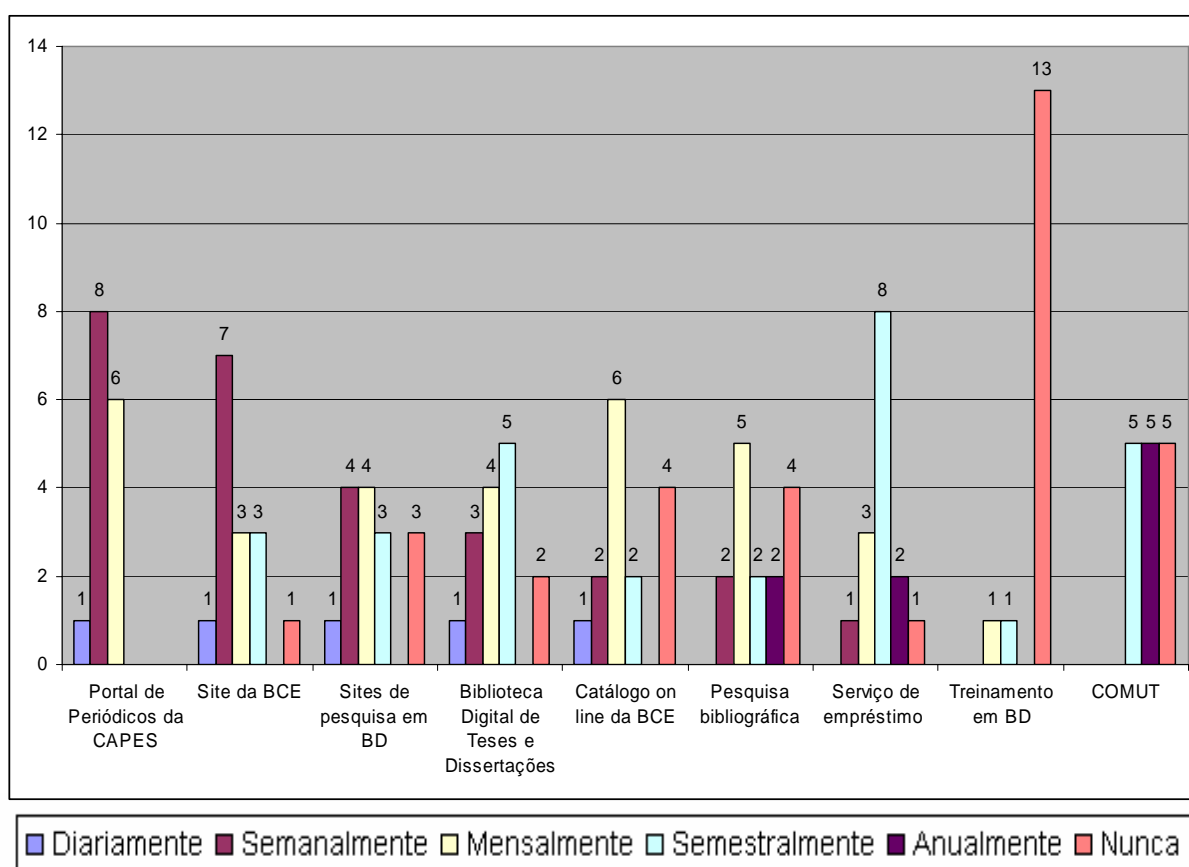


Observamos neste gráfico uma sustentação dos dados apresentados no gráfico 3, onde os docentes preferem divulgar as suas publicações em anais de congressos, periódicos científicos e em capítulos de livros. Confirmam-se ser essas três fontes as mais consultadas pelos docentes do PPGA.

A maior frequência de uso foi relativa à consulta aos periódicos científicos e livros por quase unanimidade dos docentes (14). A menor frequência ocorrida foi referente à consulta aos materiais especiais realizada por apenas um professor.

No gráfico 8 foi verificado quais serviços são oferecidos pela BCE/UnB e os docentes do PPGA costumam utilizar.

Gráfico 8 – Uso dos serviços oferecidos pela BCE/UnB



Observou-se que os serviços da BCE mais utilizados eram os oferecidos via Web, como o Portal da Capes e o próprio site da BCE. Este resultado confirma os

resultados obtidos no gráfico 6, que demonstrou ser a pesquisa na Internet o meio mais utilizado, ou seja os serviços da BCE oferecido pela rede também são os mais utilizados.

O uso dos serviços da BCE pelos docentes do PPGA é diversificado conforme mostra o gráfico 8. Varia o serviço e a frequência de uso. Destacou-se como serviço mais utilizado o Portal de Periódicos da CAPES, usado semanalmente por 8 docentes, mensalmente por 6 e diariamente por 1 docente.

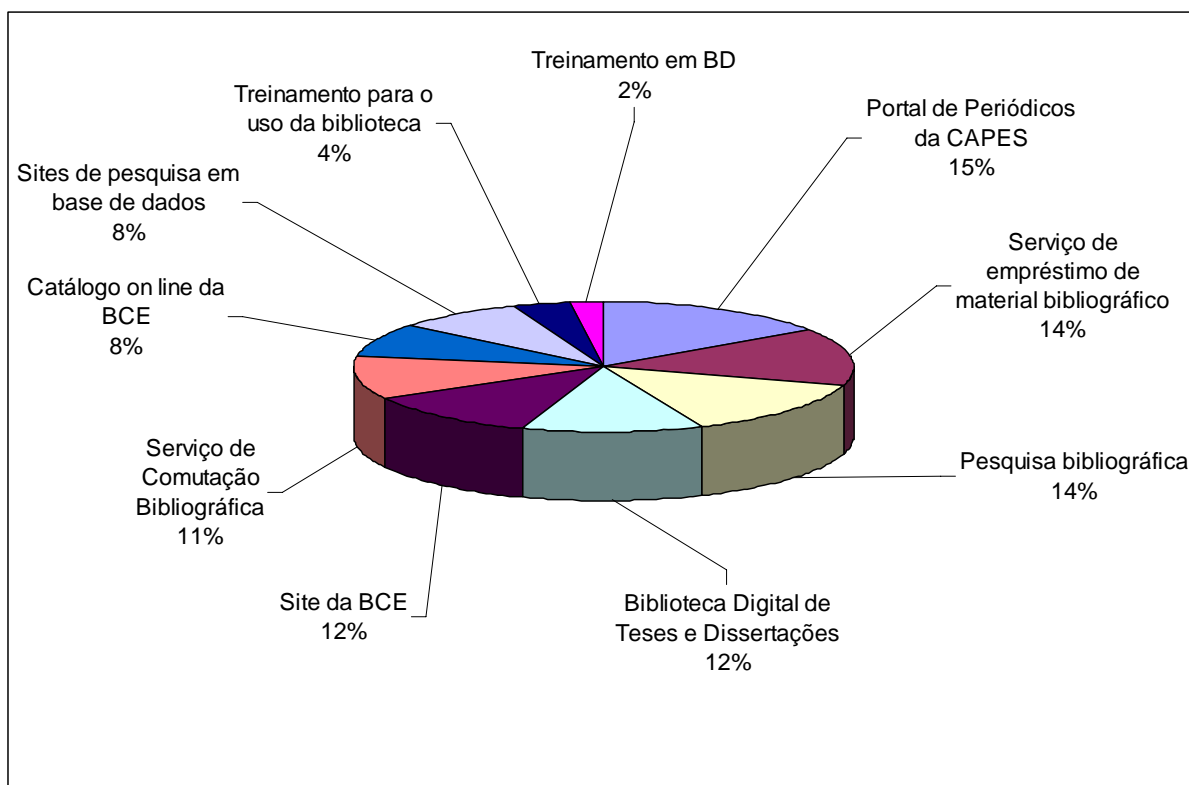
Em seguida destacou-se o site da BCE usado semanalmente por 7 docentes, mensalmente e semestralmente por 3 docentes e 1 docente utilizava o site diariamente.

O serviço menos utilizado era o treinamento em bases de dados, pois 13 dos docentes nunca haviam utilizado, e apenas dois docentes haviam feito uso do serviço. Constatou-se a necessidade urgente de revisão da política de divulgação da BCE, pois como enfatiza Amaral, o marketing é importante para informar a existência de algo, além de convencer os possíveis interessados em usar ou adquirir aquilo que se promove.

Os serviços oferecidos pela Biblioteca Central deverão satisfazer o usuário conforme indicado por Tavares (2005) ao destacar a importância da pesquisa e informação contribuindo para o desenvolvimento pessoal, educacional e profissional do usuário.

O gráfico 9 mostra os serviços da BCE indicados pelos professores aos alunos.

Gráfico 9 - Serviços da BCE indicados pelos docentes aos alunos

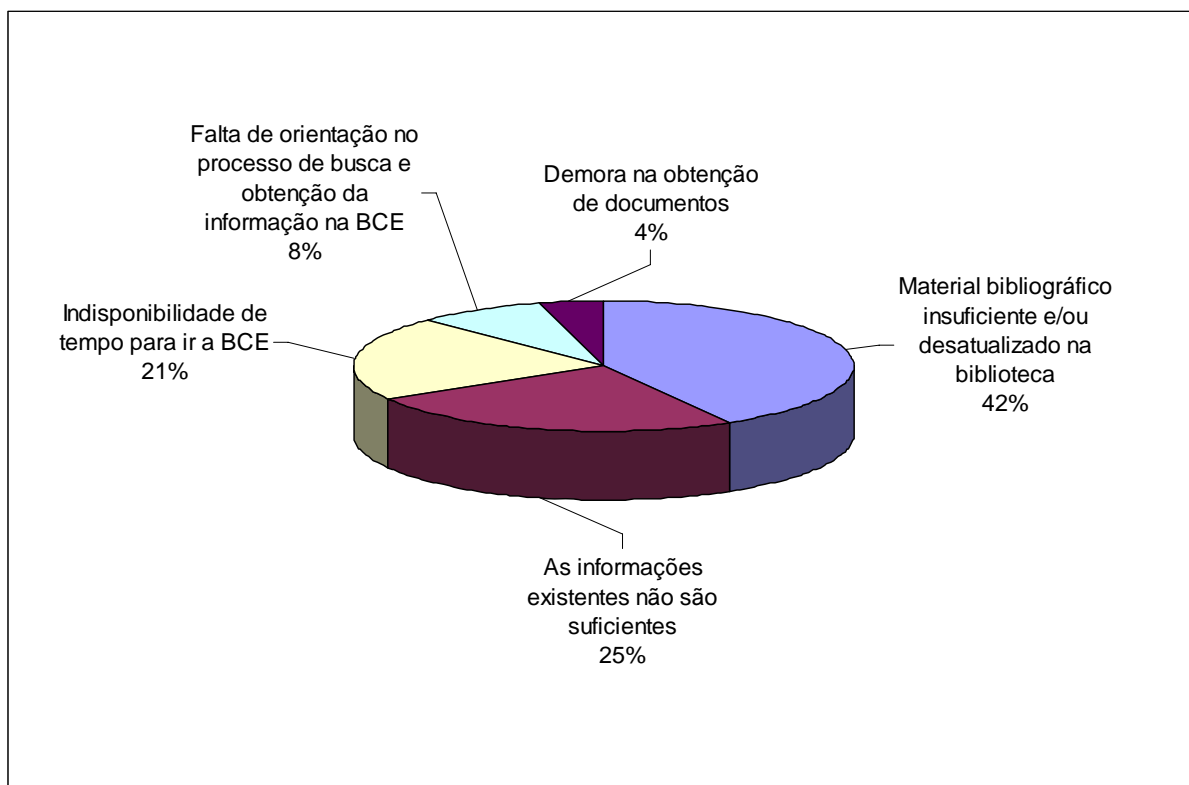


Dentre os serviços indicados pelos docentes, a Pesquisa ao Portal de Periódicos da CAPES (15%), e o Site de pesquisa em base de dados (14%) eram os mais indicados, confirmando a ocorrência maior dos serviços *on-line* pelos docentes. Na análise do gráfico 9 quanto à indicação dos serviços da BCE pelos docentes para seus alunos, constatou-se que os serviços menos indicados eram os treinamentos oferecidos pela biblioteca com 4% de ocorrência. A utilização da BCE (4%), quanto para as bases de dados (2%). Isso apresenta um resultado semelhante ao demonstrado no gráfico 8.

A biblioteca como um dos eixos de sustentação das atividades de ensino e pesquisa deve, segundo, Tavares (2005) adequar-se às atividades desenvolvidas pela comunidade acadêmica. A BCE desenvolve atividades que procuram atender a esses objetivos, oferecendo diversas opções de serviços informacionais aos seus usuários.

Verificaram-se no gráfico 10 as dificuldades para realização de pesquisa na BCE/UnB.

Gráfico 10 - Dificuldade para realizar pesquisa na BCE/UnB

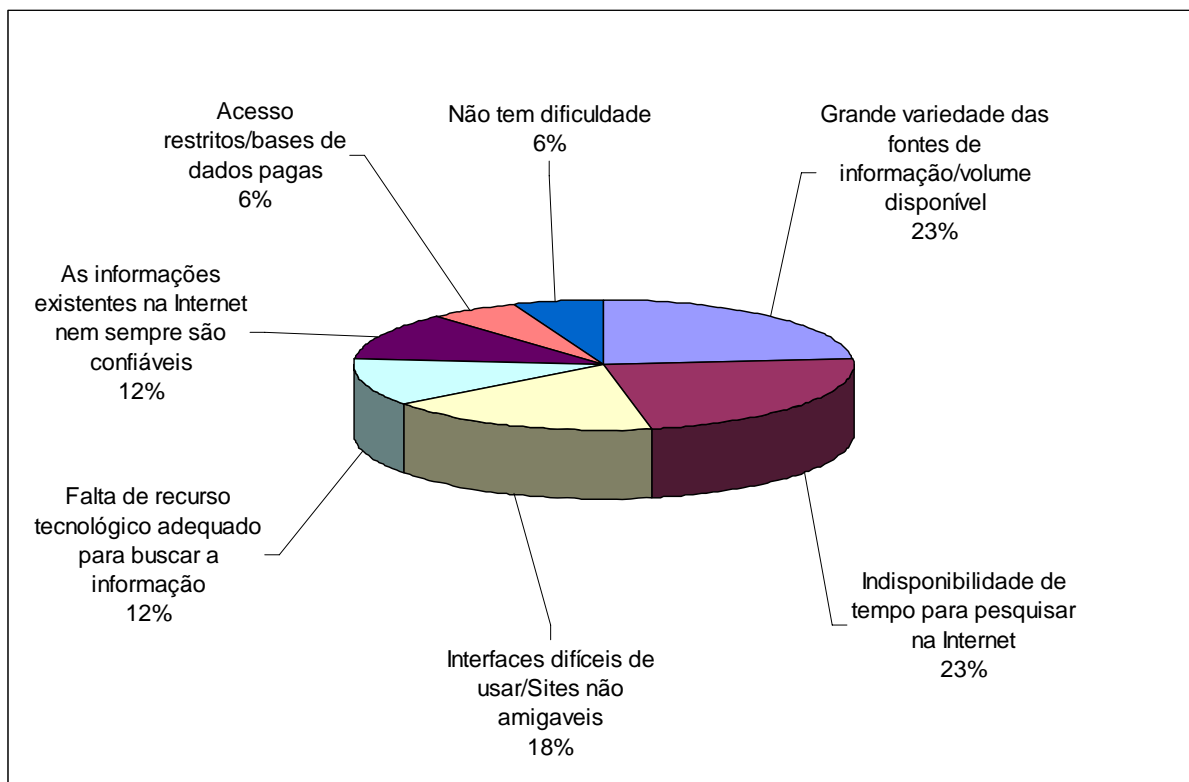


Pôde ser observado no gráfico10 que 21% dos docentes apresentaram dificuldades relacionadas à falta de tempo para ir a BCE. Este empecilho de acordo com D´Alessandro (1988), está relacionado às barreiras de acesso à informação. Confirma-se assim os resultados apresentados nos gráficos 6 e 8 indicaram o uso de maior freqüência dos serviços *on-line*.

De acordo com D´Alessandro (1988), na busca da informação podem ocorrer 3 formas de barreiras: barreiras pessoais, de acesso e de recursos. De acordo com o gráfico 10 a maior barreira dos docentes em suas pesquisas está relacionada a recursos, ou seja, 42% identificou existência de material bibliográfico insuficiente ou desatualizado na biblioteca e 25% assinalou que as informações existentes não são suficientes.

O gráfico 11 identifica as barreiras que o docente encontra para pesquisar na Internet.

Gráfico 11 - Dificuldade para realizar pesquisas na Internet



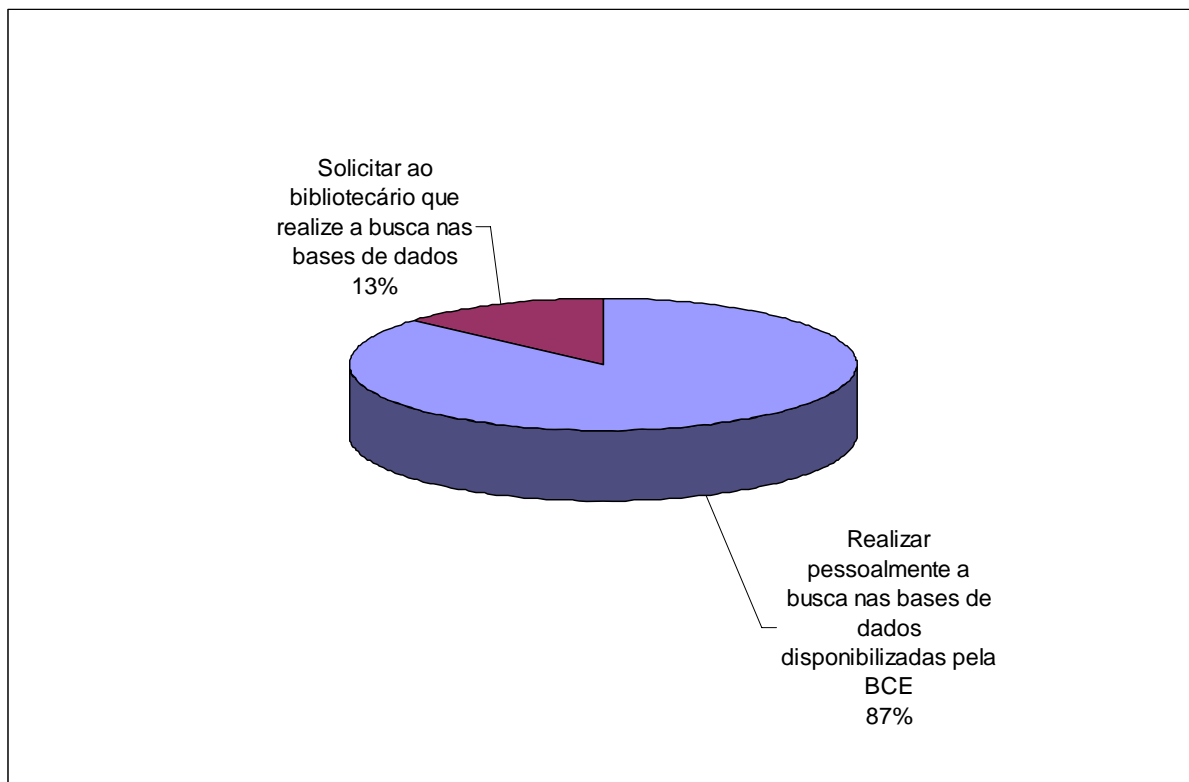
Analisando o gráfico 11 percebeu-se que as dificuldades apresentadas pelos docentes foram: volume de informações disponíveis (23%) e a indisponibilidade de tempo para pesquisar na Internet (23%)

As duas variáveis se apresentaram como as dificuldades com maior porcentagem, podemos observar a semelhança e complementação entre elas, pois a grande quantidade de informação existentes na Internet exige uma maior disponibilidade de tempo para utilizá-la.

A dificuldade de menor porcentagem foi referente ao acesso restrito a bases de dados pagas (6%). E apenas 6% dos docentes, indicaram não ter dificuldades para buscar informações na Internet.

No gráfico 12 constatou-se a preferência para a realização de pesquisa em bases de dados.

Gráfico 12 – Preferência para a realização da pesquisa feita em bases de dados.

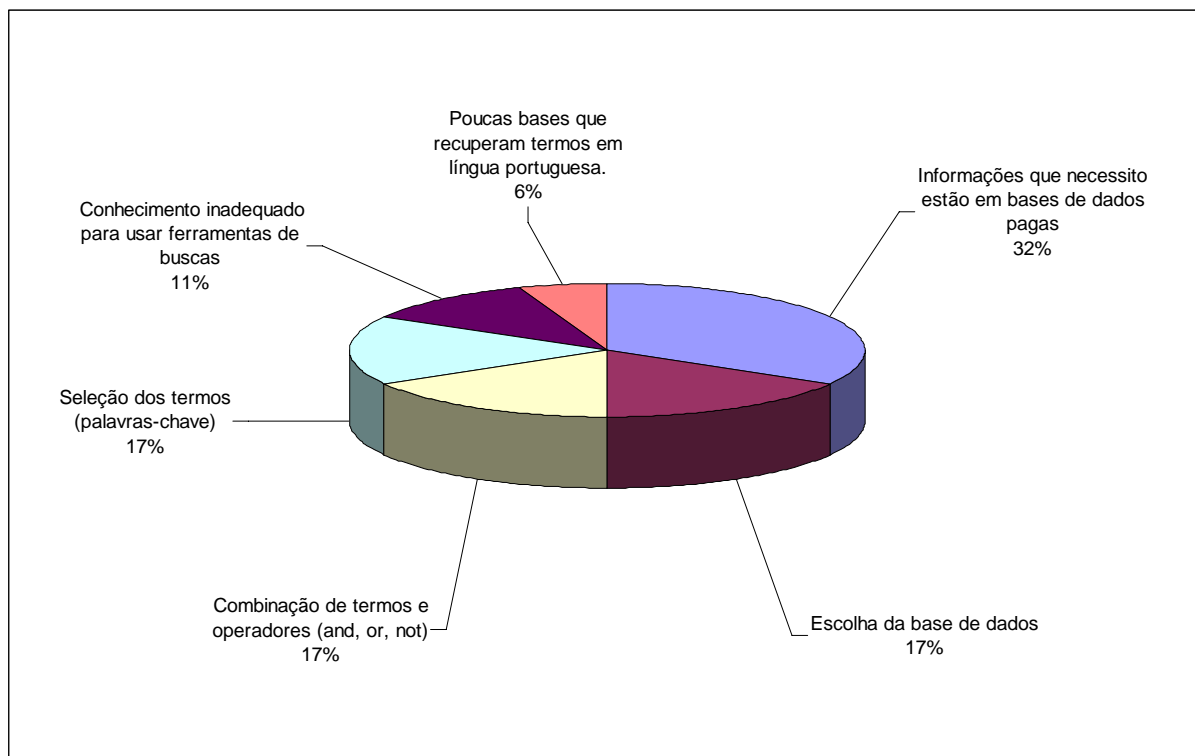


Verificou-se que a preferência de 87% dos docentes para que eles mesmo realizem as suas pesquisas em bases de dados , e 13% deles preferiam solicitar auxílio ao bibliotecário para realiza as buscas. Isso reflete a observação de Cuenca (2000) sobre as mudanças que a Internet provoca nas atividades de ensino e pesquisa e que vem influenciando definitivamente o comportamento do usuário da informação.

Estes índices demonstraram autonomia dos docentes na realização das suas pesquisas. Isto pode sugerir aos bibliotecários que sejam oferecidos aos docentes treinamento adequado e de qualidade para a realização de pesquisas em base de dados, e que adotem uma política de divulgação deste serviço pela BCE.

O gráfico 13 mostra que as dificuldades encontradas pelos respondentes para realizar pesquisa em bases de dados.

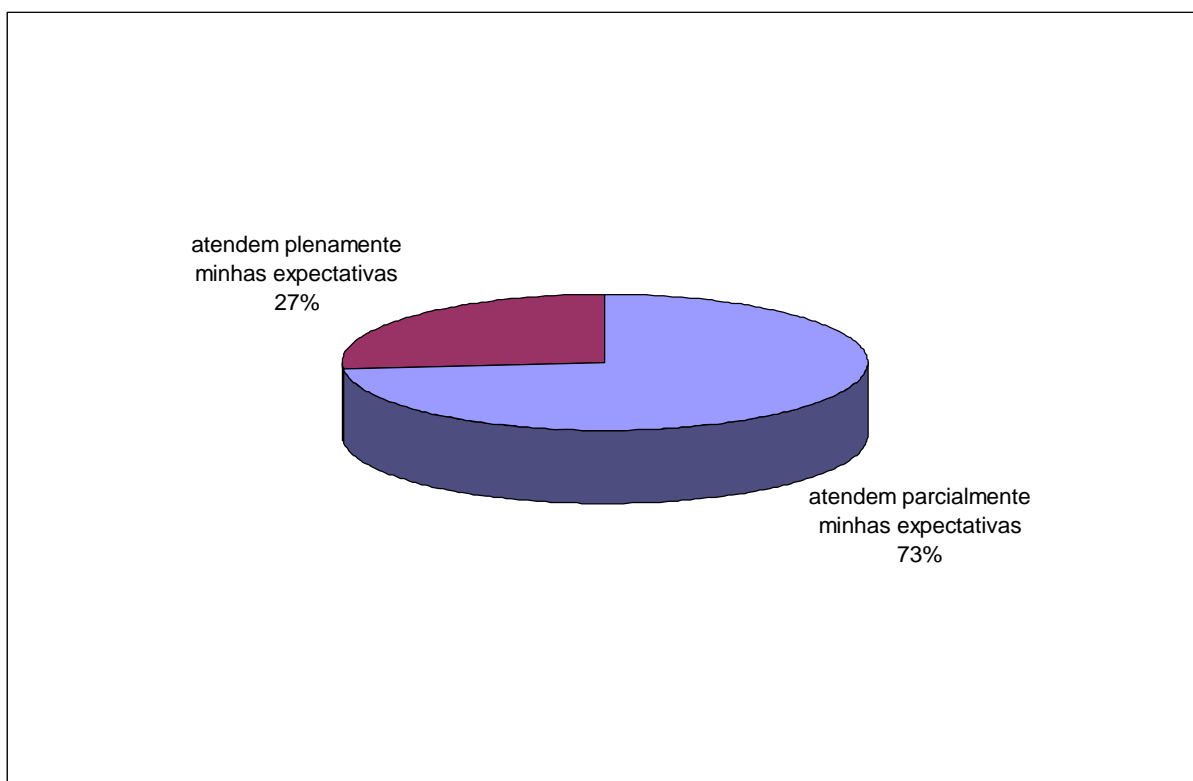
Gráfico 13 - Dificuldades para realizar pesquisa em bases de dados



Na representação do gráfico 13 observa-se que o maior entrave na busca de informações em bases de dados advém do fato de bases de dados serem pagas (32%). Igualaram-se em dificuldade o conhecimento inadequado para uso de ferramentas de buscas, a seleção dos termos (palavras chave) e a combinação de termos e operadores (and, or, not), todos com 17% de ocorrência. O menor entrave apontado foi em relação a idiomas, apesar de poucas bases recuperarem termos em língua portuguesa (6%)

No gráfico14 identificou-se o grau de satisfação relativo aos resultados obtidos nas pesquisas realizadas pelos docentes.

Gráfico 14 - Grau de satisfação relativo aos resultados das pesquisas realizadas pelos docentes



No gráfico 14 em relação ao grau de satisfação dos docentes com os resultados de pesquisa realizados por eles 73% afirmaram que as próprias buscas atendiam parcialmente as expectativas e 27% que os resultados atendia plenamente. A satisfação por parte dos docentes com as pesquisas que eles mesmos realizavam demonstrou que os docentes do PPGA possuía habilidades e conhecimentos suficientes para pesquisar nas fontes de informação disponíveis na sua área de conhecimento.

Na terceira fase do modelo do estudo sobre a necessidade de informação proposto por Calva Gonzáles, identificamos a satisfação do usuário com a obtenção dos resultados oferecidos pelo centro de informação, e pelo uso dado pelo usuário a esta resposta.

6 CONCLUSÃO

Os dados obtidos no levantamento censitário dos docentes nos levaram a concluir que os objetivos propostos foram atingidos.

Por meio da análise do perfil dos docentes, pôde-se destacar que os professores do PPGA apresentam muito tempo de docência. Verificou-se também que têm formação em varias áreas do conhecimento e que a maior parte deles se utiliza de meios semiformais para divulgação de sua produção científica .

Considerando que os docentes do PPGA desenvolvem diversas atividades acadêmicas e convivem com grande demanda de trabalho e acúmulo de orientações de alunos em todos os níveis de formação, torna-se premente que possam contar com informações e suportes informacionais de alta qualidade que estejam disponíveis de forma acessível e ágil. Neste contexto a Biblioteca Central e demais centros de informação desempenham papel primordial e devem esforçar-se para lograr prôve-los eficientemente com estes serviços, de forma a se constituírem em efetivo ponto de apoio para o aperfeiçoamento de sua produção acadêmica e do ensino em sala de aula.

A análise dos resultados da busca e uso da informação, por outro lado, possibilitou verificar quais os métodos de obtenção de informação são mais utilizados pelos docentes do PPGA. Os índices resultantes da pesquisa indicam que os serviços oferecidos via rede são os mais consultados .

Este dado é coerente com a constatação feita inicialmente de que os docentes enfrentam acúmulo de trabalho. Procuram desta forma valer-se de meios que diminuam o impacto desta sobrecarga, e neste sentido os serviços via rede atendem de forma mais eficiente pois apresentam informações mais atualizadas e disponíveis de uma forma acessível e ágil.

Os resultados obtidos quanto ao nível de satisfação dos docentes em relação às fontes de informação que lhes são disponibilizadas indicam uma carência, seja através de consultas a bases de dados, pesquisas efetuadas na Internet ou ao acervo bibliográfico da BCE. O mesmo pode ser verificado no que diz

respeito às dificuldades dos docentes em relação à pesquisa. Estes dois pontos reforçam a necessidade de que se desenvolvam mecanismos de treinamentos virtuais , serviços de *help-desk* e se intensifique a divulgação e realização dos treinamentos em bases de dados oferecidos pela Divisão de Referência da BCE. Desta forma poderão ser minimizadas as dificuldades hoje encontradas pelos docentes que, conseqüentemente, alcançarão maior satisfação nas suas buscas informacionais.

Na questão relativa à utilização de serviços da BCE, ficou evidenciada a preferência dos docentes pelas informações em formato eletrônico, em detrimento dos materiais impressos. A causa disso segundo aponta a maior parte dos docentes, é a desatualização do acervo da Biblioteca que foi considerado pelos professores como um ponto fraco dentre os serviços oferecidos pela BCE. Isto deve implicar em uma mudança da política de desenvolvimento de coleções da Biblioteca que deverá alocar mais recursos para assinatura de bases de dados de livros e periódicos eletrônicos.

A BCE desempenha um papel muito importante na conscientização dos docentes no que diz respeito à importância que a informação tem para o bom desempenho das suas atividades, cabendo à mesma, treinar e incentivar os docentes para que se possam alcançar a plena utilização dos recursos disponíveis, o que minimizaria a desatualização do acervo em material impresso.

A biblioteca universitária, ao orientar-se por este princípio, deve adquirir, evidentemente, uma nova postura administrativa; adquirir novas responsabilidades e assumir novos desafios. Faz-se necessária a implantação de um programa de marketing integrado, onde os profissionais atuantes na BCE saibam da grande responsabilidade de torná-la dinâmica e eficiente, participando efetivamente do processo de geração e transmissão do conhecimento que ocorre na UnB. Espera-se dos dirigentes da BCE o compromisso para a conquista da qualidade de seus serviços e produtos e que esta qualidade seja uma fonte de energia ativa para impulsioná-los a crescer e progredir.

O desafio a que nos propomos é o da “inovação”: de adotarmos uma forma de administração na Biblioteca que atraia a comunidade acadêmica, sobretudo os

docentes da Universidade de Brasília em sua totalidade, utilizando e oferecendo ferramentas de acesso à informação mais adequada para melhor atender a comunidade acadêmica, promovendo com isso uma interação freqüente com a mesma. Mudanças como estas são fundamentais, pois como os resultados dessa pesquisa demonstraram, os docentes utilizam pouco os serviços oferecidos pela BCE. Por isso, a BCE deve ser, continuamente, revitalizada pela comunidade acadêmica, em harmonia com os objetivos que norteiam a Universidade de Brasília. É essa dinâmica criativa e renovadora que a tornará mais responsável pelas necessidades emergentes dos usuários. O fundamental é conduzir a gerência da biblioteca à compreensão de seus paradigmas, projetos e resultados, que devem ser constantemente renovados.

Os resultados aqui expostos são de fundamental importância, porque servirão para subsidiar uma nova política que vise à otimização da BCE, atendendo assim satisfatoriamente os docentes nas suas necessidades de ensino, pesquisa e extensão. É preciso ousar e criar o novo perfil da BCE para que ela seja um instrumento de modernidade comprometida com a qualidade, renovada em seus métodos de trabalho e que esteja sintonizada com a comunidade universitária

Fica como sugestão neste trabalho a ampliação do universo de pesquisa para os demais docentes da Universidade de Brasília nas diversas áreas do conhecimento, possibilitando aos profissionais da BCE conhecer adequadamente o comportamento dos mesmos na busca e uso da informação, implementar estudos que tenham como principal enfoque treinamentos em bases de dados, conhecer e adquirir novas fontes de informação eletrônicas, bem como manter atualizado o acervo e serviços propostos pela Biblioteca Central, focados e adequados às necessidades de seus usuários .

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Andréa Vasconcelos, et al. Estudo de usuários em bibliotecas públicas e universitárias: em foco as dissertações defendidas no CMCI/UFPB. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/1220207.pdf>>. Acesso em 15 mar. 2007. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, v.9 n.2, p. 208-217, jul./dez. 2004.

ALENCAR, Heron de . A Universidade de Brasília : projeto nacional da intelectualidade brasileira. In: RIBEIRO,Darcy. **A universidade necessária**. Rio de Janeiro , Paz e Terra, 1969. Apêndice,p.213.

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing da informação na Internet**: ações de promoção. Campo Grande: Ed. UNIDERP, 2004. 330 p.

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**, v.25, n.3 , 1996.

BELLUZO, R. C. B.; MACEDO, N. D. Da educação de Usuários ao Treinamento do Bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 3, n. ¼, p. 78-111, jan/dez 1990.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información**: fundamentos teóricos y métodos. México: Universidad Nacional autónomo de México, 2004. 284 p.

CERTO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 4ª edição, São Paulo: Makron Books, 1996, 90 p.

CONROY, Barbara . Megatrentes marketing: creating the library future: **Journal of library administration** , v.4, n.4,p.7-18, winter 1983.

COVI, L.M. Material mastery: situating digital library use in university research practices. **Information Processing and Management**. New Brunswick: Pergamon, p.293-316, 1999.

CUENCA, A. M. B.; MORAES, C.; FONTES, C. de A. Uso da internet por usuários de bibliotecas acadêmicas. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis : UFSC, 2000.

CUENCA, A.M.B.; TANAKA, A.C.A. As novas tecnologias na comunicação científica: o uso da Internet pela comunidade de docentes da área de saúde pública. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais...** Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003. 21p. Em CD-ROM.

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

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez 1982.

DAVIES, R. A. Educating Library Users in the Senior High School, In: LUBANS, J. **Educating the public library user**. New York & London, R. R. Bowker Company, 1974. 435p.

D'ALESSANDRO, D.M.; D'ALESSANDRO, M.P.; GALVIN, J.R.; KASK, J.B.; WAKEFIELD D.S.; ERKONEN, W.E. Barriers to rural physician use of a digital health sciences library. **Bull Med Libr. Assoc.**, Iowa City: University of Iowa College of Medicine, out, 1998.

FÁVERO, M.L. **A universidade brasileira em busca de sua identidade**. Petrópolis: Vozes, 1977. 102p.

FERREIRA, LUSIMAR SILVA . **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas . São Paulo: Pioneira, 1980. 118p. (Manuais de estudo)

FERREIRA, Sueli Mara. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário . **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n.2, ago. 1996. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=481>>. Acesso em: 28 01 2007.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000200014&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 17 Abr 2007.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v.14, n.2, p.127-35, jul/ dez 1985.

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

FJÄLLBRANT, N.; STEVENSON, M. **User education in libraries**. London, Clive Bingley and Hamden, Conn., Linnet Books, 1978. 173p.

GARCEZ, E. M. S. **Identificação de necessidades e expectativas de usuários de bibliotecas nos cursos de educação a distância**. 2000. 143f. Dissertação. (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

GONZÁLEZ, S. C. La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. **Ciência da Informação**, v. 27, n. 1, p. 61-65, jan/abr 1998.

GUEVARA VILLANUEVA, Angélica. El comportamiento informativo de los investigadores en el área de las matemáticas: un estudio de caso. **Nueva Época AMBAC**, México [DF], v. 6, n.1, jan./mar. 2004.

KNOPLICH, José. **A Internet como fonte de atualização**. 1988. Disponível em: <<http://www.priory.com/psych/knoplich.htm>>. Acesso em: 01 mar. 2007.

LAJOLO, M. Do mundo da leitura para a leitura do mundo. 3.ed. São Paulo: Ática, 1997.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996. 122p.

LO MONACO, Gaetano. **Sociedade da informação X sociedade do conhecimento**. 2006. Disponível em:
<<http://www.serprofessoruniversitario.pro.br/ler.php?modulo=10&texto=581>>. Acesso em: 01 mar. 2007.

LUBANS, J. (Org) **Educating the public library user**. R. R. Bowker Company, New York & London, 1974. 435p.

LUCENA, Joseane Amaral de. ; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Comutação bibliográfica na biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba. **Biblionline**. João Pessoa, v. 2, n.2, 2006. Disponível em:
<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/615/452>>. Acesso em: 02 mai. 2007.

MACEDO, M. B. Treinamento de usuários na Biblioteca Central da Unb: relato de uma experiência . **Revista de Biblioteconomia de Brasília** , v.17 ,n.1,p.85-88,jan/jun,1989.

MALHOTRA, N. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3ª edição. Porto Alegre: Bookman, 2001. 720 p.

MAIA, Luiz Cláudio Gomes. **Um estudo sobre o uso de periódicos eletrônicos**: O Portal de periódicos CAPES na Universidade Federal de Minas Gerais. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação da UFMG, Belo Horizonte, 2005.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação X cidadão comum. **Biblios**, Rio Grande, v. 6, p. 119-133, 1994.

NAHL, D. Creating user- centered instructions for novice end- users. **Reference Services Review**, v.27,n.3 , p.280-286,1999.

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

RENFORD, B.; HENDRICKSON, L. **Bibliographic Instruction: a handbook**. New York, Neal-Schuman Publishers, Inc., 1980. 192p.

ROSEMBERG, Dulcinéia Sarmiento. A leitura e os canais intermediários de informação na formação continuada de professores universitários. **Encontros Bibli.** Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Florianópolis, n. 10, out. 2000. Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_10/dulcineia.htm> Acesso em: 05 mar. 2007.

SANTOS, Robinson Dos. O professor e a produção do conhecimento numa sociedade em transformação. **Revista Espaço Acadêmico**, Maringá, n. 35, abr. 2004. Mensal.

SILVA, M. N. De O. **Educação de usuários – um levantamento de práticas brasileiras em bibliotecas universitárias**. 1995. 111 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – UnB, Brasília, 1995.

TAVARES. Patrícia Costa. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. (2005) Disponível em: <http://www.icml9.org/program/track10/public/patricia%20costaTavares-152704.doc> Acesso em: 22 nov. 2006.

TEIXEIRA, Robson da Silva. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspect. Ciênc. Inf.**, Belo Horizonte, V. 9, n. 2, p. 208-217, jul./dez. 2004.

UNIVERSIDADE DE BRASILIA. Estatuto e regimento geral da Universidade de Brasília. Brasília, 1976. Título 1, cap.1, art.3.

VIEIRA, V. A. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. Revista da FAE, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, jan/abr. 2002.

ANEXOS:

ANEXO A: Carta encaminhada para a coordenação do PPGA/FACE/UnB



Universidade de Brasília – UnB
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação – FACE

Brasília, 30 de abril de 2007.

Prezado Professor

TOMÁS DE AQUINO GUIMARÃES

Coordenador da Pós-Graduação

Departamento de Administração

Janne Cury Nasser e Jefferson Higino Dantas, cursando Especialização em Desenvolvimento Gerencial na Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação – FACE, realizam pesquisa intitulada “Comportamento dos docentes do curso de Administração da Universidade de Brasília na busca e uso da informação”.

Para a consecução dos objetivos de nossa pesquisa necessita-se de coleta de dados.

Nesse sentido solicitamos de V.Sa. o obséquio de autorizar o envio via e-mail e também em formato impresso de um questionário aos docentes desse departamento. Solicitamos, também, o empenho de V.Sa., para que esses questionários possam ser devolvidos devidamente preenchidos até o dia 25 de maio de 2007.

As respostas do questionário serão consideradas confidenciais e analisadas apenas estatisticamente, sem menção do nome de qualquer professor.

Agradecendo antecipadamente a cooperação de V.Sa., aproveitamos o ensejo para enviar cordiais saudações.

Janne Cury Nasser

Jefferson Higino Dantas

ANEXO B: QUESTIONÁRIO



Universidade de Brasília – UnB

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação – FACE

Brasília, 18 de maio de 2007.

Prezados Professores,

Esta pesquisa tem o objetivo de investigar o comportamento dos docentes do programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília na busca e uso da informação.

Sua colaboração é fundamental, visto que a manifestação de sua opinião será uma das partes mais importantes da monografia que estamos desenvolvendo, em grau de especialização em Desenvolvimento Gerencial junto ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação – FACE, da Universidade de Brasília.

Agradecemos a sua valiosa e indispensável opinião.

Atenciosamente,

Janne Cury Nasser

Orientanda

Jefferson Higino Dantas

Orientando

Comportamento dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília na busca e uso da informação

QUESTIONÁRIO

Levando em consideração os métodos de pesquisa por você utilizado e sua atuação como docente desta universidade, responda às seguintes questões:

1) Indique no quadro abaixo como adquire conhecimento acerca de novos temas de sua área de atuação.

Meios	Frequência					
	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Semestralmente	Anualmente	Nunca
Em congressos e seminários.						
Visitando bibliotecas e centros de informação						
Lendo periódicos nacionais e internacionais						
Adquirindo / lendo livros						
Pesquisando na Internet						
Participando de videoconferências						
Conversando com colegas						
Participando de listas de discussão						
Pesquisando em bases de dados nacionais e internacionais						

2) Entre as opções relacionadas abaixo, qual a sua preferência na busca de informações necessárias às suas atividades acadêmicas? Indique apenas uma opção.

- () Ir pessoalmente à BCE/UnB
- () Consultar outros docentes
- () Consultar sua coleção particular
- () Pesquisar via Internet

3) Dentre os seguintes materiais indique quais consulta com mais frequência, indicando 1 para menos frequente e 5 para os documentos com maior frequência.

- () Periódicos científicos
- () Anais de eventos/congressos
- () Livros
- () Papers
- () Relatórios científicos
- () Fontes eletrônicas
- () Material Especial (vídeos, fitas cassetes, mapas etc.)

4) Quais serviços oferecidos pela BCE/UnB costuma utilizar ?

Serviço	Frequência					
	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Semestralmente	Anualmente	Nunca
Serviço de empréstimo de material bibliográfico						
Serviço de Comutação Bibliográfica (fornecimento de cópias de artigos de periódicos e teses de outras bibliotecas)						
Pesquisa bibliográfica						
Treinamento em Bases de Dados						
Site da BCE						
Catálogo <i>on line</i> da BCE						
Sites de pesquisa em Bases de dados						
Portal de Periódicos da CAPES						
Biblioteca Digital de Teses e Dissertações						

5) Dentre os serviços listados a seguir, assinale quais já indicou aos seus alunos.

- () Serviço de empréstimo de material bibliográfico
- () Serviço de Comutação Bibliográfica (fornecimento de cópias de artigos de periódicos e teses de outras bibliotecas)
- () Pesquisa bibliográfica
- () Treinamento para o uso da biblioteca
- () Treinamento em Bases de Dados
- () Site da BCE
- () Catálogo *online* da BCE
- () Sites de pesquisa em base de dados

- ☐ Portal de Periódicos da CAPES
- ☐ Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
- ☐ Nunca indicou nenhum desses serviços

6) Indique qual a principal dificuldade enfrentada para realizar a sua pesquisa na BCE.

- ☐ Demora na obtenção de documentos
- ☐ As informações existentes não são suficientes
- ☐ Indisponibilidade de tempo para ir a BCE
- ☐ Material bibliográfico insuficiente e/ou desatualizado na biblioteca
- ☐ Falta de orientação no processo de busca e obtenção da informação na BCE

7) Indique qual a principal dificuldade enfrentada na realização de suas buscas por informação na Internet.

- ☐ Falta de recurso tecnológico adequado para buscar a informação (Rede de Internet lenta, computador obsoleto)
- ☐ As informações existentes na Internet nem sempre são confiáveis
- ☐ Grande variedade das fontes de informação
- ☐ Indisponibilidade de tempo para pesquisar na Internet
- ☐ Interfaces difíceis de usar.
- ☐ Outra. Qual? _____

8) Em relação à busca em bases de dados eletrônicas indique sua preferência

- ☐ Realizar pessoalmente a busca nas bases de dados disponibilizadas pela BCE
- ☐ Solicitar ao bibliotecário que realize a busca nas bases de dados

9) Ao realizar pessoalmente a busca nas bases de dados assinale a principal dificuldade encontrada no momento da busca.

- ☐ Escolha da base de dados
- ☐ Combinação de termos e operadores (and, or, not)
- ☐ Seleção dos termos (palavras-chave)
- ☐ Informações que necessito estão em bases de dados pagas (acesso restrito somente para assinantes).
- ☐ Conhecimento inadequado para usar ferramentas de buscas
- ☐ Poucas bases que recuperam termos em língua portuguesa.
- ☐ Outra. Qual. _____.

10) Em relação aos resultados obtidos em suas próprias buscas qual o grau de satisfação com as informações obtidas?

- ☐ não atendem minhas expectativas
- ☐ atendem parcialmente minhas expectativas
- ☐ atendem plenamente minhas expectativas