



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação - FCI

**Estudo das necessidades de informação dos usuários da Biblioteca
Digital do Senado Federal**

Pâmela Tieme Barbosa Aoyama

Brasília
Novembro, 2011

PÂMELA TIEME BARBOSA AOYAMA

**Estudo das necessidades de informação dos usuários da Biblioteca
Digital do Senado Federal**

Monografia apresentada à Faculdade de
Ciência da Informação, da Universidade
de Brasília, como requisito parcial para a
obtenção do grau de bacharel em
Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Sofia Galvão
Baptista.

Brasília
Novembro, 2011

A638p Aoyama, Pâmela Tieme Barbosa.

Estudo das necessidades de informação dos usuários da
Biblioteca Digital do Senado Federal / Pâmela Tieme Barbosa
Aoyama . -- Brasília, 2011.

120f. : il.

Monografia (Graduação) Universidade de Brasília, Faculdade
de Ciências da Informação, 2011.

Orientadora: Profª Dra. Sofia Galvão Baptista
Bibliografia.

1. Necessidade de informação. 2. Estudo de usuário.
3. Biblioteca digital, estudo de caso. 4. Biblioteca parlamentar,
estudo de caso . I. Título.

CDU 027

Dedico este trabalho a Deus e aos meus pais, Cleonice Barbosa de Sousa Aoyama e Maurício Mitsuo Aoyama, que sempre me incentivaram e me apoiaram em meus estudos.

Agradecimentos

Agradeço primeiramente e acima de tudo à Deus que sempre está ao meu lado e que com amor e ternura orienta minhas decisões.

- À Nossa Senhora que me ouviu nos momentos de aflição e me inspirou nos momentos que faltou criatividade.

- À minha mãe que com carinho e paciência ouviu todos os desabafos relacionados a composição deste trabalho.

- Ao meu pai pelo amor, apoio e suporte em todos os momentos.

- À Prof^a Dr^a Sofia Galvão Batista por sua orientação, atenção e comprometimento, pelas contribuições valiosas, por sua disposição em ajudar, pelo carinho com que sempre me atendeu e principalmente pelo conhecimento adquirido nestes meses de pesquisa.

- Aos meus irmãos, Priscila Satie Barbosa Aoyama e Maurício Matheus Mitsuo Aoyama pelo amor, compreensão e apoio .

- À Patrícia Coelho Ferreira Meneses da Silva, bibliotecária da Biblioteca Digital do Senado Federal, por sua atenção e tempo despendidos nas contribuições e críticas que enriqueceram meu estudo e pela rica experiência e convivência profissional.

- Ao André Luiz Lopes de Alcântara, chefe do Serviço de Biblioteca Digital do Senado Federal, pelo incentivo e contribuições ao presente estudo, por ter permitido a realização desta pesquisa e pela experiência e convivência profissional.

- À todos os usuários que responderam ao questionário, pois sem eles esta pesquisa não seria possível.

- Às amigas Aline Yuko Inatomi e Karine Araújo Gumieiro pela amizade, disposição em ouvir e contribuições a presente pesquisa.

- À todos que ajudaram direta ou indiretamente neste estudo

Resumo

Busca identificar e compreender as necessidades de informação do usuário da Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF), para tanto analisa o perfil do usuário da BDSF, identifica suas dificuldades com o sistema e analisa o uso que este faz da biblioteca. Os dados foram levantados por meio de um questionário aplicado aos usuários cadastrados na BDSF. Utiliza como modelo teórico a metodologia desenvolvida por Chun Wei Choo denominada 'Modelo multifacetado de uso da informação'. Desenvolve uma revisão bibliográfica que aborda a evolução dos estudos de usuários e de necessidade da informação, a biblioteca parlamentar e a biblioteca digital.

Palavras-chave: Necessidade de informação; Estudo de usuário; Biblioteca digital, estudo de caso; Biblioteca parlamentar, estudo de caso; Senado Federal, Brasil.

Abstract

The Librarian seeks to identify and to understand the necessities of the information of the users of Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF). It analyses the user's profile of BDSF, identifies their difficulties with the system and analyses the use that it makes to the library. The data were collected by a questionnaire applied to the users registered in BDSF. They use as a theoretical model, the methodology developed by Chun Wei Choo called "Modelo Multifacetado de uso da informação" "Multifaceted model of the information use" develops a bibliographical revision that talks about the evolution of the users' studies and the necessities of the information, The parliamentary library and the digital library.

Key-words: Need of information; Study of users; Digital library, case study; Parliamentary library, case study; Senado Federal, Brasil.

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 – Modelo de comportamento informacional de Wilson..... | 40 |
| Figura 2 - Evolução tecnológica da biblioteca | 46 |
| Figura 3 - Modelo de busca por informação..... | 59 |
| Figura 4 - Organograma do Senado Federal..... | 63 |
| Figura 5 - Acervo da Biblioteca do Senado em 2006 | 65 |
| Figura 6 - Organograma da Biblioteca Luiz Viana Filho | 66 |
| Figura 7 - Página inicial da BDSF | 70 |

Lista de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - Faixa de Idade | 76 |
| Gráfico 2 - Grau de Instrução | 77 |
| Gráfico 3 - Área de formação | 79 |
| Gráfico 4 - Frequência de acesso | 81 |
| Gráfico 5 - Formas de busca da informação | 82 |
| Gráfico 6 - Localização da informação | 83 |
| Gráfico 7 - Busca da informação | 84 |
| Gráfico 8 - Assunto da pesquisa | 85 |
| Gráfico 9 - Pertinência da informação | 86 |
| Gráfico 10 - Utilidade da informação | 87 |
| Gráfico 11 - Dificuldades do usuário na BDSF | 89 |
| Gráfico 12 - Dificuldades encontradas pelos usuários | 90 |
| Gráfico 13 - Conteúdos mais utilizados..... | 91 |
| Gráfico 14 - Completude do acervo..... | 92 |

Lista de tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 1 - Faixa de Idade | 75 |
| Tabela 2 - Grau de Instrução..... | 77 |
| Tabela 3 - Curso de formação..... | 78 |
| Tabela 4 - Vínculo com o Senado Federal | 80 |
| Tabela 5 - Frequência de acesso | 80 |
| Tabela 6 - Formas de busca da informação..... | 82 |
| Tabela 7 - Assunto da pesquisa | 85 |
| Tabela 8 - Utilidade da Informação | 87 |
| Tabela 9 - Dificuldades encontradas pelos usuários | 90 |
| Tabela 10 - Conteúdos mais utilizados | 91 |
| Tabela 11 - Sugestões de conteúdos para o acervo da BDSF..... | 93 |
| Tabela 12 - Comentários e Sugestões | 95 |

Lista de siglas

BDSF Biblioteca Digital do Senado Federal

RIL Revista de Informação Legislativa

Sumário

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 14 |
| 2. OBJETIVOS | 16 |
| 2.1. Objetivo geral | 16 |
| 2.2. Objetivos específicos | 16 |
| 3. JUSTIFICATIVA | 17 |
| 4. PROBLEMA DA PESQUISA | 17 |
| 5. REVISÃO DE LITERATURA | 18 |
| 5.1. Estudos de Usuários | 18 |
| 5.1.1. Abordagem Tradicional e Alternativa | 24 |
| 5.1.1.1. Abordagem do valor agregado, de Robert Taylor | 29 |
| 5.1.1.2. Abordagem do estado anômalo do conhecimento, de Belkin e Oddy . | 30 |
| 5.1.1.3. Abordagem do processo construtivista, de Carol Kuhlthau | 31 |
| 5.1.1.4. Abordagem Sense-Making, de Brenda Dervin | 32 |
| 5.2. Necessidade de informação e uso da informação..... | 33 |
| 5.2.1. Comportamento informacional | 39 |
| 5.3. Biblioteca Digital..... | 42 |
| 5.3.1. Fatores tecnológicos e sociais que influenciam o comportamento do usuário de Biblioteca Digital | 47 |
| 5.4. Biblioteca parlamentar..... | 51 |
| 5.4.1. A importância dos recursos tecnológicos na Biblioteca Parlamentar segundo Bryant | 54 |
| 5.4.2. O usuário na biblioteca parlamentar..... | 55 |
| 5.4.3. O uso da Biblioteca Parlamentar pelo público externo | 56 |
| 6. MODELO TEÓRICO DO ESTUDO | 57 |
| 6.1. Modelo multifacetado de uso da informação, de Chun Wei Choo..... | 57 |
| 7. METODOLOGIA..... | 60 |
| 7.1. Tipo da pesquisa | 60 |
| 7.2. Universo da pesquisa | 61 |
| 7.2.1. Senado Federal..... | 62 |
| 7.2.2. Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho – Biblioteca do Senado | 63 |

| | |
|---|-----|
| 7.2.3. Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF)..... | 66 |
| 7.2.3.1. Objetivo geral da BDSF..... | 68 |
| 7.2.3.2. Objetivos específicos da BDSF..... | 68 |
| 7.2.3.3. Usuários potenciais da BDSF..... | 68 |
| 7.2.3.4. Caracterização e organização do acervo da BDSF..... | 69 |
| 7.3. Amostra da pesquisa..... | 71 |
| 7.4. Instrumento de coleta de dados..... | 71 |
| 7.5. Variáveis do estudo..... | 73 |
| 7.6. Coleta de dados..... | 73 |
| 8. ANÁLISE DOS DADOS..... | 74 |
| 8.1. Dados demográficos..... | 75 |
| 8.2. Grau de instrução e formação do usuário..... | 76 |
| 8.3. Vínculo do respondente com Senado Federal..... | 79 |
| 8.4. Frequência de acesso à BDSF..... | 80 |
| 8.5. Formas de busca da informação..... | 81 |
| 8.6. Comportamento de busca da informação..... | 83 |
| 8.7. Utilidade da informação..... | 86 |
| 8.8. Dificuldades do usuário na BDSF..... | 88 |
| 8.9. Conteúdos mais utilizados..... | 91 |
| 8.11. Comentários e sugestões..... | 94 |
| 8.11.1. Divulgação da BDSF..... | 95 |
| 8.11.2. Sistema de busca..... | 96 |
| 8.11.3. Revista de Informação Legislativa (RIL)..... | 99 |
| 8.11.4. Acervo da BDSF..... | 99 |
| 8.11.5. Dificuldades com o <i>Download</i> de documentos..... | 100 |
| 8.11.6. Dificuldades com o sistema da BDSF..... | 101 |
| 8.11.7. Comentários positivos..... | 102 |
| 8.11.8. Sugestões à BDSF..... | 103 |
| 9. CONCLUSÃO..... | 105 |
| REFERÊNCIAS..... | 108 |
| APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO..... | 117 |

1. INTRODUÇÃO

O campo de estudo de usuários evoluiu muito nas últimas décadas, de uma abordagem voltada para os sistemas a uma em que o usuário aparece como agente principal e sujeito ativo dos processos que envolvem a biblioteca.

O uso de uma unidade de informação antes analisado somente por meio de dados quantitativos passou a considerar também dados qualitativos referentes às necessidades de informação do usuário e seu comportamento de busca por informação. Podemos citar a contribuição intelectual de grandes autores no campo de estudo das necessidades de informação dos usuários, como Kuhlthau, Dervin, Wilson, Choo, Taylor, Belkin e Oddy que buscaram compreender e explicar cada um com uma abordagem particular os aspectos relacionados às necessidades de informação dos usuários.

Verificou-se a mudança de papel do próprio usuário, que passou gradualmente de uma postura passiva para uma em que é sujeito participativo dos processos que envolvem a biblioteca, essa característica se mostra ainda mais evidente no contexto de biblioteca digital em que o usuário passa a ser autor e gestor dos recursos digitais da biblioteca.

Como afirma Tarapanoff (2000), atualmente o estudo de usuário deve ser uma ferramenta de gestão estratégica na biblioteca, pois permite a antecipação das necessidades informacionais do usuário. Sua função excede a geração de dados quanto ao perfil do usuário e deve principalmente gerar indicadores para que se possa formular itens de controle de qualidade dos serviços prestados pela unidade de informação.

O objeto de pesquisa do presente estudo foi a Biblioteca Digital do Senado Federal e o problema apresentado foi: quais são as necessidades de informação do usuário da biblioteca digital do Senado Federal? Para tanto a pesquisa buscou identificar o perfil dos usuários da BDSF; compreender como ele utiliza a BDSF; identificar suas necessidades de informação; avaliar o sistema da Biblioteca e analisar as principais dificuldades do usuário.

Para responder ao problema da pesquisa foi aplicado um questionário com doze questões abertas e fechadas, que analisavam dados relacionados ao perfil do usuário, as dificuldades encontradas com o sistema da biblioteca, o

comportamento de busca pela informação, o uso do acervo e as sugestões de melhoria do serviço. Foram enviados 3256 questionários e 339 usuários devolveram o questionário respondido.

Na revisão bibliográfica buscou-se compreender primeiramente os aspectos teóricos relacionados à área de estudos de usuários, comportamento informacional e necessidade de informação. Para contextualizar o ambiente de pesquisa e tentar compreender as características particulares do objeto de estudo abordou-se o tema de biblioteca digital e usuário de biblioteca digital, assim como a biblioteca parlamentar e do usuário da biblioteca parlamentar.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo geral

Identificar as necessidades de informação dos usuários da Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF).

2.2. Objetivos específicos

- Identificar o perfil dos usuários da Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF);
- Analisar como o usuário utiliza a BDSF;
- Identificar as necessidades de informação dos usuários da BDSF
- Avaliar o sistema da Biblioteca Digital do Senado Federal;
- Identificar as principais dificuldades do usuário da BDSF.

3. JUSTIFICATIVA

Qualquer instituição que trabalhe com informação e com a sua disseminação precisa conhecer seu usuário e identificar suas necessidades de informação. Para a biblioteca esse estudo se mostra ainda mais importante, pois seu acervo e serviços precisam ter sempre o objetivo de atender às necessidades informacionais de seus usuários.

A área de estudos de usuários na biblioteconomia é muito prolífica, porém a literatura para estudos de usuários em bibliotecas digitais ainda se mostra escassa, Silveira (2003) aponta essa deficiência e suas conseqüências ao afirmar que os sistemas disponibilizados de bibliotecas digitais têm sido desenvolvidos com base numa coleta de informações que não considera em seu planejamento geral, um passo fundamental, que é a participação do usuário e a identificação de suas necessidades.

Conforme Almeida (2000), na avaliação de produtos de biblioteca é igualmente importante observar os objetivos da instituição e a opinião dos usuários que utilizam a biblioteca de forma a avaliar qualitativamente o produto ou serviço de informação.

4. PROBLEMA DA PESQUISA

A presente pesquisa apresenta como problema: Qual o perfil dos usuários da Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF) e quais são suas necessidades de informação?

5. REVISÃO DE LITERATURA

5.1. Estudos de Usuários

O campo de pesquisa em estudos de usuários na biblioteconomia remonta à década de 1940 e segundo Baptista e Cunha (2007) houve poucas mudanças em relação aos objetivos do estudo, o que já não pode ser dito quanto às técnicas e métodos empregados. Pode-se distinguir dois objetivos principais nas pesquisas em estudos de usuários, o primeiro seria coletar dados de forma a avaliar, melhorar ou criar serviços de informação e o segundo objetivo é o de melhor compreender o fluxo da transferência de informação, os dois objetivos não são excludentes e numa pesquisa mais aprofundada são complementares para se obter uma visão ampla do serviço a ser estudado. Em relação às técnicas adotadas para a obtenção dos dados, os autores as identificaram em variadas formas e constataram a “necessidade de mais estudos longitudinais para que se possa medir as variações de uso e necessidades de informação ao longo de um prazo maior” (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 169).

Figueiredo (1963) elucida aspectos importantes quanto ao estudo de usuários em bibliotecas. Explica que o estudo de usuários é um método científico, pois cumpre com todos os requisitos postulados pelo pensamento científico, porém por o estudo possuir a variável ‘ser humano’ este deve ser tratado como um fenômeno de ordem social, portanto “é considerado científico como método e social como aplicação” (FIGUEIREDO, 1963, p. 43).

A partir dessa constatação podemos inferir alguns problemas, Audy *et al.* (2005) afirma que o método científico se mostra deficiente diante de problemas sociais e complexos, ou seja, aqueles que apresentam diversas variáveis, pois da análise de um fenômeno social dificilmente serão estabelecidas leis, no máximo o que se consegue são tendências e o método científico muitas vezes não responde a todas as indagações que um fenômeno social exige, portanto ao pesquisador que busque compreender as necessidades de informação e o comportamento dos usuários de bibliotecas deve ser claro as peculiaridades do

fenômeno dito social, pois “adotar um método é apropriar-se de uma maneira de interpretação do que acontece no mundo” (LIMA, 1992, p. 181).

Segundo Figueiredo (1979), os estudos de usuário são investigações que possuem como objetivo saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação ou para saber se suas necessidades de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada, são principalmente canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve.

Os primeiros estudos direcionados ao usuário e aplicados em bibliotecas foram registrados na década de 1930 em bibliotecas públicas, realizados por bibliotecários e associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago, os estudos tinham por interesse entender como e porque as pessoas liam e qual o papel das bibliotecas nesse contexto, Araújo (2009) acrescenta que os estudos buscavam estabelecer uma série de indicadores demográficos, sociais e humanos dos usuários e não-usuários dessas bibliotecas “mas com um foco muito particular: o levantamento de dados, como uma espécie de diagnóstico, para o aperfeiçoamento ou a adequação dos produtos e serviços bibliotecários” (ARAÚJO, 2009, p. 4).

Figueiredo (1994) aponta algumas críticas à estes estudos, a principal, direcionada aos bibliotecários foi o de pensar que seus usuários representavam o universo, a autora ressalta também a importância de não ver a leitura como uma atividade social isolada e sim correlacionada com as características sociais e culturais da comunidade estudada. Araújo (2009) afirma que “passadas tantas décadas, essa continua a ser a motivação principal para a realização dos estudos de usuários” (ARAÚJO, 2009, p. 4).

Com o objetivo de levantar as preferências dos leitores os primeiros estudos de usuário de bibliotecas foram gradualmente incorporando os métodos da ciência do comportamento, preocupando-se mais com a “explicação dos fenômenos, a previsão do uso e o controle da utilização da informação, através da manipulação das condições essenciais” (LIMA, 1974, p. 51). Wellard *apud* Figueiredo (1994) aponta sete questões que devem ser levadas em consideração em um estudo de usuários em bibliotecas públicas, porém percebe-se que a maioria destas também se aplica em outros tipos de bibliotecas.

1. Que proporção da população da comunidade usa a biblioteca?
2. A que grupos sociais pertencem estes usuários?
3. Que outras fontes de leitura existem na comunidade, além da biblioteca pública?
4. Quais os assuntos mais lidos?
5. Quais os assuntos de maior interesse?
6. Que grupos de indivíduos lêem quais livros?
7. Quais os títulos mais lidos e por quem? (WELLARD *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 22)

Segundo Figueiredo (1979) durante a conferência da Royal Society em 1948 surgiu uma nova linha de investigação que trouxe grandes contribuições ao campo de estudo e tinha como objetivo compreender como os cientistas e técnicos obtinham a informação de que lhes era necessária e como utilizavam a literatura de suas respectivas áreas, os trabalhos apresentados contribuíram para o surgimento dos estudos orientados às necessidades de informação dos usuários. Segundo Ribeiro e Costa (2011) os estudos de usuário e os grupos estudados nesse período continuam exercendo influência nas ações daqueles que trabalham com as teorias relacionadas à informação, produzindo ainda tendências de atuação profissional. Figueiredo (1994) aponta as contribuições que considera de maior relevância, principalmente generalizações ou tendências que foram agregadas através de anos de estudo nessa linha de investigação e que em sua maioria ainda se mostram atuais e aplicáveis ao nosso contexto:

1. Acessibilidade e facilidade de uso são os fatores mais importantes para a utilização de um serviço, e estas são diretamente influenciadas pela experiência pessoal do usuário.
2. Muitos profissionais apontam para o volume excessivo de informação e solicitam que haja seletividade.
3. Necessidade de que a disseminação da informação ocorra de forma rápida e eficiente.
4. Os canais informais de comunicação são considerados mais importantes que os canais formais.
5. O treinamento de usuário é um recurso negligenciado.
6. Percebe-se a falta de marketing adequado para os serviços de informação.

Ribeiro e Costa (2011) acrescentam que outra grande contribuição da década de 1940 foi a mudança de postura da biblioteca, de passiva para ativa, essa mudança ocorreu principalmente porque os bibliotecários não atribuíam a devida importância ao conhecimento do usuário em usar a informação disponível, e foi somente após essa década e dos estudos desenvolvidos neste período que os bibliotecários passaram não só a se preocupar em melhorar os serviços existentes como também em criar novos serviços de informação.

Cunha (1982) afirma que durante a década de 1960 as pesquisas estavam voltadas para a investigação de técnicas e de organização bibliográfica, portanto negligenciavam o usuário. A perspectiva centrada no usuário só obteve foco na área da Ciência da Informação na década de 1970, “quando se evidencia a premência em ampliar os focos da pesquisa concentrando-se nos atores individuais dos processos de busca e uso da informação, dentro de contextos sociais, práticos e culturais” (PITHAN, 2009, p. 31). “Em 1976 foi criado na Universidade Sheffield, na Inglaterra, o Centre for Research on User Studies, com o objetivo de desenvolver, apoiar e divulgar estudos na área.” (BETTIOL, 1990, p. 59)

Procurando atender às novas demandas informacionais do pós-guerra, os estudos de usos e usuários se consolidam enquanto área de pesquisa dentro da Ciência da Informação. No decorrer do seu contexto histórico, esses estudos incorporam os vieses de outras áreas de conhecimento, além de dedicarem-se aos estudos de novos grupos de usuários. (RIBEIRO e COSTA, 2011, p. 2)

O período entre as décadas de 1960 à 1980 teve como foco os estudos quantitativos, Baptista e Cunha (2007) afirmam que a utilização intensiva das técnicas estatísticas tanto na coleta dos dados quanto em seu tratamento teve “por objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados, tentando, assim, aumentar a margem de confiabilidade quanto às inferências dos resultados encontrados” (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 170). Percebe-se na literatura fortes críticas quanto aos métodos quantitativos, porém deve-se salientar a importância histórica e atual destes estudos, suas contribuições para o campo de pesquisa não podem ser esquecidas assim como não se pode negligenciar a importância de se aplicar tais métodos em

estudos atuais, pois estes podem fornecer informações importantes para tomada de decisões em relação aos serviços de informação.

Segundo Figueiredo (1994) os principais objetivos dos estudos de usuários eram o de determinar os documentos mais utilizados; descobrir hábitos dos usuários para obter informações; identificar o grau de aceitação das inovações tecnológicas da época; evidenciar o uso dos documentos no geral; identificar as maneiras para obtenção de acesso aos documentos e determinar as demoras toleráveis.

As pesquisas sobre necessidade de informação e formação de hábitos de informação tiveram início na década de 1960, segundo Bettiol (2000) na década seguinte já se identificava uma meia dúzia pesquisas voltadas para a necessidade de informação.

Baptista e Cunha (2007) apontam duas influências importantes que surgiram na década de 1980, a primeira foi a preocupação com a automação, que surgiu com as novas tecnologias da informação, e a segunda foram os “estudos feitos sob a ótica de teorias importadas de diversas áreas do conhecimento, como é o caso do *Marketing*, da comunicação científica, da Psicologia e outros enfoques” (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 173).

Segundo Martinez-Silveira e Oddone (2007) os últimos 50 anos foram de transformações radicais na sociedade humana, essas transformações são visíveis e basta um pouco de reflexão para percebermos que a sociedade sofreu mudanças profundas nesse curto período de tempo. Com a Ciência da Informação e com o estudo de usuários não foi diferente, novas tecnologias, novas formas de compreender as relações humanas entre outras transformações e inovações mudaram a forma de pesquisa na área, que passou de estudos centrados nos sistemas de informação e em sua eficiência, para focar o usuário, principal beneficiário desses sistemas, e em sua interação com o sistema. Ribeiro e Costa (2011) apontam mais uma mudança de perspectiva da área ao destacar que a partir da década de 90, principalmente com a difusão da internet surgem novos estudos de usuários preocupados com as estratégias de disseminação e de recuperação da informação no contexto do usuário virtual.

Os estudos de usuário passam então de um período voltado para os sistemas, no qual trouxe grandes contribuições para a área, para um período

centrado no usuário, principal agente do processo. Atualmente, como afirmam Ribeiro e Costa (2011) novos contextos e novos usuários surgiram com o advento da internet, com isso novos estudos e novas perspectivas também surgiram com o objetivo de compreender esse novo contexto.

Desde os primeiros anos do século XXI, contudo, um novo paradigma vem-se firmando, relacionado a uma perspectiva agora mais socializante. Isto ocorreu porque se percebeu que tanto os sistemas quanto os usuários estão inseridos em contextos históricos e sociais que influem de modo decisivo na definição de suas características. Hoje, observa-se que a perspectiva de estudo é a de que este contexto desempenha papel tão importante quanto as estruturas cognitivas individuais ou as características mecânicas e operacionais dos sistemas de informação. (MARTINEZ-SILVEIRA e ODONNE, 2007, p. 118)

Atualmente o estudo de usuários deve ser uma ferramenta de planejamento, Tarapanoff (2000) a partir de uma perspectiva de inteligência organizacional afirma que o papel do estudo de usuários em uma biblioteca permite a antecipação das necessidades do usuário e garante uma vantagem competitiva em relação aos seus concorrentes, sua função excede a geração de dados quanto ao perfil do usuário e deve principalmente gerar indicadores para que se possa formular itens de controle de qualidade dos serviços prestados pela unidade de informação. Segundo Almeida (2005) os estudos de usuários devem se direcionados para a satisfação do usuário, pois esta é um dos critérios mais importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço prestado por uma biblioteca.

Ribeiro e Costa (2011) verificaram que no decorrer do contexto histórico dos estudos de usuários há uma preocupação constante com o **uso** de fontes de informação. Ponderam que se por um lado essa constatação ratifica a importância da área do estudo de uso no universo da biblioteca e de outras unidades de informação, por outro esse domínio das abordagens tradicionais nos estudos de usuários em geral pode “induzir a geração de produtos e serviços tipificados e minimizar a importância de outras práticas em unidades de informação distintas” (RIBEIRO e COSTA, 2011, p. 9).

Quanto aos métodos e metodologias para estudos de usuários em biblioteconomia Figueiredo (1994) aponta oito: questionário, entrevista, diário, observação direta, controlando a interação do usuário com o sistema

computadorizado, análise de tarefas e resolução de problemas, uso de dados quantitativos e técnica do incidente crítico. Em um estudo mais recente, Baptista e Cunha (2007) consideram quatro métodos como principais na coleta de dados em estudos de usuários: questionário, entrevista, observação e análise de conteúdo.

5.1.1. Abordagem Tradicional e Alternativa

A partir da década de 1970 Dervin e Nilan *apud* Ferreira (1997) apontam que as pesquisas em estudo de usuários divergiram em duas direções distintas, a abordagem tradicional e a abordagem alternativa. Embora as duas vertentes sejam diferentes em vários aspectos que serão abordados abaixo, Ribeiro e Costa (2011) chamam atenção para a importância de reconhecer a importância de ambas abordagens, bem como a possibilidade de convergência entre elas em um mesmo estudo.

Na abordagem tradicional os estudos têm como foco o sistema de informação e são dirigidos principalmente para o conteúdo ou para a tecnologia, a informação é considerada como algo objetivo existente fora das pessoas e passível de ser transferida, o objetivo principal dos estudos é “explicar as diferenças entre os usuários como simples decorrência de influências sociológicas e demográficas, estilo de vida e especificidade do trabalho” (DERVIN e NILAN *apud* FERREIRA, 1997, p.5).

São voltados ao conteúdo, os estudos relacionados às linhas temáticas de interesse de grupos de usuários, sempre baseados nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento, utilizando, por exemplo, as classificações decimais existentes. Embora, na maioria das vezes, esses modelos sejam desconhecidos pelos usuários, continuam a servir de denominadores para determinar a estrutura organizacional da informação no bojo do sistema. Já estudos, enfocando o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema, são os voltados à "tecnologia". A

ênfase está na maneira com que isto afeta o armazenamento, acessibilidade e a disseminação da informação ou do conhecimento. Baseado em seus resultados, esses estudos têm prescrito tamanhos, formatos, dinâmica e mesmo os tipos de materiais a serem incorporados aos sistemas de informação. (FERREIRA, 1997, p. 4)

Ferreira (1997) afirma que a abordagem tradicional não é adequada para acomodar os diferentes tipos de problemas dos usuários e que grande parte das pesquisas atuais busca auxílio e respaldo metodológico junto às abordagens alternativas. Talja e Hartel *apud* Ribeiro e Costa (2011) apontam como crítica principal aos estudos de usuários centrados em sistemas, o incentivo a conduta passiva do usuário, os quais eram essencialmente concebidos como receptores homogêneos de informação.

Dervin e Nilan perceberam que os estudos tidos como “tradicional” se caracterizavam por um modelo em que a informação é vista como objetiva e os usuários como processadores de informação; que procura por proposições trans-situacionais sobre a natureza do uso de sistemas de informação; que faz isso enfocando as dimensões externamente observáveis do comportamento. (ARAÚJO, 2008, p. 6)

Já na abordagem alternativa o usuário é o objeto da pesquisa, nesses estudos a necessidade da informação deve ser entendida sob a perspectiva da individualidade do sujeito a ser pesquisado, a abordagem alternativa se caracteriza principalmente por:

- 1) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- 2) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- 3) visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- 4) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- 5) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; e
- 6) empregar maior orientação qualitativa (DERVIN e NILAN *apud* FERREIRA, 1997)

Segundo Ferreira (1997), na abordagem alternativa a informação diferentemente da abordagem tradicional é vista como algo construído pelo ser humano, há a preocupação em entender como pessoas chegam à

compreensão das coisas e ainda em identificar o processo de uso da informação em situações particulares. Enquanto os estudos tradicionais examinam os sistemas apenas através das características grupais e demográficas de seus usuários, os alternativos estudam as características e perspectivas individuais dos usuários. “Esse modelo foca sua compreensão no uso da informação em situações particulares, centrando-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário” (ARAÚJO, 2008, p. 7)

Araújo (2008) aponta cinco aspectos principais que mudaram o referencial teórico da abordagem tradicional para a abordagem alternativa:

- a) Substituição da idéia de uma informação objetiva, dotada de propriedades (qualidade, exatidão, confiabilidade, completude, etc.) em si, com um significado constante, para uma informação subjetiva, cujas características existem apenas face a um sujeito específico – reinserindo o sujeito informacional, antes desconsiderado, nos estudos.
- b) A natureza deste sujeito também se modifica, de um ser passivo, que apenas sofria o efeito de ações externas a ele (portanto parte de um processo mecânico de processamento da informação), para um sujeito ativo, entendendo sua atividade como o ato de produzir sentido.
- c) A busca de modelos universais, trans-situacionais, válidos para qualquer contexto espacial e temporal, cede lugar para estudos que buscam estudar os contextos concretos, específicos e singulares de cada fenômeno de produção de necessidades, de busca e uso da informação (aproximando-se de uma abordagem fenomenológica).
- d) A experiência dos usuários deixa de ser contemplada apenas numa lógica atomística (estudando apenas a ação de buscar ou usar aquela informação específica), cedendo lugar para a incorporação de outras dimensões, ações e inserções dos usuários além daquelas estritamente vinculadas à interação com os sistemas de informação.
- e) Passam a ser considerados não apenas os comportamentos externos dos usuários (os empréstimos realizados numa biblioteca, os links acessados num site, etc.), mas também de suas cognições internas, seus valores, pensamentos, sensações, etc. (ARAÚJO, 2008, p. 7)

Conforme Ferreira (1997) a abordagem alternativa têm sido trabalhada em quatro vertentes principais, que surgiram no “final da década de 1970, apontando críticas contundentes ao modelo tradicional” (ARAÚJO, 2008, p. 7)

1. Abordagem de valor agregado, de Robert Taylor.
2. Abordagem do estado de conhecimento anômalo, de Belkin e Oddy.

3. Abordagem do processo construtivista, de Carol Kuhlthau.
4. Abordagem Sense-Making, de Brenda Dervin

Araújo (2008) aponta outra forma de compreender a mudança de abordagem nas pesquisas em estudos de usuários. A partir da perspectiva defendida por Capurro (2003), o autor explica a mudança de paradigma de uma forma mais global, pois a insere no contexto de mudança sofrida por toda a Ciência da Informação, Capurro (2003) identificou três paradigmas na Ciência da Informação, o físico, o cognitivo e o social. Araújo (2008) defende que o movimento teórico em estudos de usuários que dividiu o campo em características distintas faz parte desse movimento mais amplo da Ciência da Informação, que opõe o chamado 'paradigma físico' ao chamado 'paradigma cognitivo'.

Segundo Araújo (2008), na visão defendida por Capurro os estudos tradicionais são fundamentados pelo paradigma físico, e os estudos alternativos pelo cognitivo. O paradigma físico "em essência postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor" (CAPURRO, 2003).

Capurro (2003) postula que o paradigma cognitivo busca compreender de que forma os processos informativos transformam ou não o usuário, entendido em primeiro lugar como sujeito cognoscente possuidor de modelos mentais do mundo exterior que se transformam durante o processo informacional.

[...] parte da premissa de que a busca de informação tem sua origem na necessidade ("need") que surge quando existe o mencionado estado cognitivo anômalo, no qual o conhecimento ao alcance do usuário, para resolver o problema, não é suficiente. (CAPURRO, 2003)

No campo de estudos de usuários, Araújo (2008) afirma que o paradigma social desloca de forma fundamental as pesquisas na área, pois passa a contemplar outros tipos de sujeitos informacionais. Ao adotar outro modelo epistemológico para compreender a realidade, o paradigma reordena o campo, privilegiando contextos de distribuição desigual da informação antes não contemplados.

Essa nova abordagem de estudos busca estudar outros usuários da informação (ou os nãousuários) que são aqueles

tradicionalmente contemplados nos estudos em voga: operários, empregadas domésticas, membros de movimentos sociais, leitoras de romances populares, moradores de bairros periféricos nos grandes centros urbanos, entre outros. Os estudos, ao contemplarem aspectos como leitura, condição de cidadania, poder, etc., inserem constantemente os usuários em seus contextos concretos de vida – seu pertencimento a classes sócioeconômicas, seus vínculos comunitários, sua posição na distribuição do poder, da informação e das condições de produção do conhecimento, etc. (ARAÚJO, 2008, p. 8)

Baptista e Cunha (2007) compreendem essa mudança nos estudos de usuários a partir das próprias transformações ocorridas nas pesquisas da área e identificam duas fases distintas, a fase das pesquisas quantitativas e a fase das pesquisas qualitativas. A fase de pesquisas quantitativas compreendeu o período de 1960 à 1980 e caracterizou-se pelo uso de técnicas estatísticas tanto na coleta quanto no tratamento de dados, se preocupavam mais com aspectos de funcionamento das unidades de informação e não com uma discussão mais aprofundada de comportamento e necessidades individuais dos usuários.

Passou-se de uma fase quantitativa para uma fase qualitativa quando os estudiosos do comportamento de busca da informação perceberam que as pesquisas com métodos quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades. (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 173)

Segundo Baptista e Cunha (2007) as pesquisas qualitativas diferem das quantitativas por focar sua atenção nas reações dos usuários e na resolução de seus problemas informacionais, com um enfoque mais holístico sua atenção se volta para os aspectos subjetivos do comportamento humano.

Verifica-se ao confrontar os estudos mais recentes com os da fase quantitativa que eles utilizam vários instrumentos de coleta de dados e a pesquisa pode ter várias fases, com isso a possibilidade do entendimento das resoluções do usuário na busca da informação pode ser ampliada. (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 174)

5.1.1.1. Abordagem do valor agregado, de Robert Taylor

A abordagem do valor agregado desenvolvido por Taylor compreendeu uma nova forma de entender os sistemas de informação e seu uso, Taylor (1982) defende que os sistemas de informação são uma série de processos formais através dos quais a utilidade potencial de uma mensagem específica a ser processada é reforçada, ou seja, seu valor é adicionado. Energia, tempo e dinheiro devem ser investidos, um processo de valor agregado. Segundo Kielgast e Hubbard *apud* Rocha (2011) na abordagem de Taylor o importante não é a situação e sim os processos que fornecem a informação ao usuário.

Taylor (1982, p. 342) discute a questão da busca da informação pelo usuário e o processo de transformar dados em informação útil, ao que dá o nome de "informação com valor agregado". Para o autor, os processos de seleção, análise e julgamento podem transformar um dado em informação útil. Essa informação poderá ser empregada para esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais do usuário de um sistema de informação. (BAPTISTA e CUNHA, 2007, p. 174)

Euclides *apud* Rocha (2011) afirma que Taylor foi um dos primeiros autores a definir necessidade de informação, para Taylor necessidades de informação são como algo que se desenvolve no indivíduo e se manifesta de acordo com seu nível de consciência, Taylor também identificou os quatro níveis das etapas de formulação da questão: visceral, consciente, formalizada e comprometida. Costa, Silva e Ramalho (2009) afirmam que a abordagem é um processo de orientação cognitiva que possui como foco principal a percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema, faz do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços dos usuários.

Choo (2000) detalha os quatro níveis identificados por Taylor pelos quais um indivíduo passa ao formular uma questão:

- Visceral: a pessoa tem uma vaga sensação de insatisfação, quase sempre inexprimível em termos lingüísticos.
- Consciente: o indivíduo consegue descrever mentalmente a área de indecisão.

- Formalizado: a pessoa já é capaz de fazer uma descrição racional da sua necessidade de informação.
- Adaptado: é quando a questão formalizada no nível acima é adaptada para que seja compreendida por um sistema de informação.

O autor ressalta que compreender necessidade de informação em vários níveis e satisfazer uma necessidade informacional vai além de responder os tópicos descritos pelo indivíduo no nível formalizado ou adaptado, pois “quanto mais a informação obtida for capaz de conectar-se com as necessidades viscerais e conscientes, mais o indivíduo sentirá que a informação é pertinente, significativa ou útil”. (CHOO, 2000, p. 101)

5.1.1.2. Abordagem do estado anômalo do conhecimento, de Belkin e Oddy

Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009) a abordagem do estado anômalo do conhecimento foca os usuários em situações problemáticas, ou seja, em um estado de conhecimento anômalo, os autores definem este estado como uma dificuldade em falar ou mesmo reconhecer a dúvida ou problema que o aflige, os usuários enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia.

Alves e Faqueti (2002) afirmam que Belkin e Oddy desenvolveram a abordagem apoiados nos quatro níveis de necessidade identificados por Taylor, segundo os autores o processo têm início com um problema que motiva o usuário a buscar informação para resolvê-lo ou preencher uma “lacuna” em seu conhecimento, à esta lacuna nomearam de estado anômalo do conhecimento. A abordagem se baseia no conceito de necessidade de informação como um processo dinâmico e evolucionário, o usuário é ativo e suas necessidades mudam e evoluem à medida que ela avança em seu processo de busca de informação, ou seja, a medida que o usuário interage com o sistema de informação e avança no processo construtivo, paralelamente suas necessidades mudam e evoluem também.

Assim como Taylor, Belkin *et al.*(1982) utilizam uma escala, denominada, focus continuum, para medir o nível ou o estado

de necessidade de informação cujo início é o diagnóstico do problema ou da dúvida e o fim é a solução do problema. (ALVES e FAQUETI, 2002, p. 6)

5.1.1.3. Abordagem do processo construtivista, de Carol Kuhlthau

O processo construtivista desenvolvido por Kuhlthau se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin. Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009) o modelo é reforçado pela Teoria do construtivismo, que por sua vez postula que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela simples transmissão.

O processo se desenvolve em seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação Coleta e Apresentação. Cada estágio se caracteriza pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico. (COSTA, SILVA e RAMALHO, 2009)

Pereira (2010) discorre sobre o processo construtivista desenvolvido por Kuhlthau e identifica que o conceito fundamental para entender as influências das dimensões emocionais no processo de busca da informação é o de **incerteza**, o autor afirma que Kuhlthau descreve o processo de busca da informação (Information Search Process - ISP) com base nesse conceito e sob uma perspectiva construtivista, onde a informação aparece para suprir um problema derivado de um estado de conhecimento anômalo. Kuhlthau desenvolve um modelo do processo de criação de significado na busca de informação.

Segundo Kuhlthau *apud* Pereira (2010) o processo construtivista possui três arenas de atividades ou campos de experiência nas quais um indivíduo passa para sair do estado inicial de necessidade de informação para o de resolução de problemas: “a arena física (cursos de ação tomados), arena afetiva (sentimentos e sensações experimentadas) e a arena cognitiva (pensamentos relacionando o conteúdo ao contexto)” (PEREIRA, 2010, p. 183). O processo prevê ainda seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação.

Segundo Kuhlthau (1991; 1993), sentimentos de incerteza, confusão e frustração ocorrem nos primeiros estágios do processo, associados a pensamentos vagos e sem foco sobre

o problema. À medida que conhecimento sobre o tema fica mais claro e os pensamentos mais focados, sentimentos de certeza e confiança aumentam. Nos estágios finais do processo, sentimentos de satisfação e realização são comuns. (PEREIRA, 2010, p. 184)

5.1.1.4. Abordagem Sense-Making, de Brenda Dervin

Pereira (2010) considera a abordagem Sense-Making a mais abrangente dentre as atuais metodologias de estudos de usuários, apresentada ao público em 1983 pela professora Doutora Brenda Dervin, a abordagem compreende o “conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo”. (COSTA, SILVA e RAMALHO, 2009). Segundo Pereira (2010) a base conceitual da metodologia de Dervin foi desenvolvida a partir de diversas teorias que compreendem as mais variadas áreas e propõe principalmente avaliar como um indivíduo compreende, sente e percebe suas interações com instituições, mídias, mensagens e situações. Pereira (2010) considera a busca e o uso de informação o elemento central nesta interação, que define tanto como um comportamento interno (cognitivo), como externo (atitudes, reações em face do meio social) que permite o indivíduo projetar suas ações através do tempo e espaço.

O fenômeno do Sense-Making é compreendido por Ferreira (1997) como “a atividade humana de observação, interpretação e compreensão do mundo exterior; inferindo-lhe sentidos lógicos, advindos do uso dos esquemas interiores” (FERREIRA, 1997, p. 8).

Segundo Dervin *apud* Ferreira (1997) a abordagem do Sense-Making pode ser compreendida através de oito enunciados básicos:

1. A realidade é inconstante e descontínua, repleta de ‘vazios’ (gaps) que caracterizam essas interrupções.
2. A informação é um produto da ação humana, ou seja, sua existência é dependente da observação humana.
3. Toda informação é subjetiva.
4. A busca e uso da informação são atividades construtivas.

5. O objetivo principal do Sense-Making é compreender como os indivíduos usam a informação disposta em seu meio, pode ela ser a sua própria ou de outra pessoa.
6. Um modelo que busque compreender mais as situações de mudança do que nas características de personalidade e demográficas terá mais sucesso no empreendimento de prever o comportamento de um indivíduo.
7. “Pesquisa por padrões, observando mais do que assumindo conexões entre situações e necessidades de informação, entre informação e uso.” (FERREIRA, 1997, p. 9)
8. Parte do pressuposto de “compreensões universais da realidade” que permite um melhor prognóstico do comportamento de um indivíduo.

Segundo Cruz (2008) a abordagem do *sense-making* está mais ligada à fase anterior ao processo de busca, que se preocupa mais com a identificação e com o entendimento das necessidades de informação e do comportamento informacional, analisa principalmente como as pessoas constroem sentido em seus mundos e como usam os recursos e a própria informação durante o processo.

5.2. Necessidade de informação e uso da informação

Bettiol (1990) afirma que na maioria dos estudos de usuários a identificação da necessidade de informação aparece implícita, pois a metodologia usada na maioria das pesquisas se mostra inadequada e aborda as necessidades reais dos usuários, as quais têm sido de difícil descoberta, classificação e delimitação. Enquanto uma parte das investigações expressa apenas demandas e se limitam a descrever as ações dos usuários outras têm sido elaboradas na perspectiva de fornecerem informações para esses usuários. “As descobertas no campo têm sido de difícil aplicação, ao que se atribui, freqüentemente, a falta de uma teoria unificada, de uma metodologia padronizada e de definições comuns.” (BETTIOL, 1990, p. 61)

Com o objetivo de elucidar o que é necessidade da informação, Wilson (1981) busca definir conceitos relacionados ao tema e propõe a base da teoria

das motivações para busca da informação. O autor compartilha da mesma opinião de Figueiredo ao afirmar que embora o campo de estudos de usuários atraia muita pesquisa, o conceito de necessidade da informação ainda é confuso, o autor atribui essa confusão em grande parte ao próprio conceito de informação, problemático em sua opinião, o autor identifica não a necessidade de se ter uma definição única, mas a utilização de uma que seja adequada ao nível e finalidade da pesquisa em questão. Aponta três direções nas quais a informação pode ser entendida: para denotar uma atividade física ou fenômeno, como o canal de comunicação através do qual as mensagens são transferidas, ou como dados factuais. O termo fica ainda mais complicado, pois as distinções podem ou não ser feitas entre fatos, conselhos e opiniões.

Wilson (1981) compreende 'necessidade de informação' como um processo no qual o usuário se depara com uma situação de tomada de decisão, solução de problemas ou alocações de recursos. Segundo Wilson *apud* Choo (2000) não são somente as necessidades cognitivas que impulsionam o indivíduo a buscar informação, afirma que a natureza da organização e a personalidade do indivíduo criam necessidades emocionais, que são em grande parte a motivação para buscar informações de um indivíduo que vive e trabalha em ambientes. Wilson *apud* Bettiol (1990) defende uma visão holística do uso da informação, na qual se muda o foco da pesquisa de um exame das fontes e sistemas utilizados pelos usuários, para explorar o papel da informação na vida diária do usuário, no seu meio ambiente. Das necessidades básicas de um indivíduo, o autor apresenta três categorias identificadas por psicólogos: fisiológicas, afetivas e cognitivas que estão tão inter-relacionadas que um tipo de necessidade pode provocar outra, o autor identifica ainda os fatores que podem determinar se a informação será obtida: ambiente, a função, a personalidade, a importância da satisfação da necessidade, conseqüências da ação sem possuir o total da informação, a disponibilidade e custo do uso de fontes de informação podem determinar se a informação será obtida.

Figueiredo (1994) também considera o conceito de necessidade de informação um dos mais complexos no campo de estudo de usuários, a autora utiliza a definição de Line para necessidade de informação:

Necessidade: o que um indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc. no caso de um pesquisador, um item necessário é aquele que levará adiante sua pesquisa. Pode haver um julgamento de valor implícito na maneira como o termo é utilizado: necessidade é usualmente concebida como uma contribuição para uma finalidade séria, não frívola. Entretanto uma necessidade recreacional pode ser tão necessária como uma necessidade educacional; as duas podem estar em conflito – por exemplo, ficção popular pode ser educacionalmente perigosa. O conceito de necessidade pode ou não ser identificada como um desejo, uma necessidade identificada de pesquisa poderia ser reconhecida como um desejo, enquanto que uma necessidade identificada de ‘edificação’ poderia muito bem conflitar com um desejo expresso. Uma necessidade é uma demanda em potencial. (LINE *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 34)

A autora distingue também necessidade de uso, e sintetiza a definição como o que o indivíduo realmente utiliza, que pode ser tanto uma demanda satisfeita como resultado de uma leitura casual ou acidental, essa informação pode ser reconhecida como uma necessidade ou um desejo, apesar de não ter sido manifestada em uma demanda. Figueiredo (1997) salienta que o usuário só irá utilizar o que estiver disponível, portanto o uso se mostra dependente da provisão e da acessibilidade da unidade de informação

Um uso geralmente representa uma necessidade de algum tipo, apesar de, como dito anteriormente, uma necessidade pode estar em conflito com uma outra (da mesma maneira que o uso da heroína pode representar uma necessidade psicológica, mas ser fisiologicamente perigoso). Usos podem ser indicadores parciais de demandas, demandas de desejos, desejos de necessidades. A identificação torna-se progressivamente mais difícil, do uso palpável (hard) até uma necessidade muitas vezes nebulosa e não articulada. (FIGUEIREDO, 1997, p. 35)

Segundo Le Coadic (2004) pode-se identificar as necessidades de informação como em função do conhecimento ou como em função da ação, a principal diferença apontada pelo autor é que enquanto a primeira nasce do puro desejo de saber, ou seja, não possui ligação com um problema, a segunda nasce para a solução de problemas, sejam de ordem individual ou profissional. Menzel *apud* Bettiol (1990) apresenta três abordagens da informação identificadas por Melvin Voigth correspondentes a três necessidades de informação:

[...] a) uma abordagem corrente (current approach), da necessidade de se manter atualizado com o progresso corrente de um campo; b) uma abordagem de acompanhamento (everyday approach), originada da necessidade de informação específica diretamente ligada ao trabalho de pesquisa ou ao problema que se tem em mãos; c) uma abordagem exaustiva (exhaustive approach), destinada a satisfazer a necessidade de buscar e encontrar toda a informação relevante sobre o assunto. (BETTIOL, 1990, p. 62)

Dervin *apud* Ferreira (1997) entende 'necessidade de informação' como um estado cognitivo do indivíduo em movimento contínuo, situado no tempo e espaço, no qual se deve considerar suas experiências, ambientes etc., onde ele se encontra no presente e para onde vai. Já outros autores como Faibisoff e Ely e Rouse e Rouse *apud* Ferreira (1997) complementam a idéia de necessidade de informação busca e uso, apontando esses não como um fim em si mesmos, a informação se apresenta somente como um meio para auxiliar os usuários a tomar decisões, solucionar problemas ou localizar recursos.

Paisley *apud* Bettiol (1990) aponta cinco fatores que afetam a necessidade de informação:

1. Se a unidade de informação apresenta a coleção completa das fontes disponíveis de informação.
2. Os usos para os quais a informação será utilizada.
3. As características pessoais do usuário, tais como seu conhecimento, motivação e profissão.
4. O contexto social, político e econômico no qual o usuário está inserido.
5. As conseqüências do uso da informação.

Lancaster *apud* Bettiol (1990) por sua vez aponta uma lista mais extensa dos fatores que entende como influenciadores da necessidade e da demanda de um serviço de informação:

- a) crescimento da literatura na área coberta;
- b) custo da literatura na área coberta;
- c) o tamanho da população a ser servida;
- d) o nível educacional da população a ser servida;
- e) a acessibilidade física, intelectual e psicológica do serviço de informação;
- f) o custo do serviço de informação;

- g) a facilidade do uso do serviço de informação, isto é, o tempo envolvido;
- h) a experiência do usuário com o serviço;
- i) a rapidez do serviço;
- j) o valor da solução para um problema de informação;
- k) a probabilidade de que exista uma solução na literatura. (LANCASTER *apud* BETTIOL, 1990, p. 65)

Martinez-Silveira e Oddone (2007) diferenciam necessidade de informação de comportamento informacional:

[,,] como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou. Comportamento informacional, em contrapartida, está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades. (MARTINEZ-SILVEIRA e ODDONE, 2007, p. 118)

Das publicações do ARIST, Ferreira (1997) aponta três problemas críticos quanto a necessidade e uso da informação:

1. Falta de uniformidade conceitual, Wilson (1981) chama atenção para o mesmo problema, percebe-se a falta de definições para conceitos essenciais para o campo, tais como informação, necessidade de informação e uso.
2. Falta de definições e pressupostos claros para focalizar variáveis e gerar questões de pesquisa.
3. Ausência de metodologias específicas, abrangentes e com rigor científico.

Ainda nessas publicações a autora identifica alguns influenciadores das necessidades de informação, desses os mais comuns são características e atributos que incluem: experiência, faixa etária, nível educacional, estilos cognitivos, orientação individual, preferências pessoais, hobbies, interesses e atividades de lazer.

Entretanto, a maioria dos estudos aponta a profissão do usuário como o mais importante e influente fator para determinar necessidades de informação. É chamado de círculo concêntrico, por PAISLEY (1980), incluindo área de assunto; atividades, interesse e hábitos profissionais e ambiente de trabalho. Alguns estudos mostram que para o usuário buscar e

usar informação deve, primeiro, estar consciente das fontes e serviços de informação disponíveis em seu ambiente (PRINGGOADISURYO, 1984; RIEGER e ANDERSON). As necessidades de informação são também influenciadas pela organização dos sistemas, necessidades do conteúdo temático disponível, incluindo formato, quantidade e atualização das informações. (FERREIRA, 1997, p. 4)

Dervin e Nilan *apud* Ferreira (1997) ponderam que embora cada indivíduo possua suas próprias experiências e que estejam em constante movimento, existem situações similares vividas por indivíduos diferentes, portanto o conceito de necessidade de informação não é subjetivo e relativo (existe somente na mente de um indivíduo), mas sim um conceito intersubjetivo que permite a generalização e a formação de padrões de busca e uso da informação.

Segundo Choo (2000) percebe-se que as necessidades de informação de um indivíduo podem ser expressas em necessidades cognitivas e necessidades afetivas ou emocionais, ressalta que necessidade de informação não é somente a necessidade cognitiva de um indivíduo, ou seja, suas falhas de conhecimento passíveis de serem expressas em perguntas e colocadas diante de um sistema de informação, mas também suas necessidades afetivas ou emocionais, pois o uso e a busca da informação ocorrem em situações sociais. O autor acrescenta que o “desempenho das atividades organizacionais, entre elas o planejamento e a tomada de decisões, é o principal gerador de necessidades cognitivas”. (CHOO, 2000, p. 100)

Um conceito de necessidade de informação é apresentado por Brittain *apud* Bettiol (1990) que considera necessidade de informação como uma combinação das necessidades expressas pelo usuário, das não expressas, das presentes, das futuras e das potenciais. Martin *apud* Bettiol (1990) afirma que necessidade de informação é um conceito difícil de definir, pois mesmo com uma definição seria muito difícil identificá-las, pois a maioria das pessoas não reflete sobre suas necessidades ou não podem expressar o que desejam ou se sentem tímidas para isso. O investigador procurando uma solução ao problema citado acima apresenta-se como usuário, sugerindo tipos de necessidades, desejos e aspirações, o que promove um outro tipo de problema pois o usuário

responde o questionário concordando com as respostas socialmente aceitáveis.

O problema, neste caso, é que as respostas honestas podem variar desde o trivial até o mais nobre, do socialmente aprovado até o mais autocentrado, e isto já tornaria os estudos de usuários mais uma pesquisa indicada para empresa comercial que deseja fornecer aquilo que tem certeza que vende, e não uma instituição educacional que, supostamente, tem uma finalidade social que justifique o gasto do dinheiro público. (BETTIOL, 1990, p. 63)

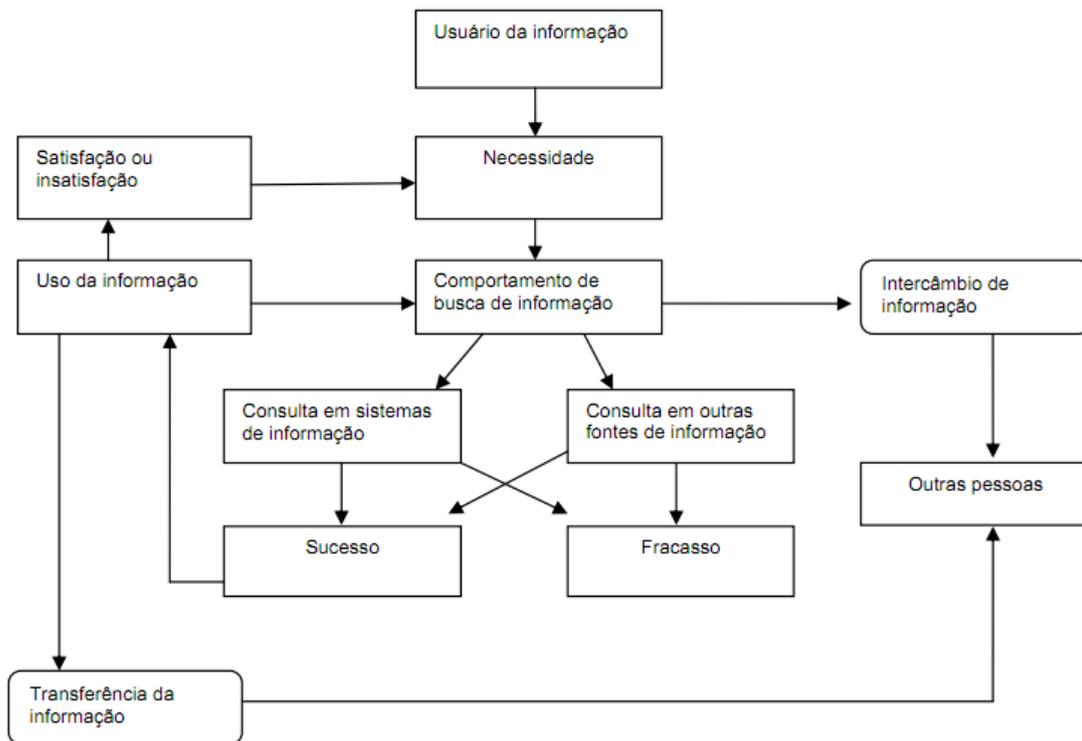
Ford *apud* Bettiol (1990) defende uma posição contrária a maioria dos autores ao afirmar que a demanda expressa em um ambiente formal de um sistema de informação não é, necessariamente, indicativa de necessidade e que o uso de um documento não é necessariamente indicativo de valor. Lipetz *apud* Bettiol (1990) esclarece que *valor* e *necessidade* não são conceitos imutáveis e independentes, um valor ou uma necessidade sempre envolvem algum conhecimento ou entendimento de um contexto que responda quem, onde, quando e pra qual finalidade? A determinação do valor e da necessidade são diretamente dependentes do ambiente, portanto um estudo nunca poderá ter relevância ou aplicabilidade total a outra situação, pois as situações humanas nunca são totalmente semelhantes.

Após uma revisão sobre necessidade de informação, Bettiol (1990) identifica a dificuldade dos autores da área em definir o conceito e conclui que a necessidade de informação é uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto que varia de intensidade de um indivíduo para outro, essa necessidade surge de uma motivação, que é a de obter uma visão clara e eficiente de uma realidade surgida no ambiente sócio-político-cultural que afeta o usuário.

5.2.1. Comportamento informacional

Wilson (1991) formula um modelo de comportamento informacional, e o exemplifica no diagrama abaixo:

Figura 1 – Modelo de comportamento informacional de Wilson



Fonte: WILSON *apud* ROCHA, 2011.

O diagrama da Figura 1 apresenta um modelo de comportamento informacional proposto por Wilson (1981), nota-se a importância da necessidade do usuário sobre sua satisfação, as duas estão diretamente ligadas, a necessidade aparece como o catalisador do processo e a satisfação ou não-satisfação como última etapa, iniciando a retroalimentação. Depois de identificada a necessidade de informação o usuário pode buscar a informação em um sistema de informação, em outras fontes de informação ou pode trocar informações com outro indivíduo, nos três casos há a possibilidade de sucesso ou fracasso. Após a busca e em caso de sucesso o usuário faz uso da informação, se esta supriu em totalidade sua necessidade de informação o processo se encerra se não o processo se repete.

“A busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo” (CHOO, 2000, p. 99), estuda como um indivíduo seleciona mensagens partindo do corpo maior de informações encontrado durante a busca. Segundo Choo (2000) o processo de busca da informação compreende três estágios: a clarificação da necessidade

de informação, a busca e o uso da informação, o que na prática tende a se desdobrar, por exemplo: para que o indivíduo consiga clarificar sua necessidade de informação ele precisa buscar e fazer uso de informações. Porém essa divisão conceitual em estágios é necessária, pois facilita a compreensão da dinâmica do comportamento de busca da informação.

Ellis e Ellis *apud* Choo (2000) formulam um modelo de comportamento de busca da informação por meio de uma análise dos padrões de busca de cientistas sociais, físicos e químicos, o modelo indica oito atividades genéricas de busca da informação:

- Iniciar: são as atividades relacionadas à busca inicial da informação, identifica as fontes de informação que podem servir como ponto de partida.
- Encadear: provavelmente essas fontes iniciais irão indicar fontes adicionais de informação, 'encadear' é compreender e seguir esse novo caminho na busca da informação.
- Vasculhar: quando os documentos e fontes já foram identificados, o indivíduo direciona sua pesquisa para áreas de potencial interesse.
- Diferenciar: o indivíduo filtra e seleciona as fontes segunda a natureza e qualidade da informação.
- Monitorar: é manter-se atualizado dos progressos ocorridos numa área, acompanhando regularmente determinadas fontes.
- Extrair: é explorar sistematicamente uma ou mais fontes com o objetivo de identificar materiais de interesse.
- Verificar: é a checagem da precisão da informação recuperada no processo de busca.
- Finalizar: quando um pesquisador sente a necessidade de voltar à literatura com o fim de relacionar suas descobertas com outros trabalhos publicados.

5.3. Biblioteca Digital

A literatura não apresenta homogeneidade quanto ao conceito de biblioteca digital, Sayão (2009) atribui essa diversidade principalmente a intensa embora curta história da área, o autor afirma que fatores como a variedade de atores envolvidos, o complexo de tecnologias necessárias para seu pleno funcionamento, “o extraordinário potencial de crescimento em diversos domínios e as expectativas geradas nos mais diversos segmentos da sociedade” (SAYÃO, 2009, p. 8) contribuíram para que não se tenha um consenso sobre o conceito de biblioteca digital. Segundo o mesmo autor não se pode compreender a biblioteca digital como um mero sistema computacional para armazenamento e acesso a informações e sim como um ambiente voltado para a criação e compartilhamento de informações digitais. Para o autor, a definição de biblioteca digital muda de acordo com a visão do profissional envolvido no processo, que por sua vez se espalha por muitas áreas, tais como: biblioteconomia, ciência da computação, pedagogia, entre outros.

A complexidade das bibliotecas digitais em termos tecnológicos e organizacionais, somada ao seu universo vasto e variado de usuários e à multiplicidade de visões – reais e imaginárias – sobre as suas possibilidades e a sua extensão, impacta significativamente a construção de uma definição comum. (SAYÃO, 2009, p. 9)

Cunha (1999) afirma que embora o conceito de biblioteca digital pareça revolucionário, ele é na verdade o resultado de um processo gradual e evolutivo. Um processo que une a evolução da biblioteca e da tecnologia, o autor identifica os principais eventos históricos que nos ajuda a compreender o processo evolutivo que culminou na biblioteca digital: a inserção do computador na rotina da biblioteca e seu uso cada vez mais presente e indispensável; o uso do catálogo em linha; o uso regular do CD-ROM para recuperar tanto referências bibliográficas como textos completos; o fenomenal crescimento da internet e as possibilidades de acesso à informação que ela trouxe; os projetos de automação de bibliotecas e a utilização das bases de dados legíveis por máquina.

Sayão (2009) salienta que mesmo com o potencial revolucionário e as evidentes mudanças que a biblioteca digital trouxe ao contexto informacional

ela continua a ser uma biblioteca, “todos os valores e funções da biblioteca continuam válidos, o que muda são os objetos físicos que formam a biblioteca e, naturalmente, o instrumental tecnológico para manipulá-los” (SAYÃO, 2009, p. 12), acrescenta que a idéia de biblioteca digital tem muitas faces, mas nenhuma delas a define completamente e esgota todos seus significados. Para Steele *apud* Ferreira (1997) a biblioteca digital é a resposta das bibliotecas ao fenômeno da explosão informacional, se apresentando como o paradigma da sociedade da informação.

No presente estudo será considerado o conceito de Alencar (2004), que de forma sintética busca abordar os aspectos mais relevantes da biblioteca digital a partir da perspectiva do profissional da Biblioteconomia.

A Biblioteca Digital é um ambiente digital presente na web ou em redes locais suportada por profissionais que realizam a busca, recuperação, tratamento, indexação e digitalização de acervos em diversos formatos (vídeo, áudio, imagem e texto), combinando serviços da biblioteca tradicional tais como indexação e organização da informação, associando esses serviços aos recursos e serviços digitais, servindo a uma comunidade, seja ela mundial ou específica, e possibilitando interações entre os seus usuários. (ALENCAR, 2004, p. 208)

Algumas características da Biblioteca Digital são apontadas por Sayão (2009):

1. As bibliotecas digitais são a contraparte digital das bibliotecas tradicionais;
2. Oferece acesso à informação e não apenas aponta para ela;
3. “Possui uma estrutura organizacional unificada com pontos consistentes para acesso aos dados” (Sayão, 2009, p. 14)
4. Pode oferecer acesso a documentos de outras bibliotecas, ou seja, não é um a entidade única;
5. Apóia o acesso rápido e eficiente a uma grande quantidade de fontes de informação;
6. As coleções das bibliotecas digitais se caracterizam por serem volumosas e persistentes ao longo do tempo; são bem organizadas e bem gerenciadas; contêm formatos variados; contêm objetos e não somente a sua representação e podem conter objetos que não podem ser obtidos de outra forma.

7. Adaptados a realidade da biblioteca digital, inclui todos os processos e serviços oferecidos pelas bibliotecas tradicionais;
8. Cumprem o paradigma do acesso onipresente, a qualquer hora e em qualquer lugar. As bibliotecas digitais estão sempre disponíveis, pois onde houver um computador pessoal conectado a rede, existe uma biblioteca;
9. Intensifica o conceito de compartilhamento de recursos;
10. As bibliotecas digitais podem se dirigir tanto à uma comunidade como a um conjunto de comunidades de usuários.

Cunha (1999) também identifica características importantes que podem ser encontradas nas bibliotecas digitais.

- a) acesso remoto pelo usuário, por meio de um computador conectado a uma rede;
- b) utilização simultânea do mesmo documento por duas ou mais pessoas;
- c) inclusão de produtos e serviços de uma biblioteca ou centro de informação
- d) existência de coleções de documentos correntes onde se pode acessar não somente a referência bibliográfica, mas também o seu texto completo. O percentual de documentos retrospectivos tenderá a aumentar à medida que novos textos forem sendo digitalizados pelos diversos projetos em andamento;
- e) provisão de acesso em linha a outras fontes externas de informação (bibliotecas, museus, bancos de dados, instituições públicas e privadas);
- f) utilização de maneira que a biblioteca local não necessite ser proprietária do documento solicitado pelo usuário;
- g) utilização de diversos suportes de registro da informação tais como texto, som, imagem e números;
- h) existência de unidade de gerenciamento do conhecimento, que inclui sistema inteligente ou especialista para ajudar na recuperação de informação mais relevante. (CUNHA, 1999, p. 258)

Segundo Alencar (2004) as bibliotecas digitais aparecem como uma possibilidade de seleção, organização e validação dos documentos presentes na Web, e dentre suas funções o autor destaca: apoiar as necessidades de informação e de uso; armazenar; buscar; catalogar; colecionar (reunir); comunicar; criar; disseminar; distribuir; estruturar; indexar; oferecer acesso intelectual para interpretações; preservar; preservar conteúdos integrais; recuperar, selecionar e usar.

Márdero Arellano (1998) afirma que a biblioteca digital vai além de um conjunto de equipamentos, software, base de dados e rede de telecomunicação, atualmente se apresenta mais como uma atualização dos modelos administrativos de gerenciamento da informação. O autor identifica e discorre sobre as principais tarefas das bibliotecas digitais:

Criar um ambiente compartilhado que conecte os usuários à coleções de informação pessoal, coleções encontradas em bibliotecas convencionais e coleção de dados usadas por cientistas.

Desenvolver interfaces de informação gerais ou especializadas relevantes aos seus usuários.

Prover acesso a um grande número de fontes de informação e coleções de qualidade, ambas em versões on-line, integrando as com os objetos físicos da informação.

Promover um ambiente que permita a experimentação e a incorporação de novos serviços e produtos.

Facilitar a provisão, disseminação e uso da informação por instituições, grupos e indivíduos.

Armazenar e processar informação em múltiplos formatos, incluindo texto, imagem, áudio, vídeo, 3-D, etc.

Intensificar a comunicação e colaboração entre os sistemas de informação para benefício da sociedade em geral. (ARELLANO, 1998, p. 24)

Gonçalo (2007) afirma que a história da Biblioteca Digital se inicia com o advento da internet em 1983 quando as bibliotecas passaram a disponibilizar novos serviços que antes da internet não eram possíveis, a autora afirma que até o início da década de 1990 não era possível prever o impacto que a web traria no campo da disseminação de informação. Os Estados Unidos foi o precursor na iniciativa de bibliotecas digitais, apoiados tanto pelo setor público quanto privado e após anos de pesquisa o projeto de bibliotecas digitais se desenvolveu primeiro no país, Ferreira (1997) afirma que a idéia inicial desses projetos era o de criar sistemas de informação de acesso remoto em que as pessoas se conectassem com bibliotecas e bases de dados utilizando uma rede de computadores.

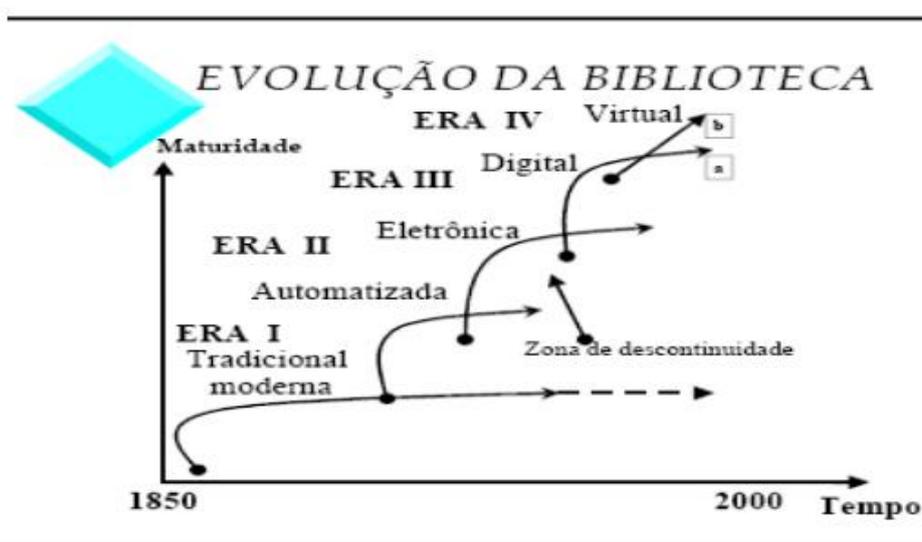
No Brasil, Ferreira (1997) afirma que as bibliotecas digitais são um assunto atual e recorrente entre os profissionais da informação, considera como fato reconhecido o caráter revolucionário das bibliotecas digitais no país, que muda a forma como estudantes, professores, pesquisadores e cidadãos comuns acessam e usam a informação. Segundo Drabenstott e Burman (1997), as bibliotecas digitais no Brasil têm um importante papel na garantia da

ampliação do acesso à informação no país, afirmam que estas constituem um importante canal de divulgação de conteúdo cultural de bom nível à nação brasileira.

A maioria das estatísticas demonstra que as bibliotecas digitais brasileiras estão tendo significativos impactos na sociedade, na pesquisa e cultura do subcontinente. O atual sistema de bibliotecas digitais parece cobrir de forma razoável as áreas prioritárias, principalmente pelo fato de haver sido criado por instituições que já estavam atendendo às demandas existentes. (DRABENSTOTT e BURMAN, 1997, p. 50)

Cunha (2000) traça a evolução tecnológica da biblioteca, exemplificada na figura 2:

Figura 2 - Evolução tecnológica da biblioteca



Fonte: CUNHA, 2000.

Alencar (2004) diferencia os diferentes tipos de biblioteca identificados na figura acima: **Biblioteca tradicional:** é aquela onde a maioria dos itens do seu acervo é constituída de documentos em papel. **Biblioteca automatizada:** os computadores são usados para serviços básicos como catalogação, indexação e organização do acervo, com o acesso on-line aos bancos de dados por meio de redes de telecomunicações. **Biblioteca Eletrônica:** sistema no qual os processos básicos da biblioteca são de natureza eletrônica, ou seja, aquela em que os processos de catalogação, recuperação e armazenagem

podem e estão disponíveis on-line. **Biblioteca digital**, Cunha (2000) esclarece que “são simplesmente um conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitam a localização da demanda informacional, interligando recursos e usuários” (CUNHA, 2000, p. 78). Marchiori (1997) afirma que a existência da **Biblioteca virtual** depende da tecnologia da realidade virtual, de um software que reproduza o ambiente de uma biblioteca em duas ou três dimensões, de total imersão e interação, em que seja possível circular entre as salas e selecionar um livro nas estantes.

Segundo Tammaro e Salarelli (2008) “as bibliotecas evoluirão para bibliotecas digitais de maneiras diferentes e em tempos diferentes, segundo os diferentes contextos culturais.” (TAMMARO e SALARELLI, 2008, p. 145). Os autores acrescentam que a biblioteca digital “representa uma verdadeira transformação nas bases sociais e materiais do trabalho do conhecimento e de como as pessoas utilizam e criam produtos informativos e conhecimentos” (TAMMARO e SALARELLI, 2008, p. 154)

5.3.1. Fatores tecnológicos e sociais que influenciam o comportamento do usuário de Biblioteca Digital

Segundo Tammaro e Salarelli (2008) a relação do usuário com a biblioteca mudou com o advento da biblioteca digital, os autores apontam três motivos que ocasionaram a mudança da relação biblioteca/usuário. O primeiro motivo é que o usuário de biblioteca digital não é mais somente usuário de determinada biblioteca, mas criador e gestor de recursos digitais, não permanece numa conduta passiva, enriquecendo de metadados a coleção e contribuindo para torná-la acessível e compreensível também para outros usuários. O segundo motivo é a possibilidade do usuário de manipular e reutilizar os recursos digitais, inclusive para criar novos conteúdos e agregar valor à biblioteca, o terceiro e último motivo é o investimento que as bibliotecas digitais representam, em particular as bibliotecas nacionais que estão empenhadas em converter seu acervo analógico em digital, nesse contexto de investimento tanto do setor público como do setor privado as bibliotecas digitais devem mostrar que podem fazer muito mais do que é feito atualmente pelas

bibliotecas tradicionais. Os autores apontam como problemas na relação do usuário com a biblioteca digital:

- Encontrar o equilíbrio entre múltiplas comunidades;
- Estar atentos às práticas existentes de criação de conhecimento, facilitar as colaborações de trabalho e reconhecer os indicadores de credibilidade das diversas comunidades;
- A biblioteca digital é um objeto-limite: isso inclui uma tensão entre geral e setorial, a continuidade com os processos científicos do passado e, enfim, a personalização, que é o objetivo do serviço. (TAMMARO e SALARELLI, 2008, p. 157)

Arellano (1998) afirma que os projetos de bibliotecas digitais apresentam em sua estrutura três áreas essenciais: os sistemas, as coleções e o usuário. O autor afirma que o usuário de biblioteca digital encontra-se em um ambiente novo, e que este deve saber lidar com a informação em mais de um formato, acessar e usar a informação de um documento que cada vez se torna mais interativo e aprender a buscar informação em um serviço diversificado. Aos profissionais da informação o autor salienta a importância de estarem capacitados para assistir o usuário e auxiliá-lo em sua busca pela informação, embora como afirma Cunha (1999) “alguns intermediários no fluxo da comunicação científica – tais como o editor e o bibliotecário – passam a desempenhar papéis de menor importância” (CUNHA, 1999, p. 266).

A internet mudou a forma como se busca e usa a informação, nota-se transformações na forma de acesso à informação e nas necessidades informacionais do usuário, Cunha (1999) afirma que muitas das necessidades de informação dos usuários não são mais supridas exclusivamente pelas bibliotecas tradicionais. “Em algumas áreas, como a física, os preprints estão sendo armazenados em arquivos eletrônicos e um percentual de profissionais, cada vez maior, passou a divulgar seus trabalhos diretamente na Internet.” (CUNHA, 1999, p. 266).

Segundo Tammaro e Salarelli (2008) o contexto social é um fator de grande influência no comportamento do usuário de biblioteca digital, os autores afirmam que o contexto onde os indivíduos vivem e atuam muitas vezes define quem usará e quem não usará a biblioteca. Dentre as variáveis que constituem o contexto social podemos citar: o acesso às tecnologias da informação, a política nacional, as pressões econômicas, o quadro legislativo, os hábitos

culturais, a cultura organizacional e os modos de ver. Borgman, Bishop e Star *apud* Tammaro e Salarelli (2008) apresentam uma série de perguntas que devem ser feitas e que apresentam um forte impacto político, econômico e social.

- Qual a infra-estrutura necessária para os serviços das bibliotecas digitais? Quem deve fornecer essa infra-estrutura?
- Quais as necessidades e por quais comunidades são consideradas prioritárias? Quais serviços e recursos são essenciais e quais são desejáveis para satisfazer a essas necessidades?
- Como podem colaborar autores, bibliotecários e usuários para construir as bibliotecas digitais?
- Como podem as bibliotecas digitais ter um impacto no local de trabalho? Como podem facilitar as interações sociais?
- Como podem as instituições tornar as bibliotecas digitais úteis para seus membros? (TAMMARO e SALARELLI, 2008, p. 146)

Características peculiares aos usuários de bibliotecas digitais no contexto da sociedade da informação são identificados por Silva (2008), a autora afirma que os usuários da chamada sociedade da informação se caracterizam por serem capazes trafegar pelas infovias, tendo total autonomia na busca de seus próprios caminhos e definindo os atalhos preferidos. Segundo Tammaro e Salarelli (2008) mesmo com essa autonomia e talvez por causa dela, os usuários remotos de bibliotecas digitais encontram inúmeros problemas em sua busca pela informação, como a falta de uma presença física, que limita a perspectiva do usuário que não pode mais ter uma visão panorâmica do acervo nas estantes. O usuário muitas vezes desconhece as coleções da biblioteca e se esta possui algo relevante a sua necessidade informacional, sente dificuldade em formular uma consulta e obter o acesso à informação e mesmo recuperando a informação é difícil ao usuário avaliar a exaustividade das informações recebidas e a exatidão dos resultados obtidos.

Sobre o uso da internet no contexto de estudo de usuários, Cruz (2008) afirma que em discussões na área foram encontrados alguns fatores que afetam o comportamento de busca do usuário, a saber: a capacidade dos sistemas utilizados, os resultados das buscas, o nível de conhecimento e a experiência do usuário com computadores.

Tammaro e Salarelli (2008) definem os usuários como os indivíduos que solicitam um serviço. Em bibliotecas digitais pode-se identificar dois tipos de

usuários, **os usuários finais**, aqueles que são usuários habituais, mas que geralmente não se envolvem na gestão da biblioteca e os **usuários remotos**, aqueles que visitam virtualmente a biblioteca digital para utilizar seus serviços.

As bibliotecas digitais “se impõem como um fenômeno que pode vir a minorar alguns dos problemas enfrentados pelos que pretendem resolver suas necessidades de informação por meio do contexto digital”. (DIAS, 2001). Segundo Tobias *apud* Dias (2001) um dos grandes problemas na área é a tendência em ignorar os vários tipos de usuários e as diferentes necessidades que apresentam, o grande volume de pesquisas em estudos de usuários permite observar as diferenças de comportamento de uso e busca de informação, Dias (2001) salienta as diferenças observadas em cada tipo de usuário e acrescenta que no contexto digital essas diferenças se aplicam de forma ainda mais contundente, pois a “quantidade de informação e de pessoas à procura de informação sinaliza para uma necessidade ainda maior de que especificidades dessa natureza sejam observadas.” (DIAS, 2001)

O usuário pode utilizar o suporte tradicional ou digital da biblioteca para resolver seus problemas de busca de informação. Porém de nada adiantará os sistemas de informação e suas tecnologias, se o principal favorecido, o usuário, não souber ou não quiser interagir com a informação disponibilizada em meios eletrônicos, criando-se assim, as chamadas barreiras de usabilidade de sistemas de informação em bibliotecas. (SILVA, 2008, p. 19)

Nicholas e Drobowski *apud* Tammaro e Salarelli (2008) afirmam que as características dos usuários de bibliotecas digitais são muito diferentes das do usuário de bibliotecas tradicionais, pois como explicam Tammaro e Salarelli (2008) no ambiente digital mudam-se os objetivos pelos quais se busca informação, o usuário não se limita mais somente a busca de informação, mas expande seus objetivos ao construir sua própria base de dados e criar, incorporar e manipular os documentos, podendo inclusive comunicar-se com outras pessoas colaborando com outros estudiosos em projetos comuns.

“O desenvolvimento da biblioteca digital é acompanhado de um interesse pluridisciplinar pelo estudo dos usuários e de seu comportamento interativo com a máquina.” (TAMMARO e SALARELLI, 2008, p. 165), segundo os mesmos autores o desenvolvimento tecnológico deverá se orientar por uma abordagem mais cultural, social e filosófica da compreensão do usuário. Os

autores acrescentam ainda que o grande desafio que se apresenta a biblioteca digital no que tange sua relação com o usuário é como conciliar aquilo que o usuário quer com o aquilo que os construtores de bibliotecas podem projetar.

5.4. Biblioteca parlamentar

Tradicionalmente classificamos as bibliotecas em públicas, escolares, universitárias, especializadas e nacionais, essa tipificação é necessária porque cada tipo de biblioteca possui um usuário distinto com necessidades de informação distintas, e para satisfazer essas necessidades informacionais é indispensável que a biblioteca possua um acervo adequado e serviços coerentes ao seu tipo de biblioteca e usuário.

Segundo Dias (1990) o perfil de uma biblioteca é definido por seus objetivos, afirma que “a biblioteca legislativa situa-se claramente na categoria das bibliotecas especializadas” (DIAS, 1990, p. 278). Conforme o autor a biblioteca especializada possui o objetivo de satisfazer as necessidades de informação da instituição que a mantém ou a qual está vinculada, “os objetivos de uma biblioteca legislativa são os de prover a informação de natureza técnico-científica necessária ao órgão legislativo a que está vinculada” (DIAS, 1990, p. 279), porém mesmo com objetivos similares e vinculadas à instituições do poder legislativo não se pode afirmar que todas as bibliotecas são idênticas, pois pode haver instituições grandes, pequenas, públicas ou privadas, ou seja, cada biblioteca possui características próprias que podem afetar a maneira como procede no sentido de atingir seus objetivos.

Os serviços de informações parlamentares variam bastante pelo mundo afora em termos de dimensão, orçamento, recursos, instalações, sofisticação tecnológica e níveis de serviços oferecidos. Os exemplos de bibliotecas parlamentares e serviços de informações vão desde a Biblioteca Parlamentar da Albânia, com três funcionários e recursos de automação limitados, até ao Serviço de Pesquisa do Congresso dos EUA, com mais de setecentos funcionários e alguns dos meios de suporte tecnológico mais sofisticados da atualidade. (BRYANT, 2001, p. 75)

Conforme Bryant (2001) as bibliotecas parlamentares diferem em seus serviços de acordo com sua localização geográfica e organização política, os

serviços mudam de bibliotecas como a da Albânia e do Brasil onde existe uma biblioteca para cada casa do sistema bicameral aos modelos australiano e britânico em que há um só serviço que presta assistência às duas casas do poder legislativo. “No Brasil, o Congresso Nacional possui duas bibliotecas servindo a ambas as Casas muito embora cada qual priorize as necessidades do seu público alvo” (SOUZA, 2009, p. 90). “O ponto interessante é que, apesar dessas diferenças, a maior parte das bibliotecas de apoio a instituições democráticas funcionam com as mesmas características e princípios comuns.” (BRYANT, 2001, p. 75).

A função básica da biblioteca legislativa é servir como fonte de informação para o Parlamento em apoio às suas atribuições constitucionais. A forma como isso ocorre dependerá da visão que cada instituição tem da biblioteca e dos recursos disponibilizados para tanto. (ROBINSON *apud* SOUZA, 2009, p. 90).

“O papel da informação no processo legislativo é contribuir para minimizar a incerteza e a imprevisibilidade” (SOUZA, 2009, p. 88). Santos e Almeida (2005) também abordam o aspecto da redução da incerteza como objetivo principal em uma biblioteca legislativa, pois segundo os autores as instituições legislativas serão tanto mais eficientes quanto mais conduzirem os congressistas a adquirir e compartilhar conhecimentos especializados.

Assegurar que as políticas aprovadas no Legislativo tenham por base o máximo de informação disponível e que essa informação tenha sido acessada pelo legislador mediano são a medida de sucesso de um Congresso bem organizado. (SANTOS e ALMEIDA, 2005, p. 696)

Para Dias (1990) o ideal seria que as bibliotecas especializadas tivessem disponíveis em seu acervo, e na forma e tempo mais convenientes, todos os livros e outros materiais que seu usuário viesse a precisar, no entanto, pondera que em sua maioria as bibliotecas não possuem os recursos necessários para atender o grau de sofisticação que o usuário especializado demanda e mesmo bibliotecas como a do Congresso Americano não são capazes de alcançar esse estado ideal. Bryant (2001) acrescenta que os serviços de informação parlamentares mais eficazes se caracterizam pelo alto nível de iniciativa e pela qualificação de seus profissionais, adequando os

recursos da biblioteca e a tecnologia disponível para satisfazer as necessidades de seus usuários.

Bryant (2001) afirma que os serviços de informação parlamentares, dos mais simples ao mais sofisticados, devem sempre observar os princípios de oportunidade, exatidão, objetividade, adequação e confidencialidade. **Objetividade**, o princípio postula que os serviços de informação prestados não podem ser tendenciosos, no sentido de não favorecer um partido ou uma posição política, ao contrário, devem fornecer ao parlamentar todas as informações relevantes independente do ponto de vista ali exposto.

Existem muitas espécies de informações tendenciosas: materiais fornecidos por lobistas de grandes empresas privadas; materiais fornecidos por partidos políticos; materiais fornecidos por grupos de opinião com uma tendência filosófica ou política específica. (BRYANT, 2001, p. 77)

“A formação da confiança infere também um compromisso de **confidencialidade**.” (BRYANT, 2001, p. 77), pois o parlamentar precisa se sentir livre para fazer perguntas e discutir questões com os profissionais do serviço de informação sem o temor de comprometer os seus interesses. **Oportunidade**: é crucial ao parlamentar que a informação de que ele necessita lhe seja entregue na hora em que precisar dela, no entanto, o esforço em cumprir prazos nunca deve prejudicar a **exatidão** das informações, pois “a exatidão é essencial no debate público ou no processo decisório.” (BRYANT, 2001, p. 78). “**Adequação** significa que a quantidade e forma das informações fornecidas deverão estar de acordo com as necessidades de quem as pediu” (BRYANT, 2001, p. 78). O princípio da adequação postula que não basta ao serviço de informação apenas encontrar as informações, mas fazer com que possam ser utilizadas, o profissional da informação deve saber filtrar e condensar as informações de tal modo que atendam às necessidades de quem as pediu.

Segundo Dias (1990) as facilidades e serviços esperados pelos usuários nem sempre percorrem caminhos fáceis de mapear, já as dificuldades encontradas pelas bibliotecas em atender à estas facilidades estão todas relacionadas com o enorme volume de informação disponível no mundo, pois “não se trata apenas em armazenar – o que já seria tarefa monumental – mas também organizar e acessar essa informação” (DIAS, 1990, p. 279).

Para o autor a coleção de uma biblioteca parlamentar pode definir-se como de concentração na área de ciências sociais, pois não faria sentido, por exemplo, que elas possuíssem livros especializados em áreas como a medicina ou engenharia.

A natureza da coleção, por sua vez, determina tantos outros parâmetros como, por exemplo, a importância de materiais mais antigos, se se compara uma biblioteca dessas com uma biblioteca da área de ciências exatas ou naturais. (DIAS, 1990, p. 280)

Para que um serviço de informação parlamentar seja eficaz e atenda satisfatoriamente seu usuário, alguns elementos são essenciais, Bryant (2001) cita os principais: uma definição clara dos objetivos da biblioteca; um sistema bem estruturado de controle e envolvimento dos usuários dos serviços de informação; a existência de recursos adequados; profissionais capazes, dedicados e criativos e uma forma flexível e aberta de administração.

5.4.1. A importância dos recursos tecnológicos na Biblioteca Parlamentar segundo Bryant

Bryant (2001) afirma que as bibliotecas parlamentares modernas adequaram com rapidez seus serviços e acervo às novas tecnologias de informação, como a Internet, as bases de dados comerciais, o correio eletrônico, as intranets e a criação de bases de dados internas. Segundo a autora a maior transformação veio com o advento da internet que mudou a forma como se vê o acervo, que cada vez mais concentra-se no acesso que na propriedade.

“Ao usar a Internet para acessar tanto os recursos livres quanto os comerciais, as bibliotecas deixaram de ter necessidade de adquirir e manter acervos tão vastos quanto antigamente.” (BRYANT, 2001, p. 81). Porém a mudança do acervo físico para o acesso ao computador não significou uma diminuição de custos, pois a tecnologia tem os seus próprios custos e embora algumas informações via Internet sejam sem custos, a maior parte das informações de qualidade, embora de fácil acesso, são caras. O acesso a informações oportunas, completas, precisas e confiáveis é, na sua maior parte,

possível apenas pelo acesso a bases de dados comerciais (BRYANT, 2001, p. 81).

De acordo com os autores pesquisados, percebe-se uma deficiência de estudos teóricos sobre a biblioteca parlamentar no Brasil, pois embora se tenha literatura estrangeira no assunto, as características, objetivos e os usuários da biblioteca parlamentar mudam de acordo com o contexto político, tecnológico e social do país.

5.4.2. O usuário na biblioteca parlamentar

Como foi dito anteriormente, diversas variáveis afetam os serviços de informação legislativa tornando-os peculiares de uma instituição para outra, conseqüentemente o usuário e suas necessidades de informação também mudam de acordo com a instituição à qual pertencente. Porém mesmo com a singularidade de cada instituição podemos identificar aspectos e necessidades comuns do usuário da biblioteca parlamentar. Segundo Santos e Almeida (2005) os parlamentares brasileiros enfrentam um “problema informacional”, pois a estrutura institucional do Legislativo não gera incentivos para a produção de informação especializada.

Sobre o principal usuário da biblioteca parlamentar, o próprio legislador, Bryant (2001) afirma que para desempenhar seu papel os parlamentares têm necessidade de informações complexas, pois precisam lidar com uma enorme multiplicidade de assuntos que vão desde conhecimentos de biotecnologia, telecomunicações e proteção ambiental à saúde e bem-estar públicos e urbanização, no entanto, a autora pondera que é impossível ser um perito em todas essas áreas. Ao mesmo tempo que é imprescindível que as informações sejam precisas, oportunas, incisivas e imparciais, pois as propostas legislativas e as demais decisões do parlamentar precisam ter como base raciocínios bem embasados. Segundo a autora, as necessidades informacionais do legislador geralmente têm origem na necessidade de elaborar propostas legislativas bem informadas; para discussões educadas e racionais sobre a matéria política e para proporcionar um sistema de fiscalização inteligente dos programas governamentais.

Na sua qualidade de administrador, comunicador e representante do seu eleitorado, o parlamentar desempenha outros papéis adicionais. Também nestas áreas a informação é essencial. Ao realizar inquéritos públicos sobre matéria de política pública e ao dar resposta aos meios de comunicação e às questões colocadas pelo seu eleitorado, um parlamentar terá de ter na ponta dos dedos informações atualizadas e precisas. Mais uma vez as informações corretas aumentarão a sua credibilidade e a credibilidade da instituição. (BRYANT, 2001, p. 76)

Marcella, Carcary e Baxter *apud* Souza (2009) realizaram um estudo sobre as necessidades informacionais do parlamento britânico e constataram que as principais dificuldades dos parlamentares durante uma pesquisa são a urgência de se obter a informação e a grande variedade e quantidade de fontes disponíveis, segundo o estudo as fontes de informação mais utilizadas pelos parlamentares são os contatos informais e os arquivos particulares, seguido em terceiro lugar pelos serviços disponibilizados pela biblioteca do Parlamento Europeu e pelos partidos. “O menor nível de satisfação foi detectado em relação à Internet apesar do seu alto nível de uso” (MARCELLA, CARCARY e BAXTER *apud* SOUZA, 2009, p. 89). Segundo Souza (2009), em um estudo sobre as necessidades informacionais dos parlamentares indianos foi constatado que os contatos pessoais e os meios de comunicação compõem suas principais fontes de informação, sendo que os parlamentares desconheciam o papel da biblioteca e seus serviços.

5.4.3. O uso da Biblioteca Parlamentar pelo público externo

Dias (1990) discute sobre outro tipo de usuário comum à maioria das bibliotecas especializadas no Brasil, o usuário externo, aquele que não possui nenhum vínculo com a instituição a qual a biblioteca pertence. Segundo o autor, essa abertura parte da premissa de que a utilização não irá prejudicar o

funcionamento normal da biblioteca e do princípio de que nenhuma biblioteca é auto-suficiente, assim é interesse legítimo atender um usuário externo para que seu usuário também seja atendido em outra biblioteca.

Conforme Dias (1990), essa abertura ao público externo se mostra ainda mais presente nas bibliotecas parlamentares, principalmente pela própria natureza do poder legislativo e da relação íntima entre o povo e seus representantes, o autor entende esse papel da biblioteca como marketing para a instituição, pois para exercer sua função o legislativo precisa do apoio popular, que só será possível se a instituição e a comunidade a que está vinculada mantiverem um bom relacionamento.

“Acredita-se que a prestação de serviços, tais como o de um serviço de informação bem organizado e eficiente, represente importante contribuição no sentido de um relacionamento positivo” (DIAS, 1990, p. 203).

6.MODELO TEÓRICO DO ESTUDO

6.1. Modelo multifacetado de uso da informação, de Chun Wei Choo

A metodologia escolhida para a presente pesquisa é o Modelo Multifacetado de Uso da Informação apresentado por Choo (2000), sua escolha se deu principalmente por sua característica multifacetada, optou-se por ela por agregar características das abordagens de Taylor, Kulthau e Dervin, embora nota-se uma maior influência do trabalho de Dervin e sua teoria do Sense-Making. Outra característica do modelo é seu caráter transdisciplinar, pois o autor considera a contribuição de áreas como a “psicologia cognitiva, estudos de comunicação, difusão de inovações, economia, armazenamento de informações, teoria organizacional e antropologia social” (CHOO, 2000, p. 83).

Segundo Choo (2000) uma metodologia que tenha por finalidade compreender o uso da informação deve considerar a experiência humana como um todo: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. O usuário é entendido como um indivíduo cognitivo e perceptivo,

portanto sua busca e uso da informação são um processo dinâmico que se estende no tempo e espaço, com o contexto de uso como fator que determina a medida na qual a informação é útil. Choo (2000) utiliza a abordagem de criação de significado de Brenda Dervin, as reações emocionais que acompanham o processo de busca da informação identificadas por Kuhlthau e as dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada, proposta por Taylor.

As três perspectivas têm em comum o pressuposto de que a informação é construída nos pensamentos e sentimentos dos usuários, e fica disponível na vida e no ambiente de trabalho, cujas condições determinam seu uso e sua utilidade. As três perspectivas contribuem para um melhor entendimento da experiência humana de busca e uso da informação. Cada perspectiva lança sua própria luz sobre as escolhas e ações nos principais estágios do comportamento do emprego da informação: necessidade, busca e uso da informação. (CHOO, 2000, p. 85)

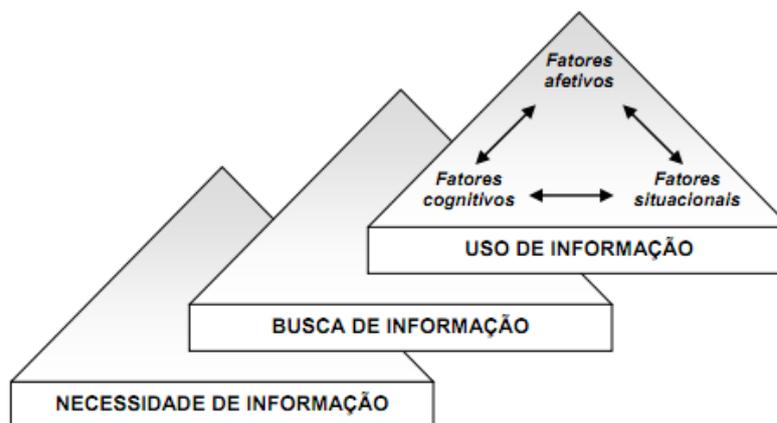
Choo (2000) explica que o modelo desenvolve-se em três partes:

Parte III – Examina-se o ambiente onde a informação é buscada, ou seja, o ambiente de processamento da informação, que pode ser tanto interno (dentro do indivíduo) quanto externo (contexto em que a informação é usada, que faz parte do meio social ou profissional do indivíduo). É importante ressaltar que o ambiente de processamento da informação compreende as “necessidades cognitivas e reações emocionais do indivíduo, enquanto o ambiente de uso da informação inclui atributos como a estrutura organizacional e culturas do trabalho.” (CHOO, 2000, p. 83)

Parte IV – Examina-se os grupos de comportamentos em relação à informação, busca compreender as necessidades, busca e uso da informação. Parte-se do pressuposto que a busca e uso da informação têm um propósito, primeiro o indivíduo toma consciência de seu problema e define suas necessidades informacionais, depois inicia o processo de busca da informação, processo no qual o indivíduo procura informações de forma a mudar seu estado de conhecimento. É durante a busca de informação que pode-se identificar alguns comportamentos típicos: “identificar e selecionar fontes, articular um questionário, uma pergunta ou tópico, extrair informação, avaliar a informação, e estender, modificar ou repetir a busca.” (CHOO, 2000, p. 84)

Parte V – Examina-se as interações entre os ambientes de processamento e uso da informação e cada um dos comportamentos em relação à informação.

Figura 3 - Modelo de busca por informação



Fonte: Choo *apud* Cruz (2008, p. 109)

Choo (2000) compreende o comportamento de busca da informação, através da seguinte divisão conceitual: necessidade de informação, busca e uso da informação. Segundo o modelo multifacetado de uso da informação deve-se considerar que as necessidades de informação de um indivíduo são suas necessidades cognitivas e suas necessidades emocionais ou afetivas e que estas “não surgem plenamente formadas, mas crescem e evoluem com o tempo”. (CHOO, 2000, p. 100). Por busca da informação Choo entende como um processo pelo qual o indivíduo engaja-se para mudar seu estado de conhecimento, uma atividade social onde a informação se torna útil à um indivíduo. Choo considera “o uso da informação pragmaticamente: o indivíduo seleciona mensagens entre um grupo maior de mensagens que recebe ou acompanha” (CHOO, 2000, p. 107).

O resultado do uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir. Portanto, o uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação. (CHOO, 2000, p. 107)

Pereira (2010) destaca três propriedades de busca e uso da informação no modelo multifacetado de uso da informação:

1. “a forma e o objetivo dados à informação dependem das estruturas cognitivas e emocionais do indivíduo” (PEREIRA, 2010, p. 180). O processo de busca e uso da informação tem início quando o indivíduo identifica uma situação problema, passa então especificar limites, objetivos, meios, fatos e outros itens e que o ajudarão a identificar onde irá buscar informações.

Quanto ao aspecto emocional, os sentimentos do indivíduo (muitas vezes baseados em experiências passadas) o alertam sobre sinais importantes e que influenciam na preferência e seleção de determinadas fontes de informação, mensagens e estratégias de busca. (PEREIRA, 2010, p. 180)

2. o uso da informação é situacional, ou seja, o meio social e profissional do indivíduo, os tipos de problemas enfrentados e o modo de resolver os problemas determinam o uso da informação, “estabelecendo regras e normas que moldam os comportamentos, através dos quais a informação tornar-se-á útil.” (PEREIRA, 2010, p. 180)
3. “o uso da informação é dinâmico: a necessidade, a busca e o uso ocorrem em ciclos recorrentes” (PEREIRA, 2010, p. 180), que interagem entre si de forma dinâmica com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que alteram a percepção do indivíduo sobre o papel da informação, seus comportamentos de busca e uso e seus critérios de julgamento da utilidade de uma informação. “O contexto é constantemente remodelado pelos efeitos da ação, criação de significado ou resultados do uso da informação.” (PEREIRA, 2010, p. 180)

7. METODOLOGIA

7.1. Tipo da pesquisa

Trata-se de uma pesquisa de natureza **descritiva – exploratória**. Descritiva, pois tem o objetivo de descrever e identificar as características e necessidades de informação dos usuários da BDSF e exploratória porque

inexiste outro estudo que se dedique a estudar o perfil e as necessidades de informação do usuário da BDSF.

Utilizou-se a abordagem de investigação mista, pois analisa tanto dados quantitativos como qualitativos. Segundo Neves (1996) os métodos de investigação são classificados como quantitativos e qualitativos por possuírem forma e ênfase diferentes, no entanto, não são excludentes. Ao pesquisador é facultado desenvolver um estudo que se beneficie das vantagens dos dois tipos de investigação.

Schleyer *apud* Rocha (2011) afirma que a área de estudos de usuários está se conscientizando de que as variáveis consideradas nesse tipo de estudo são diversas, o que torna difícil imaginar que somente uma linha de investigação consiga explicar todos os aspectos de uso e necessidade informacional de um usuário da informação. Os dados foram levantados em uma pesquisa de campo na forma de estudo de caso.

A pesquisa compreendeu as seguintes etapas:

- Levantamento preliminar de informações sobre os usuários da BDSF e dos produtos e serviços prestados pela mesma;
- Levantamento teórico do assunto a ser pesquisado;
- Elaboração dos questionários;
- Realização do pré-teste;
- Envio de 3290 questionários por *e-mail*;
- Análise e interpretação dos dados;
- Apresentação dos resultados.

7.2. Universo da pesquisa

O universo da pesquisa compreende os usuários internos e externos da Biblioteca Digital do Senado Federal.

7.2.1. Senado Federal

No âmbito federal¹ o Poder Legislativo brasileiro é exercido pelo Congresso Nacional composto por duas casas, o Senado Federal e a Câmara dos Deputados. O Senado Federal foi criado em 1824 com a primeira Constituição do Império e desde então sempre esteve na linha de frente da história política brasileira, a casa que representa a Federação possui o mesmo número de representantes para cada um dos 26 Estados e o Distrito Federal, totalizando 81 senadores.

O Senado Federal tem como principal finalidade preservar a Federação, a harmonia entre os estados, a soberania nacional e a votação de projetos e de propostas de emenda à Constituição, mas além dessas atribuições o Senado Federal possui uma série de funções privativas, como autorizar a rolagem de dívida, a fixação de limites, o aumento de endividamento e a tomada de empréstimo, interno ou externo, por parte da União, dos Estados e dos Municípios.

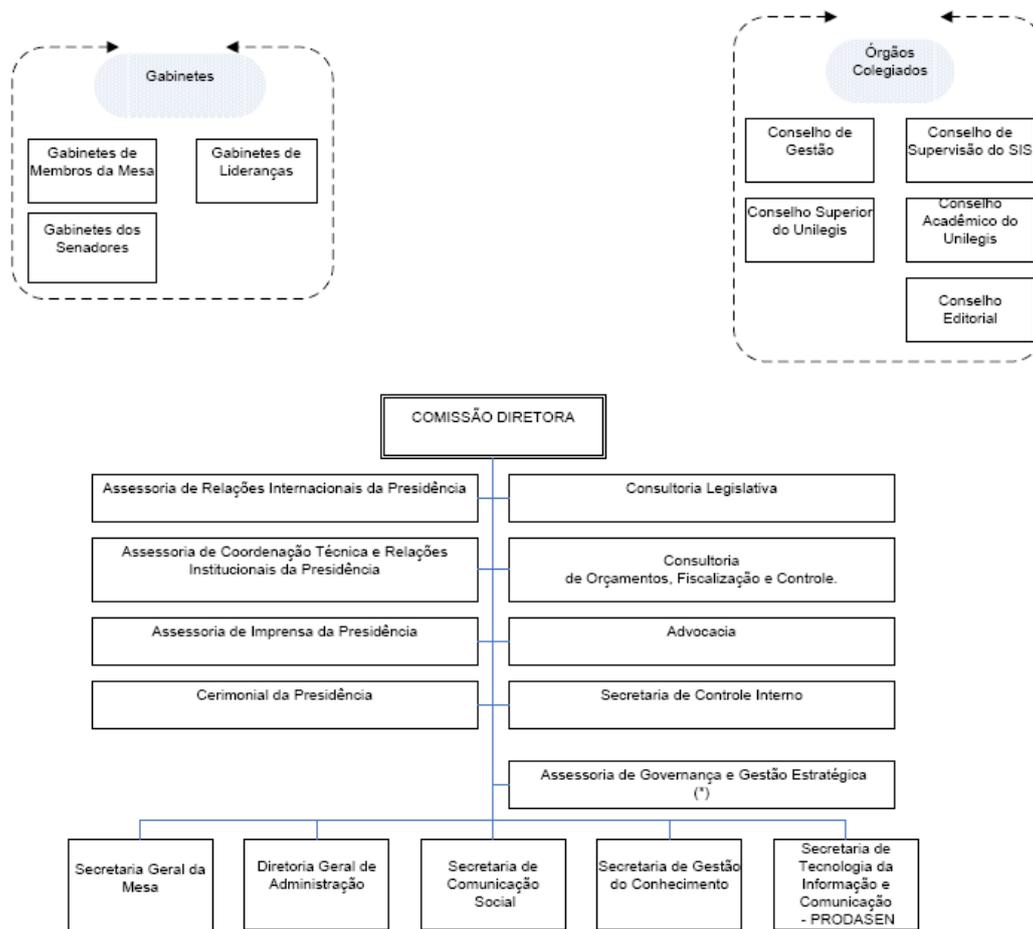
Cabe também ao Senado aprovar, após arguição, os nomes indicados pelo presidente da República para ocuparem cargos como ministros dos Tribunais Superiores e do Tribunal de Contas da União, presidentes e diretores do Banco Central, embaixadores e o procurador-geral da República. O Senado Federal processa e julga, nos crimes de responsabilidade, o presidente e o vice-presidente da República, os ministros do Supremo Tribunal Federal, o procurador-geral da República e o advogado-geral da União. (BRASIL, 2007, p. 14)

Os senadores são eleitos pelo povo por meio do voto direto e secreto e cabe a eles propor, analisar, discutir, votar e aprovar as leis que regem o dia a dia dos brasileiros, cada federação elege três senadores, segundo o princípio majoritário.

Cada senador é eleito com dois suplentes, para um mandato de oito anos. A renovação dos representantes da Casa é feita de forma parcial, a cada quatro anos: em uma eleição, os eleitores de cada estado e do Distrito Federal escolhem um senador; na eleição seguinte, são dois os senadores eleitos para representar cada estado e o Distrito Federal. (BRASIL, 2007, p. 15)

¹ Informações retiradas da página do Senado Federal na Internet: <<http://www.senado.gov.br/senado/>>. Acesso em: 10 set. 2011

Figura 4 - Organograma do Senado Federal



Fonte: Página do Senado Federal na *Internet*²

7.2.2. Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho – Biblioteca do Senado

A Biblioteca do Senado³ foi criada em maio 1826 por solicitação do Visconde de Cayru. A Câmara dos Senadores do Império do Brasil decidiu pela criação de uma comissão para elaborar o “Catálogo de Livros” que deveria

² Disponível em: <http://www.senado.gov.br/sf/senado/Relatorio_Final_Comissao_APS.pdf>. Acesso: 24 set. 2011.

³ Informações retiradas da página do Senado Federal na Internet: <<http://www.senado.gov.br/senado/biblioteca/sobre/sobre.asp>>. Acesso em: 10 set. 2011.

compor o acervo inicial da biblioteca, no entanto, somente em 1866 foram adquiridos os primeiros livros da coleção.

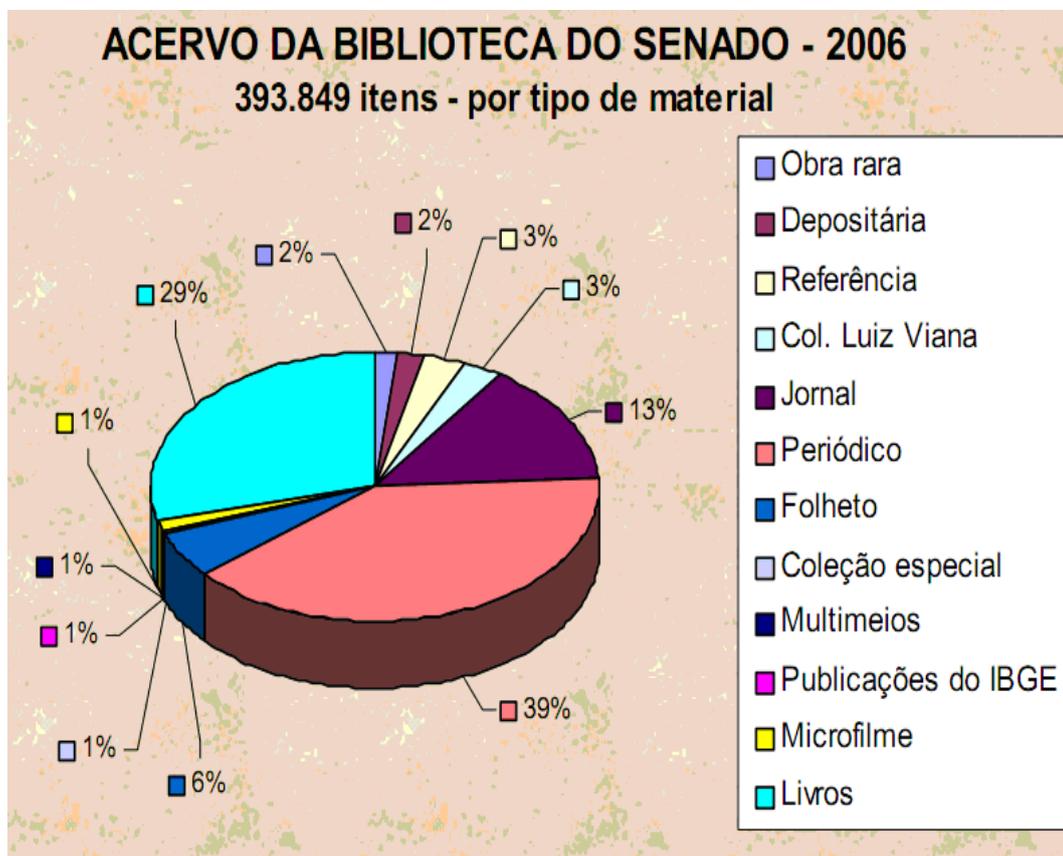
Em 1979 sob a presidência do Senador Luiz Viana Filho, as instalações da Biblioteca foram ampliadas e melhoradas, passando a denominar-se "Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho" e em 1986, por solicitação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) a Biblioteca do Senado Federal assumiu a responsabilidade pela edição regular da Bibliografia Brasileira de Direito.

Em 1997 foi lançada a página da biblioteca na internet, e em 1999 foi aprovada a aquisição e implantação de um novo sistema de gerenciamento de bibliotecas, o *software* Aleph, que substituiu o antigo sistema SABI. Em dezembro de 2000 foi instalada a Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI) sob a gerência da Biblioteca do Senado Federal, que conta hoje com quinze bibliotecas governamentais no Distrito Federal.

Em 2007 foi criada a Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF) com a função de armazenar, preservar, divulgar e possibilitar o acesso ao texto integral das publicações do Senado Federal à produção intelectual dos servidores da Casa e a outros documentos de interesse do Poder Legislativo.

O acervo da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho é especializado em Ciências Sociais, com cerca de 60% das obras na área de Direito, mas também possui publicações em outras áreas do conhecimento. A Biblioteca coloca à disposição da comunidade aproximadamente 161.000 volumes de livros, 4.400 títulos de periódicos, sendo 237.000 fascículos de revistas e jornais, 7.500 livros, revistas e jornais raros, três milhões de recortes impressos e 116.000 recortes eletrônicos de jornais, classificados em mais de 6.620 assuntos, possui também a coleção Senador Luiz Viana Filho com 11.750 volumes e a coleção de Depósito Legal com as obras editadas pelo Senado Federal.

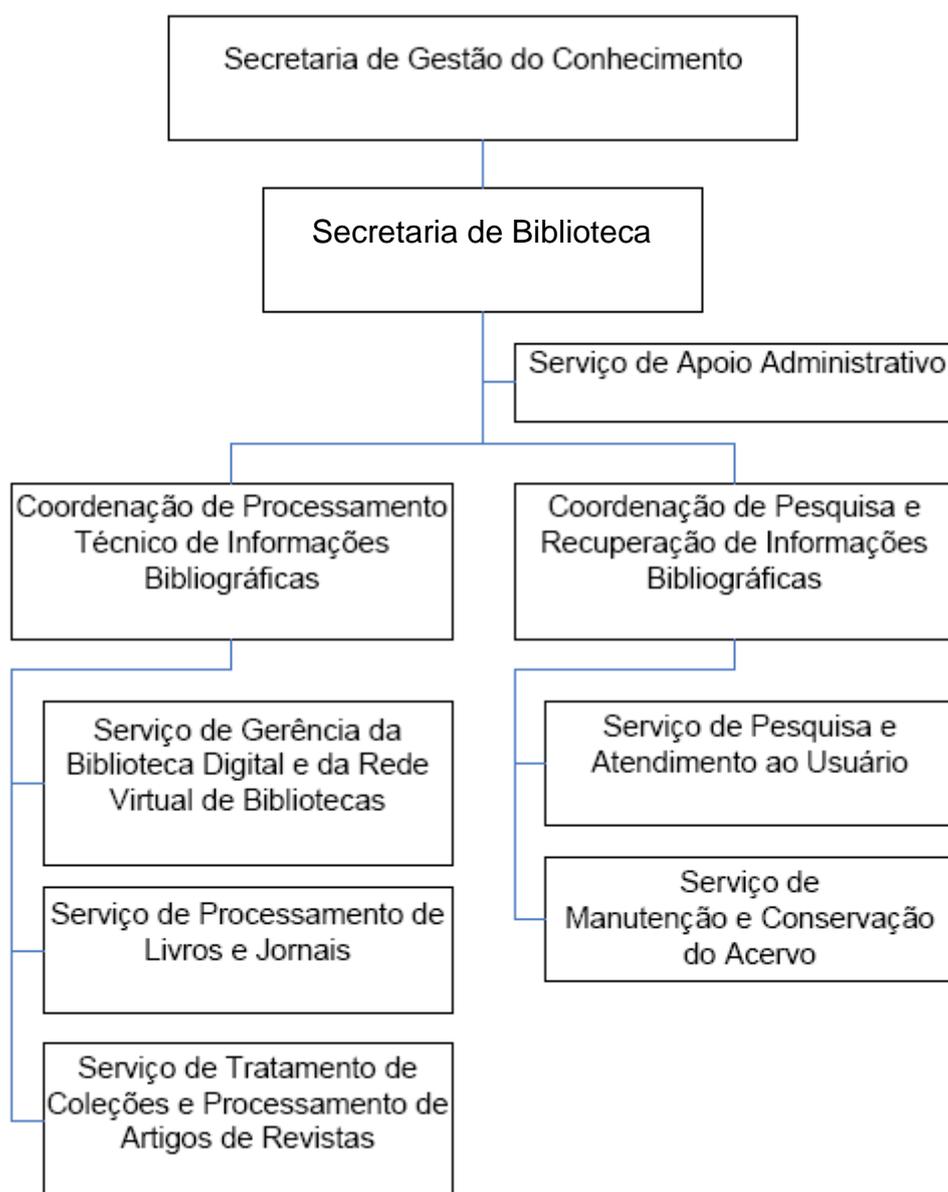
Figura 5 - Acervo da Biblioteca do Senado em 2006



Fonte: OLIVEIRA, Elaine Ricevich Bastos de (2006, p. 22)

A missão da Biblioteca do Senado Federal é a de fornecer suporte informacional necessário às atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal e do Congresso Nacional.

Figura 6 - Organograma da Biblioteca Luiz Viana Filho



Fonte: Página do Senado Federal na *Internet*⁴

7.2.3. Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF)

A Biblioteca Digital do Senado Federal foi criada com o intuito de “impulsionar o Senado Federal dentro do conceito da sociedade da informação,

⁴ Informações retiradas da página do Senado Federal na *Internet*: <http://www.senado.gov.br/sf/senado/Relatorio_Final_Comissao_APS>.pdf. Acesso: 24 set. 2011.

integrando a informação em formato digital e em papel, para disponibilizar ao cidadão” (BRASIL, 2006, p. 1).

Propõe ações para a utilização adequada de gestão de informação digital, de novas tecnologias de informática e comunicação, de forma a moldar um novo cenário interno e, ao mesmo tempo, contribuir para que as assembleias estaduais e municipais do País tenham condições de compartilhar as informações políticas e legislativas, possibilitando melhor atendimento às necessidades de informação dos Senadores nos seus Estados e para todo cidadão. (BRASIL, 2006, p. 1)

O Projeto da BDSF possui dois “componentes” que, embora relacionados, demandam metodologia, equipamentos e tecnologias distintas. A BDSF, resumidamente, é o conjunto de recursos digitais que permitirão o acesso por meio da internet para as pessoas localizadas em qualquer parte do mundo. E a outra questão é a da acessibilidade que constitui num conjunto de recursos que devem facilitar o acesso do portador de deficiência às informações disponíveis na BDSF e na própria Biblioteca do Senado.

Em seu projeto de criação o prazo fixado para a execução completa do Projeto da BDSF está previsto para o período de cinco anos. Ressalta-se a importância da continuidade da formação e manutenção do acervo digital, tendo em vista que o Projeto só está relacionando o acervo já existente no Senado Federal.

Segundo Brasil (2006) a implantação do projeto da BDSF levou em consideração os seguintes pressupostos, baseadas no Programa de Sociedade da Informação no Brasil:

- Democratização de serviços para a cidadania;
- Senado Federal ao alcance de todos;
- Promoção de acessibilidade ao portador de deficiência ;
- Conteúdos e identidade política;
- Publicações eletrônicas;
- Infra-estrutura avançada e novos serviços;
- Promoção de convênios e contratos de intercâmbio legislativo.

7.2.3.1. Objetivo geral da BDSF

Construir um acervo institucional com o intuito de armazenar, preservar, divulgar e dar acesso aos documentos digitais cujo conteúdo seja de interesse do Poder Legislativo. A BDSF permitirá o acesso às informações armazenadas em meio digital a qualquer cidadão, utilizando a internet, sem a necessidade da presença física na Biblioteca do Senado Federal.

7.2.3.2. Objetivos específicos da BDSF

- Permitir a todo cidadão, inclusive a portador de deficiência, o acesso às informações e serviços por meio da internet ao acervo digital e aos serviços disponíveis na Biblioteca Digital do Senado Federal.
- Oferecer infra-estrutura de informações e de equipamentos para os usuários presenciais e pessoas portadoras de deficiência com ampla variedade de tecnologias assistidas e serviços em local específico, dentro da Biblioteca do Senado Federal.
- Compatibilizar os elementos da solução da BDSF com os recursos disponíveis na Biblioteca do Senado Federal de forma a garantir uma implementação padronizada, integrada e completa.
- Tornar público o acervo digital dos documentos integrantes da BDSF, proporcionando assim, um aumento na presença de conteúdos em língua portuguesa na internet.

7.2.3.3. Usuários potenciais da BDSF

Segundo Brasil (2006) o usuário da Biblioteca Digital será qualquer indivíduo, inclusive as pessoas portadoras de deficiência, com interesse nos assuntos da área legislativa, que possua um computador com configuração mínima e acesso a rede internet. As consultas serão iniciadas pela página do

Senado Federal, com navegação e pesquisas realizadas na página da Biblioteca

7.2.3.4. Caracterização e organização do acervo da BDSF

Conforme Brasil (2006) o acervo da BDSF será composto por documentos digitais, tais como documentos digitalizados, sites e documentos produzidos originalmente em formato digital.

Para armazenamento dos documentos digitais na BDSF será adotada uma política de definição dos formatos suportados pelo sistema, garantindo a fidelidade, e preservação, além da questão da acessibilidade ao conteúdo do documento às pessoas com necessidades especiais. A divulgação dos documentos eletrônicos se respaldará na legislação autoral vigente, respeitando todos os direitos dela decorrentes. (BRASIL, 2006, p. 13)

Para padronizar os metadados dos arquivos digitais a biblioteca utiliza o formato Dublin Core, criado pela OCLC (Online Computer Library Center) em 1995, segundo Brasil (2006) o formato foi escolhido porque é o formato recomendado pelo protocolo OAI-PMH e seus elementos permitem expressar e particularizar o conteúdo de um documento digital de maneira bibliográfica.. A BDSF utiliza o DSpace como software de gerenciamento, o produto foi desenvolvido em software livre com o apoio do Massachusetts Institute of Technology (MIT) e da empresa Hewlett Packard (HP), atualmente o DSpace é o sistema mais utilizado para gerenciar bibliotecas e repositórios digitais no mundo. O sistema permite modelar a estrutura da informação de uma organização e inclui o conceito de comunidades e coleções nas quais são mapeados os setores da instituição e seus respectivos acervos. “No caso da BDSF as “comunidades” e “coleções” foram criadas inicialmente pelos critérios da tipologia documental e por categorias temáticas.” (BRASIL, p. 3, 2006).

Figura 7 - Página inicial da BDSF



Fonte: <<http://www2.senado.gov.br/bdsf/>>

A BDSF encontra-se organizada em nove coleções e setenta e três comunidades, o número entre parênteses especifica a quantidade de documentos em cada coleção:

01. Produção Institucional [768]
02. Direitos do Cidadão [445]

03. Acessibilidade [241]
04. Constituinte nos Jornais [33961]
05. Banco de Notícias [168562]
06. Obras Raras [469]
07. Periódicos [4106]
08. Senadores [638]
09. Publicações Externas [43]

7.3. Amostra da pesquisa

A amostra da presente pesquisa foi composta pelos usuários cadastrados na BDSF. O cadastro na Biblioteca Digital do Senado Federal é aberto a qualquer pessoa que deseje fazê-lo e tenha acesso a um computador conectado a *internet*, é necessário somente que o indivíduo forneça seu nome, sobrenome e e-mail.

Para acessar o acervo da BDSF, realizar pesquisas e fazer o *download* de documentos não é necessário estar cadastrado na biblioteca, pois o acervo é de acesso aberto, o cadastro tem como finalidade principal informar o usuário sobre novos documentos. A BDSF utiliza o *RSS*, que comunica automaticamente ao usuário que tenha ‘assinado’ determinada coleção, os novos documentos inclusos na coleção ou comunidade escolhida.

Devido à característica de acesso aberto, dos usuários potenciais da BDSF explicitados por Brasil (2006) e das particularidades do usuário de Bibliotecas Digitais, optou-se por utilizar como amostra todos os usuários cadastrados na biblioteca, a lista com os e-mails foi retirada no mês de julho totalizando 3256 usuários.

7.4. Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coletas de dados utilizado foi o questionário, sua escolha se deu principalmente por causa das características da amostra da pesquisa. Segundo Souza (2000) muitas pessoas preferem responder um

questionário na tela à um impresso, a autora afirma que as pessoas tendem a ser mais verdadeiras em um questionário online, pois se sentem menos inibidas ao responderem no momento e local de sua preferência. O questionário foi enviado por e-mail aos 3256 usuários cadastrados na BDSF. O questionário é composto por perguntas abertas e fechadas, totalizando 12 questões.

Na elaboração das perguntas do questionário foi utilizada a técnica do incidente crítico, criada em 1941 pelo Dr. John C. Flanagan. Segundo Nogueira *et al.* (1993) o método consiste em analisar incidentes relatados por pessoas sobre a eficiência de determinado trabalho, “é um método indireto de análise do trabalho, que permite o registro de comportamentos específicos, favorecendo observações e avaliações de forma sistematizada” (NOGUEIRA *et al.*, 1993, p. 6).

Incidente é definido como qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico, um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador e onde suas conseqüências sejam suficientemente definidas, para deixar poucas dúvidas no que se refere a seus efeitos. (NOGUEIRA *et al.*, 1993, p.6)

Conforme Hayes (2001) a técnica do incidente crítico é um método que tem por finalidade compreender as necessidades dos clientes, para tanto se vale das experiências positivas e negativas vivenciadas por estes, a técnica diminui o risco de aspectos importantes serem desconsiderados ao se basear somente na percepção da empresa do que o cliente valoriza em seu produto ou serviço.

O pré-teste foi realizado no mês de setembro de 2011, os questionários foram enviados por e-mail a 150 usuários, cerca de 5% da amostra. Os questionários do pré-teste foram enviados pelo meu e-mail pessoal do *gmail*, por conta das facilidades que ele oferece, no entanto, alguns usuários questionaram a autenticidade da pesquisa e decidi por utilizar o e-mail institucional da UnB para o envio do restante dos questionários. Outra mudança no questionário após a realização do pré-teste foi uma apresentação mais detalhada da pesquisa. A questão quatro do questionário que

corresponde a frequência de acesso na BDSF também foi alterada depois da realização do pré-teste, após a opção 'Nunca' foi adicionado o pedido de que se esta fosse a opção de acesso à BDSF, não era necessário responder o restante das questões.

7.5. Variáveis do estudo

Na escolha das variáveis buscou-se uma conformidade destas com os objetivos do estudo. Abaixo segue as variáveis independentes seguidas de suas respectivas variáveis dependentes:

- Perfil do usuário
 - ✓ Idade;
 - ✓ Nível de instrução;
 - ✓ Área de formação;
 - ✓ Funcionário do Senado Federal.
- Necessidade de informação
 - ✓ Frequência de acesso;
 - ✓ Formas de busca de informação;
 - ✓ Finalidade da busca de informação;
 - ✓ Utilidade da informação encontrada;
 - ✓ Problemas e dificuldades com o sistema;
 - ✓ Utilização do acervo;
 - ✓ Avaliação do conteúdo.

7.6. Coleta de dados

A coleta de dados teve início no mês de setembro de 2011 e término no mês de novembro do mesmo ano. Os questionários foram enviados pelo e-mail institucional da UnB fornecido ao aluno, porém como a capacidade do e-mail é limitada, somente 20 MB, e o e-mail com o questionário ficou com 742 KB os questionários tiveram que ser enviados em pequenos lotes, o que atrasou a coleta de dados.

Para evitar que o questionário fosse para a caixa de spam do destinatário, este foi enviado a cinco usuários por e-mail como CCO (cópia oculta) para preservar a identidade dos destinatários. Dos 3256 questionários enviados, 339 foram respondidos, ou seja, 10% dos usuários responderam a pesquisa.

8. ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados compreendeu duas fases: a análise das perguntas fechadas e a análise das perguntas abertas em que foram consideradas as respostas válidas e não válidas (em branco). Foi utilizado o *excel* para compilação e análise das variáveis. As perguntas 1, 2 e 3 têm por objetivo identificar o perfil do usuário da Biblioteca Digital do Senado Federal e as perguntas 4 à 12 compreender suas necessidade de informação.

Para a análise da questão aberta, foi utilizada a metodologia de análise de conteúdo para dados qualitativos que propõe um “método de análise do discurso declarado dos atores sociais” (SILVA, GOBBI e SIMÃO, 2005, p. 70). Segundo os mesmo autores a análise do discurso propõe a decomposição do discurso e a identificação de unidades de análise com o fim de categorizá-las, tornando possível a compreensão de seus significados e interpretação da realidade do grupo estudado.

Trivinos (1987) conceitua a análise de conteúdo como:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, obter indicadores quantitativos ou não, que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) das mensagens. (TRIVINOS, 1987, p. 160)

Segundo Silva, Gobbi e Simão (2005) o método é tanto objetivo quanto subjetivo, embora atualmente a abordagem qualitativa seja cada vez mais valorizada, utilizando a indução e a intuição como estratégias de análise. Os autores afirmam que o método se propõe a analisar problemas de naturezas diversas portanto podem ser utilizado em várias áreas do conhecimento, a análise de conteúdo “é uma interpretação pessoal por parte do pesquisador

com relação à percepção que tem dos dados. Não é possível uma leitura neutra. Toda leitura se constitui numa interpretação.” (MORAES, 1999, p.8).

Conforme Moraes (1999) a pergunta aberta da presente pesquisa se dirige à questão *para dizer o quê?* pois se direciona ao valor informacional da mensagem e constitui-se de uma análise temática. Quanto à metodologia da análise de conteúdo o autor identifica cinco etapas: 1. Preparação das informações; 2. Transformação do conteúdo em unidades; 3. Classificação das unidades em categorias; 4. Descrição e 5. Interpretação.

8.1. Dados demográficos

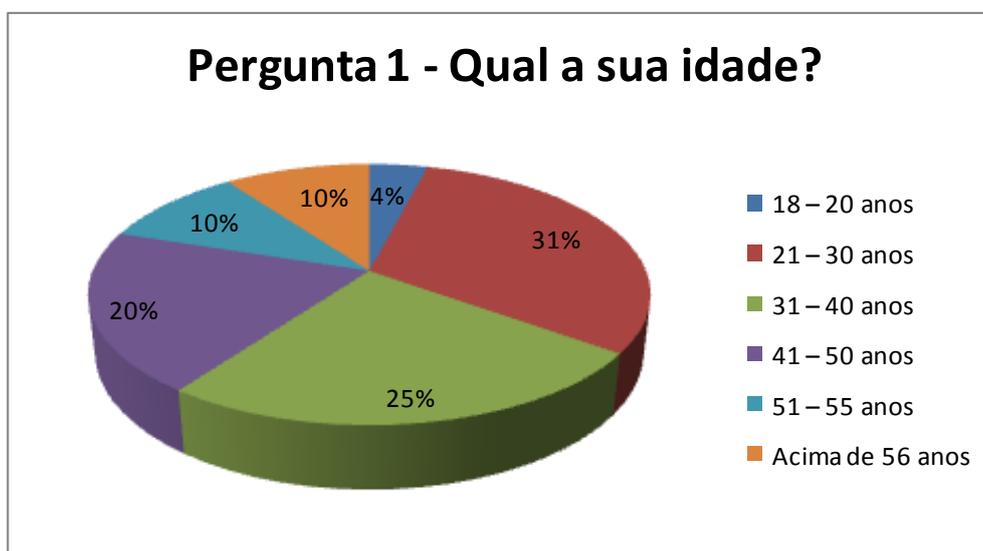
Para identificar o perfil do usuário da BDSF foram levantados dados relacionados à idade, grau de formação, área de formação e vínculo com o Senado Federal. Ferreira (1997) aponta a idade de um indivíduo como uma variável importante a ser considerada em estudos que se dediquem a compreender as necessidades de informação dos usuários.

A tabela 1 apresenta a frequência de respostas quanto a faixa etária dos usuários e o gráfico 1 apresenta os resultados dos dados em porcentagem.

Tabela 1 - Faixa de Idade

| Faixa de idade | Frequência |
|--------------------------|-------------------|
| 18 – 20 anos | 14 |
| 21 – 30 anos | 105 |
| 31 – 40 anos | 84 |
| 41 – 50 anos | 67 |
| 51 – 55 anos | 34 |
| Acima de 56 anos | 33 |
| Em branco | 2 |
| Total de usuários | 339 |

Gráfico 1 - Faixa de Idade



Percebe-se uma maior concentração na faixa dos 21 à 30 anos, representando 31% dos usuários que responderam a pesquisa, seguida da faixa de 31 à 40 anos com 25% e 41 à 50 anos com 20% de representatividade. Juntas, as categorias 51 – 55 anos e Acima de 56 anos somam 20% da amostra e a categoria com menor representatividade foi a de 18 à 20 anos com apenas 4% .

8.2. Grau de instrução e formação do usuário

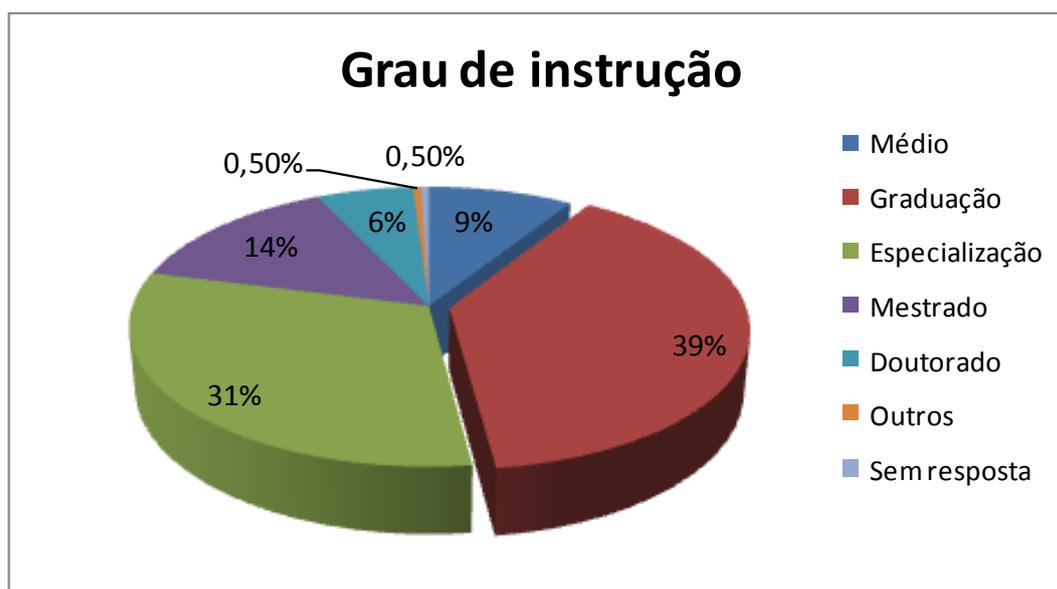
Segundo Lancaster *apud* Bettiol (1990) e Ferreira (1997) o nível educacional da população a qual a biblioteca presta seus serviços influencia diretamente suas necessidades de informação.

A pergunta dois apresentou duas indagações, a primeira buscou conhecer o grau de instrução do usuário e a segunda sua área de formação, a tabela abaixo apresenta a freqüência de respostas em cada grau de formação e o gráfico 2 apresenta os resultados em porcentagem.

Tabela 2 - Grau de Instrução

| Médio | Graduação | Especialização | Mestrado | Doutorado | Outros | Em branco |
|-------|-----------|----------------|----------|-----------|--------|-----------|
| 31 | 133 | 104 | 47 | 20 | 2 | 2 |

Gráfico 2 - Grau de Instrução



Nota-se que a maioria dos usuários possui ensino superior representando 90% dos usuários que participaram da pesquisa, com **Graduação e Especialização** com a maior representatividade e nível médio (9%) com a menor, os usuários com formação em Mestrado e Doutorado representam 14% e 6% respectivamente.

Dos respondentes com curso superior, 30 usuários (10%) possuem mais de uma graduação, a saber: 25 usuários possuem duas graduações, 4 usuários três graduações e 1 usuário possui quatro graduações.

Quanto à área formação, o curso de maior representatividade foi o de Direito com 119 ocorrências, seguido de Biblioteconomia com 27 e História com 22. Nota-se a ocorrência de uma grande variedade de cursos, abaixo segue a tabela com todos os cursos apontados pelos usuários e sua respectiva frequência na pesquisa:

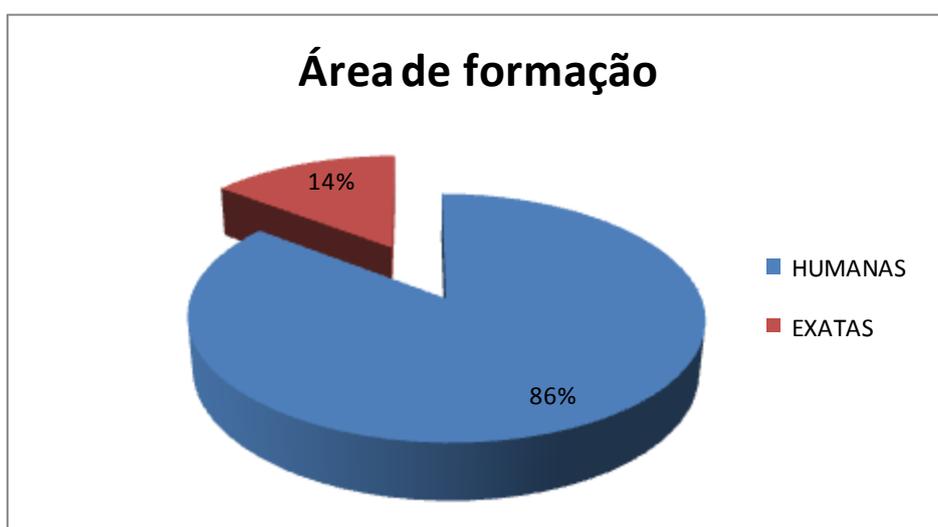
Tabela 3 - Curso de formação

| Curso | Frequência |
|----------------------------|-------------------|
| Administração | 19 |
| Arquitetura e Urbanismo | 1 |
| Arquivologia | 1 |
| Biblioteconomia | 27 |
| Biologia | 1 |
| Ciência da computação | 2 |
| Ciência política | 1 |
| Ciências sociais | 8 |
| Ciências agrárias | 1 |
| Ciências contábeis | 7 |
| Comunicação | 7 |
| Direito | 119 |
| Economia | 4 |
| Educação física | 2 |
| Enfermagem | 1 |
| Engenharia | 10 |
| Farmácia | 1 |
| Filosofia | 6 |
| Física | 1 |
| Geografia | 3 |
| Gestão ambiental | 2 |
| Gestão de recursos humanos | 1 |
| Gestão pública | 2 |
| História | 22 |
| Letras | 10 |
| Logística | 1 |
| Matemática | 2 |
| Medicina | 2 |
| Psicologia | 2 |

| | |
|-------------------------|----|
| Relações internacionais | 2 |
| Seviço social | 3 |
| Sistemas de informação | 2 |
| Teologia | 2 |
| Turismo | 1 |
| Sem resposta | 49 |

Os cursos da área de humanas tiveram maior representatividade na pesquisa o que indica coerência com o acervo da biblioteca digital, que quase em sua totalidade é de Ciências Humanas, e com missão e objetivos da biblioteca no contexto de informação legislativa, pois como afirma Dias (1990) é fato evidente que o acervo de bibliotecas legislativas pode ser definido como de concentração na área de ciências sociais.

Gráfico 3 - Área de formação



8.3. Vínculo do respondente com Senado Federal

A pergunta três questionou o usuário quanto ao seu vínculo com o Senado Federal, ou seja, se ele trabalhava na instituição. O resultado foi bem discrepante: 336 usuários responderam não trabalhar no Senado Federal e

somente 2 usuários eram funcionários do Senado Federal: 1 Analista Legislativo e 1 Técnico Legislativo, a pergunta teve somente 1 resposta em branco.

Segundo Ferreira (1997) a maioria das pesquisas que se dedicam a estudar necessidades de informação apontam para profissão do usuário como o fator mais importante para determinar suas necessidades de informação. Segundo Paisley *apud* Bettiol (1990) as atividades, interesse e hábitos profissionais do usuário são fatores que afetam diretamente suas necessidades informacionais.

Tabela 4 - Vínculo com o Senado Federal

| Usuário Interno | Usuário externo | Em branco |
|------------------------|------------------------|------------------|
| 2 | 336 | 1 |

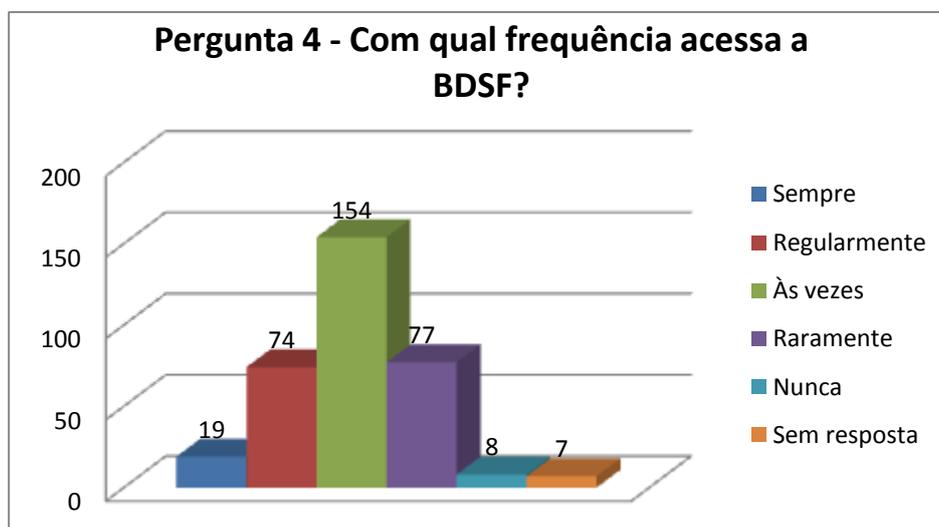
8.4. Frequência de acesso à BDSF

A frequência de acesso na Biblioteca Digital é apresentada na tabela 5 e gráfico 4.

Tabela 5 - Frequência de acesso

| Sempre | Regularmente | Às vezes | Raramente | Nunca | Sem resposta |
|---------------|---------------------|-----------------|------------------|--------------|---------------------|
| 19 | 74 | 154 | 77 | 8 | 7 |

Gráfico 4 - Frequência de acesso



Nota-se que os extremos, ou seja, as opções **Sempre** e **Nunca** tiveram o menor índice de respostas e a opção **Às vezes** o maior com 45% de frequência. As alternativas **Regularmente** e **Raramente** obtiveram 22% e 23% de frequência, respectivamente.

Verificou-se um baixo índice de usuários que declararam utilizar **Sempre** a biblioteca, apenas 19 usuários.

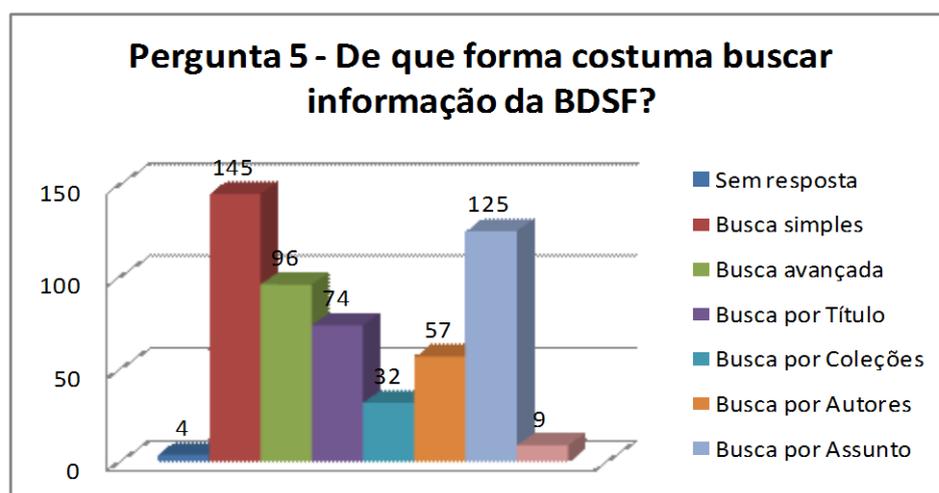
8.5. Formas de busca da informação

A pergunta cinco questionou o usuário sobre as formas de busca que utiliza para procurar informação na biblioteca, a pergunta permite a escolha de mais de uma alternativa.

Tabela 6 - Formas de busca da informação

| Forma de busca | Frequência | Porcentagem |
|--------------------|------------|-------------|
| Busca simples | 145 | 27% |
| Busca por Assunto | 125 | 23% |
| Busca avançada | 96 | 18% |
| Busca por Título | 74 | 14% |
| Busca por Autores | 57 | 10% |
| Busca por Coleções | 32 | 6% |
| Busca por Data | 9 | 2% |
| Em branco | 4 | 1% |

Gráfico 5 - Formas de busca da informação



Verificou-se que a maioria dos usuários assinalou a busca simples (27%) e por assunto (23%) como as alternativas mais utilizadas, enquanto que a busca por data, com apenas 9 usuários, e a busca por coleção com 32 usuários foram as alternativas de menor representatividade.

De acordo com os resultados sobre a forma de busca na biblioteca cento e quatro respondentes, ou seja, 31% dos usuários utilizam mais de uma forma de busca o que pode indicar conhecimento e familiaridade com o sistema, no

entanto, o alto índice de usuários que utiliza a busca simples sugere que talvez desconheçam as ferramentas de busca da biblioteca ou tenham dificuldades com o sistema.

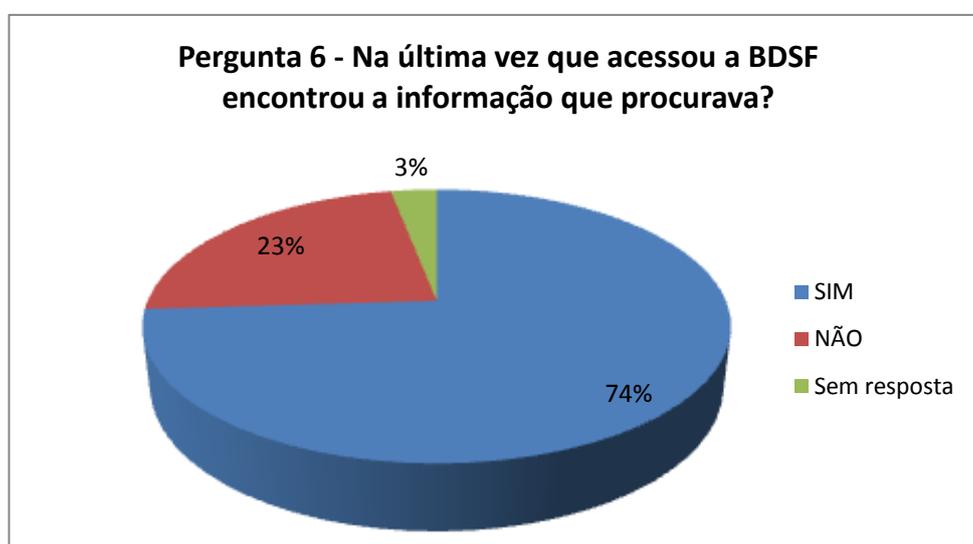
Conforme Choo (2000) parte-se do pressuposto que a busca e uso da informação têm um propósito, primeiro o indivíduo toma consciência de seu problema e define suas necessidades informacionais, depois inicia o processo de **busca da informação**, processo no qual o indivíduo procura informações de forma a mudar seu estado de conhecimento, é durante a busca de informação que pode-se identificar alguns comportamentos típicos.

8.6. Comportamento de busca da informação

Nas questões seis e sete foi utilizada a técnica do incidente crítico, as perguntas indagavam ao usuário se na última vez que acessou a BDSF encontrou a informação que buscava, se esta se tratava de um documento específico e qual era o tema de sua pesquisa. O objetivo foi compreender o comportamento do usuário em sua busca pela informação.

A pergunta seis avalia se a necessidade da informação do usuário foi atendida em sua busca pela informação, ou seja, se na última vez que utilizou a biblioteca encontrou a informação que procurava. O resultado da pesquisa é apresentado no gráfico abaixo:

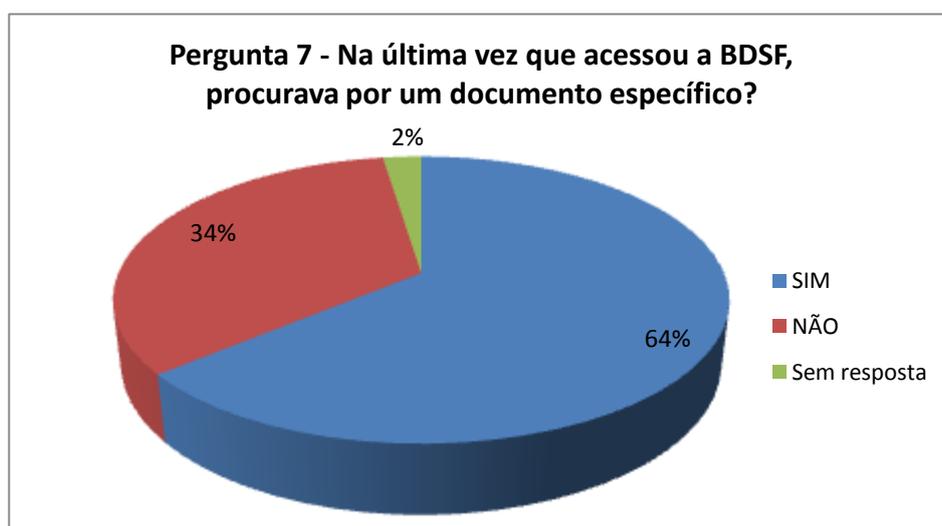
Gráfico 6 - Localização da informação



Constatou-se que 74% dos usuários, ou seja, 245 respondentes afirmaram ter encontrado a informação buscada e 23% (73 usuários) responderam negativamente à pergunta. É possível inferir que a BDSF atende as necessidades de informação da maioria de seus usuários já que encontraram a informação buscada.

A pergunta sete questionou ao respondente se na última vez que acessou a BDSF procurava por um documento específico, o gráfico abaixo apresenta os resultados levantados:

Gráfico 7 - Busca da informação



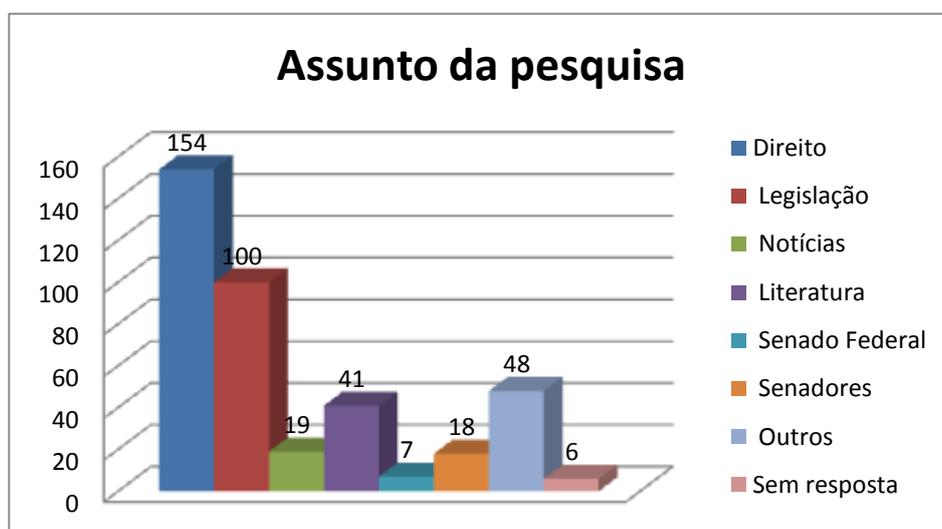
Averiguou-se que 64% dos usuários afirmaram procurar por um documento específico, o que pode indicar que ao acessar a BDSF eles já sabem exatamente o que procurar. Segundo Taylor *apud* Choo (2000) quando o usuário consegue formalizar sua necessidade de informação e adaptá-la para que seja compreendida por um sistema de informação encontra-se no nível adaptado, o quarto nível identificado por Taylor no processo de formulação de uma questão.

Quanto ao assunto da pesquisa, o usuário podia optar por sete 'temas' gerais, expostos na tabela abaixo. Quarenta e quatro usuários assinalaram mais de uma opção na especificação do tema da pesquisa, que pode revelar uma complexidade no assunto pesquisado.

Tabela 7 - Assunto da pesquisa

| Assunto | Frequência |
|----------------|------------|
| Direito | 154 |
| Legislação | 100 |
| Notícias | 19 |
| Literatura | 41 |
| Senado Federal | 7 |
| Senadores | 18 |
| Outros | 48 |
| Sem resposta | 6 |

Gráfico 8 - Assunto da pesquisa



Nota-se grande representatividade dos temas ‘Direito’ e ‘Legislação’ o que demonstra coerência com o acervo e objetivos da BDSF.

Como é possível observar no gráfico acima 48 usuários assinalaram a alternativa **Outros**, nota-se que a maior incidência quanto à especificação da pesquisa na alternativa **Outros** foi de assuntos relacionados à história (19 usuários).

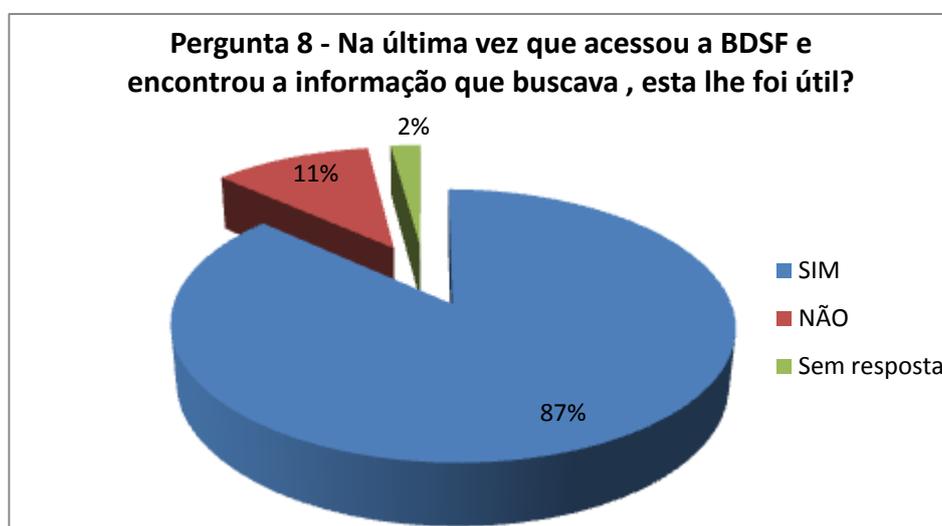
Buscou-se compreender o comportamento **externo** de busca por informação do usuário que segundo Pereira (2010) compreende suas atitudes e reações em face ao seu meio social que permite o indivíduo projetar suas ações através do tempo e espaço.

8.7. Utilidade da informação

Utilizou-se a técnica do incidente crítico na pergunta oito que buscou avaliar a utilidade da informação encontrada. Segundo Choo (2000) a informação é construída nos pensamentos e sentimentos dos usuários, e fica disponível na vida e no ambiente de trabalho, cujas condições determinam seu uso e sua utilidade, ou seja, o uso da informação é situacional.

O resultado foi positivo, pois a maioria dos usuários (84%) afirmou que informação encontrada na BDSF lhe foi útil, ou seja, a informação atendeu às suas necessidades de informação. Segundo Taylor *apud* Baptista e Cunha (2007) os processos de seleção, análise e julgamento podem transformar um dado em informação útil que poderá ser empregada para esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais do usuário de um sistema de informação.

Gráfico 9 - Pertinência da informação

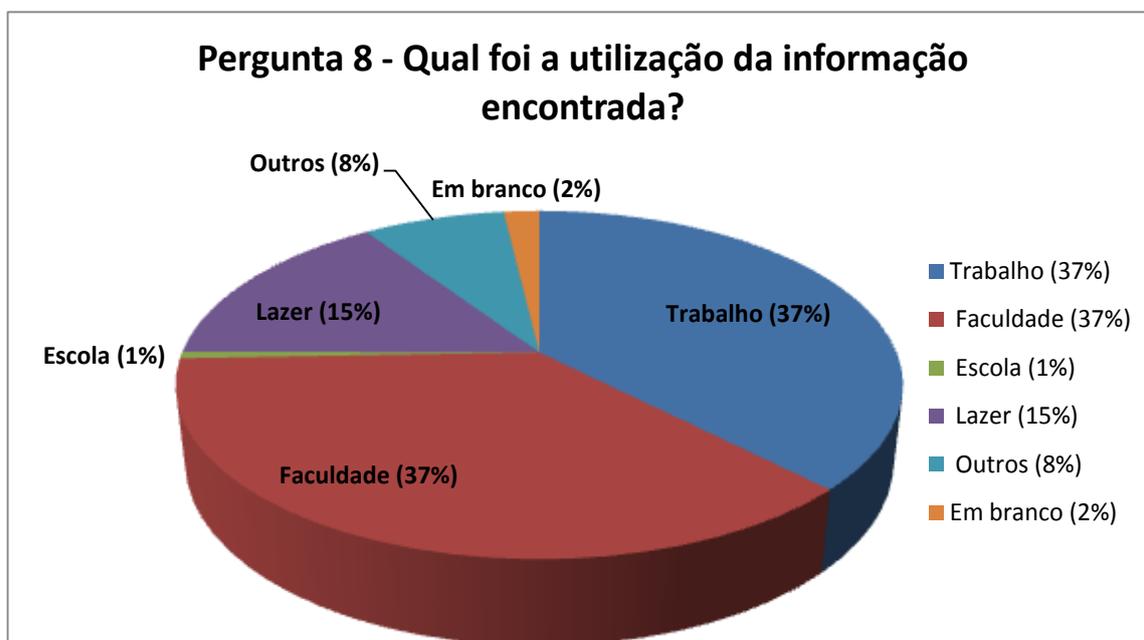


A segunda parte da pergunta avalia somente os resultados positivos, pois questiona como a informação foi útil ao usuário, ou seja, como foi empregada a informação encontrada no processo de busca. Segundo Le Coadic (2004) pode-se identificar as necessidades de informação como em função do conhecimento ou como em função da ação, a principal diferença apontada pelo autor é que enquanto a primeira nasce do puro desejo de saber, ou seja, não possui ligação com um problema, a segunda nasce para a solução de problemas, sejam de ordem individual ou profissional.

Tabela 8 - Utilidade da Informação

| Trabalho | Faculdade | Escola | Lazer | Outros | Sem resposta |
|----------|-----------|--------|-------|--------|--------------|
| 119 | 117 | 2 | 49 | 24 | 6 |

Gráfico 10 - Utilidade da informação



Nota-se que **Trabalho** e **Faculdade** obtiveram a maior frequência de respostas e apresentaram um resultado bem equilibrado com 37% de

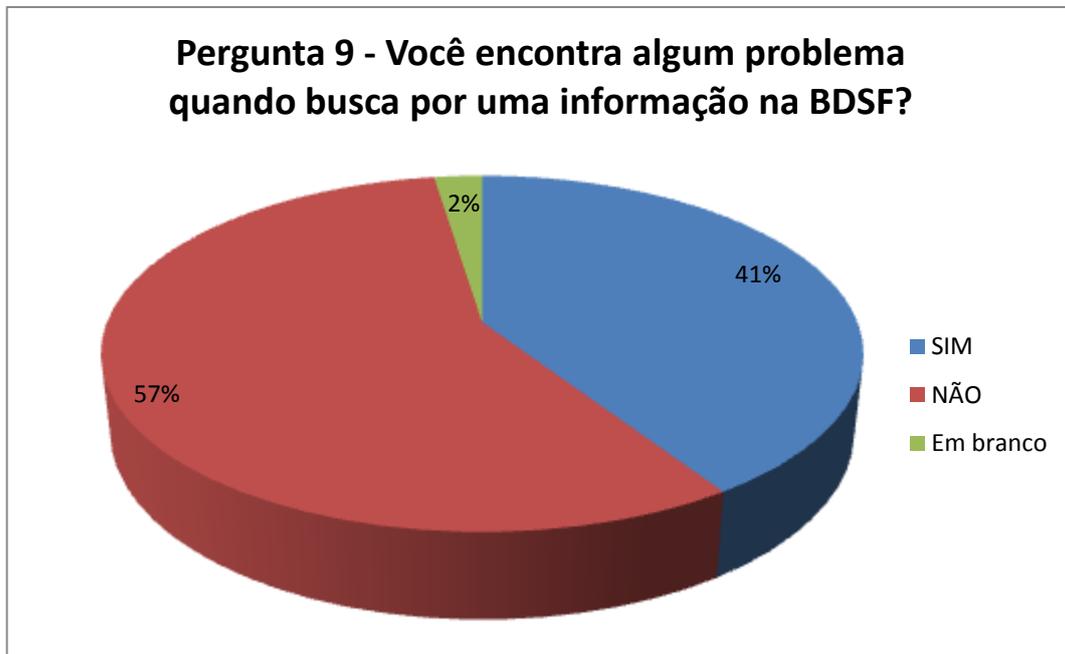
representatividade cada uma. A alternativa **Lazer** apresentou 15% de frequência e a alternativa **Outros**, 8% de frequência, **Escola** foi a alternativa de menor representatividade, com apenas 1% de frequência. Trinta usuários (9%) assinalaram mais de uma alternativa, ou seja, afirmaram que a informação encontrada na BDSF teve mais de uma utilização.

Em relação à opção **Outros**, as respostas mais significativas e recorrentes quanto à utilidade da informação, foi o uso para concurso público e produção de literatura. Segundo Paisley *apud* Bettiol (1990) os usos para os quais a informação será utilizada é um fator importante a ser considerado em estudos que se dediquem a compreender as necessidades de informação de uma comunidade de usuários.

8.8. Dificuldades do usuário na BDSF

As dificuldades que o usuário encontra em seu processo de busca por informação influenciam diretamente o uso da biblioteca e sua importância em sua comunidade, identificar e compreender essas dificuldades são um passo importante na avaliação de qualquer serviço da informação. Figueiredo (1979) e Lancaster *apud* Bettiol (1990) apontam para a acessibilidade física, intelectual e psicológica do serviço e sua facilidade de uso como os fatores mais importantes para a utilização de um serviço.

Gráfico 11 - Dificuldades do usuário na BDSF



Verificou-se que 188 usuários (57%) afirmaram não encontrar nenhum tipo de problema ou dificuldade em seu processo de busca da informação e 135 usuários (41%) afirmaram encontrar algum tipo de dificuldades em sua busca pela informação na BDSF. Vinte e um usuários marcaram mais de uma dificuldade.

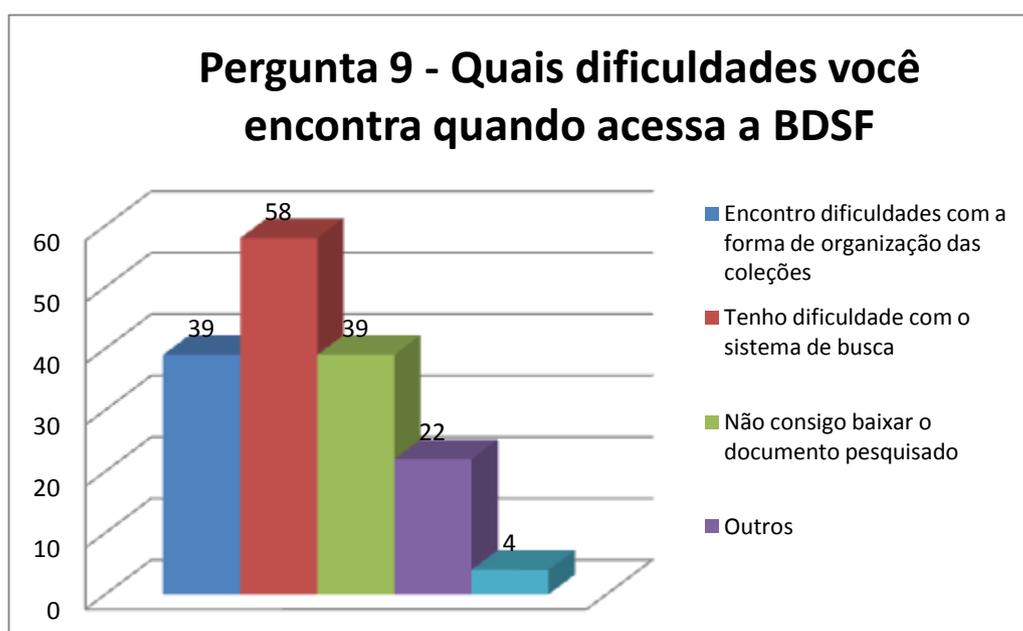
A pergunta oferecia as seguintes alternativas quanto a especificação das dificuldades encontradas pelos usuários em seu processo de busca pela informação:

- 1) Dificuldades com a forma de organização das coleções.
- 2) Dificuldades com o sistema de busca;
- 3) Dificuldades em baixar (download) o documento;
- 4) Outros.

Tabela 9 - Dificuldades encontradas pelos usuários

| Dificuldade | Frequência | Porcentagem |
|---|-------------------|--------------------|
| Tenho dificuldade com o sistema de busca | 58 | 36% |
| Encontro dificuldades com a forma de organização das coleções | 39 | 24% |
| Não consigo baixar o documento pesquisado | 39 | 24% |
| Outros | 22 | 14% |
| Em branco | 4 | 2% |

Gráfico 12 - Dificuldades encontradas pelos usuários



Em relação à alternativa **Outros**, os usuários apontaram dificuldades com a apresentação dos resultados da pesquisa e com a legibilidade dos documentos. Os usuários afirmaram sentir dificuldade em encontrar os metadados dos documentos, tais como autor e data e com a legibilidade de alguns documentos que encontram-se no acervo no formato de imagem e não de texto editável.

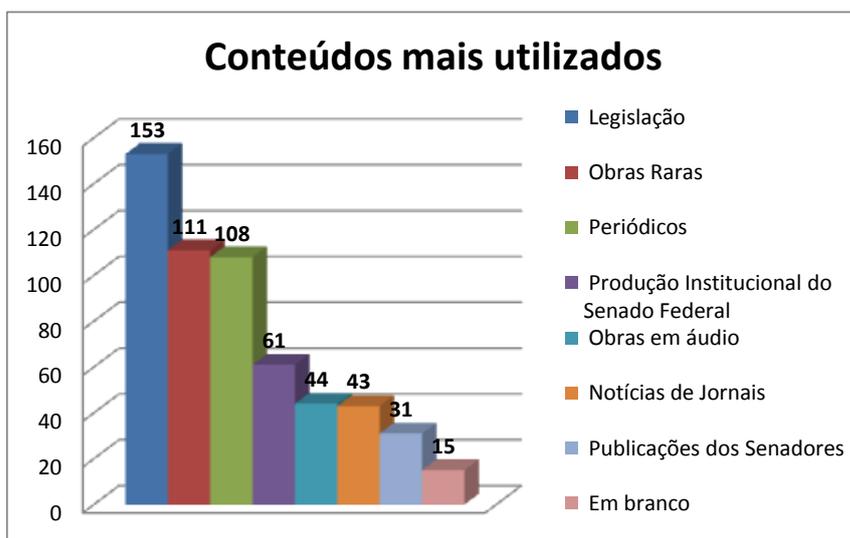
8.9. Conteúdos mais utilizados

De acordo com as características do acervo da BDSF foram estabelecidas sete categorias principais de documentos, buscou-se analisar o uso do acervo de acordo com o tipo ou coleção à qual pertence o documento.

Tabela 10 - Conteúdos mais utilizados

| | |
|--|-----|
| Legislação | 153 |
| Obras Raras | 111 |
| Periódicos | 108 |
| Produção Institucional do Senado Federal | 61 |
| Obras em áudio | 44 |
| Notícias de Jornais | 43 |
| Publicações dos Senadores | 31 |
| Em branco | 15 |

Gráfico 13 - Conteúdos mais utilizados



Verificou-se que **Legislação** foi a alternativa de maior representatividade, o que demonstra coerência com as características do acervo e objetivos da biblioteca, a coleção de **Obras raras** aparece em segundo lugar e os periódicos publicados pelo Senado federal em terceiro. 148 usuários assinalaram mais de uma opção.

8.10. Acervo da BDSF

Para avaliar o acervo da BDSF foi perguntado ao usuário se ele sentia falta de algum conteúdo na biblioteca, os resultados são apresentados no gráfico abaixo:

Gráfico 14 - Completude do acervo



Verificou-se que 203 usuários não sentem falta de mais conteúdos na biblioteca, pode-se inferir que eles consideram o acervo da BDSF completo e que este atende suas necessidades de informação, 112 usuários afirmaram sentir falta de algum conteúdo no acervo da BDSF e 24 usuários não responderam à pergunta, totalizando 5% de respostas em branco.

A segunda parte da pergunta diz respeito somente aos usuários que responderam positivamente à pergunta, pois busca identificar quais conteúdos

o usuário considera importantes para incluir no acervo da biblioteca, a pergunta analisa o nível **formalizado** de necessidade de informação do usuário, que segundo Choo (2000) é quando o usuário já é capaz de fazer uma descrição racional de sua necessidade. Cento e cinco usuários especificaram o conteúdo que gostariam de encontrar na BDSF, a partir das respostas foi possível identificar seis categorias: Direito, obras em multimídia (áudio e vídeo), História, legislação, obras relacionadas ao Senado ou aos senadores e literatura. As demais sugestões totalizaram 26 ocorrências e apresentaram assuntos diversos, tais como: educação, arte, economia, química, meio ambiente, telecomunicação, física, entre outros. Somente três usuários solicitaram que houvesse mais monografias, teses e dissertações no acervo da BDSF.

Tabela 11 - Sugestões de conteúdos para o acervo da BDSF

| | |
|----------------------|----|
| História | 29 |
| Direito | 19 |
| Multimídia | 10 |
| Legislação | 8 |
| Senado e senadores | 7 |
| Literatura | 7 |
| Teses e Dissertações | 3 |
| Artigos Científicos | 5 |
| Outros | 18 |

Nota-se maior concentração de sugestões de conteúdos nas áreas de História e Direito, dos usuários que solicitaram mais documentos sobre História, onze usuários sentiram falta de legislações antigas ou documentos que relatassem o processo de criação dessas legislações, o restante dos usuários sugeriram documentos de história do Brasil. Os tipos de documentos sugeridos foram jornais, discursos, imagens e livros.

Das sugestões de documentos na área de Direito, dez usuários sugeriram livros de doutrina, os demais usuários sugeriram documentos de

jurisprudência, direito comparado, direito do trabalho, direitos humanos e direito civil. Todos os usuários que sugeriram documentos em áudio e vídeo, especificaram que o conteúdo fosse legislação.

Os documentos sobre legislação sugeridos pelos usuários abrangiam a legislação federal e estadual, mas principalmente que estas fossem atualizadas, pois a desatualização desses materiais foi apontada como o maior problema encontrado pelos usuários.

Paisley *apud* Bettiol (1990) aponta a completude do acervo, ou seja, se a unidade de informação apresenta a coleção completa das fontes disponíveis de informação como uma variável que influencia as necessidades de informação do usuário.

8.11. Comentários e sugestões

A pergunta doze abriu a possibilidade do usuário se manifestar sobre qualquer aspecto da biblioteca que achasse relevante. Para análise da questão assim como na pergunta anterior que questionava ao usuário quais conteúdos sentia falta na biblioteca foi utilizado o método de análise de conteúdo, para tanto foi realizada a unitarização e categorização do discurso, ou seja, o discurso foi dividido em unidades analisáveis e estas foram classificadas em categorias estabelecidas de forma aberta, pois sua escolha se deu depois da análise do discurso, ou seja, as categorias não foram estabelecidas antes da aplicação dos questionários.

Foi possível classificar as unidades do discurso em oito categorias: 1) Dificuldade com o Download de documentos; 2) Dificuldade com o sistema da BDSF; 3) Comentários positivos; 4) Acervo da BDSF; 5) Revista de Informação Legislativa (RIL); 6) Sistema de Busca; 6) Divulgação da BDSF e 8) Sugestões à BDSF.

Verificou-se que treze usuários se manifestaram quanto ao acervo da biblioteca sugerindo novos conteúdos, como a pergunta onze analisava justamente esse aspecto, os treze comentários foram analisados junto com demais respostas da pergunta onze, porém estes também foram considerados na frequência da categoria 5) *Acervo da BDSF*.

Tabela 12 - Comentários e Sugestões

| | |
|---|----|
| Comentários positivos | 23 |
| Acervo da BDSF | 27 |
| Sistema de Busca | 14 |
| Divulgação da BDSF | 10 |
| Sugestões à BDSF | 8 |
| Dificuldade com o <i>Download</i> de documentos | 4 |
| Dificuldade com o sistema da BDSF | 5 |
| Revista de Informação Legislativa (RIL) | 3 |

8.11.1. Divulgação da BDSF

A divulgação da biblioteca foi um ponto importante e recorrente entre os comentários dos usuários. Figueiredo (1979) ao discorrer sobre as contribuições da conferência da Royal Society para o campo de estudos de usuário afirma que uma de suas grandes contribuições foi identificar a falta de um marketing adequado para as bibliotecas. Os usuários que participaram da pesquisa apontaram a falta de divulgação da BDSF e a importância de divulgar o serviço.

“Divulgação nas Universidades sobre a biblioteca digital do Senado, pois os acadêmicos desconhecem o acervo e a própria biblioteca.” (USUÁRIO 1)

“Acho também que a Biblioteca Digital do Senado Federal é pouco conhecida até mesmo pelos estudantes de Direito. Não há divulgação nem encorajamento para seu uso. Tem que haver mais divulgação.” (USUÁRIO 2)

“A Biblioteca merece uma melhor divulgação. Até muito pouco tempo não tinha conhecimento de sua existência.” (USUÁRIO 3)

“A Biblioteca Digital do Senado Federal foi muito útil em minhas pesquisas para o TCC da Graduação e da Especialização. No entanto verifiquei que muitos colegas do curso não sabiam da sua existência. Acredito que a Biblioteca enriqueceu na pesquisa bibliográfica das duas monografias, pois trouxe citações de periódicos relacionados ao tema que nem o meu orientador conhecia a sua existência. Espero ter contribuído e lhe desejo sucesso.” (USUÁRIO 4)

Nota-se que os usuários acreditam que a biblioteca possui um acervo rico e singular como foi apontado pelo usuário 4 “Acredito que a Biblioteca enriqueceu na pesquisa bibliográfica das duas monografias, pois trouxe citações de periódicos relacionados ao tema que nem o meu orientador conhecia a sua existência” (USUÁRIO4), no entanto, identificaram também o desconhecimento da existência da biblioteca “Até muito pouco tempo não tinha conhecimento de sua existência” (USUÁRIO 3) “Acho também que a Biblioteca Digital do Senado Federal é pouco conhecida até mesmo pelos estudantes de Direito” (USUÁRIO 2). Concluem que a biblioteca é pouco divulgada e que é necessária uma maior e melhor divulgação de seus serviços.

8.11.2. Sistema de busca

Comentários relacionados ao sistema de busca foram apontados por quatorze usuários, em que doze respondentes identificaram problemas com a busca e dois usuários elogiaram o sistema.

“Me cadastrei na biblioteca navegando no site do Senado procurando alguma outra coisa que não me lembro o que. Na ocasião, se não me falha a memória, tentei pesquisar

alguma coisa, creio que na área de Ciência Política, que é minha área de interesse e não encontrei ou achei complicado. Foi ficando e nunca mais utilizei a Biblioteca.” (USUÁRIO 5)

“Aprimoramento do sistema de busca e de filtros. Nem sempre pelo nome do autor se consegue obter a obra desejada. Na maioria das vezes, é necessário digitar o nome completo. Por outro lado, os filtros também não são boas ferramentas. Quando da digitação de uma palavra, muitas vezes aparece um número grande de informações. Em suma, filtrar não é tão prático como deveria.” (USUÁRIO 6)

“Gostaria que o acesso aos livros e os outros materiais disponíveis fossem menos complicados de ser acessado, pois recentemente fiz uma pesquisa sobre legislação brasileira sendo que foram tantos os passos e nunca chegava ao assunto, então desisti da busca, contudo acredito que essa biblioteca é de suma importância para todos nós, por isso penso que se o sistema fosse mais fácil de ser acessado, esta biblioteca seria bem melhor para todos nós, não só na vida acadêmica mais como um todo.” (USUÁRIO 7)

“Senti muita dificuldade de navegar na página de busca. Não consegui achar o que procurava, poderia ser mais acessível.” (USUÁRIO 8)

“Foi a muito tempo que pesquisei alguma coisa na Biblioteca. Não lembro-me sobre a pesquisa desejada. Lembro de que tive dificuldades para pesquisar. Por isso, nunca mais fiz outras tentativas. A sua solicitação me

encorajou a recomeçar novamente. Abraços.” (USUÁRIO 9)

“Vocês poderiam melhorar o sistema de busca. Me perco.” (USUÁRIO 10)

“Parece-nos um labirinto até chegar ao livro ou ao documento.” (USUÁRIO 11)

Verificou-se que os usuários ao se frustrarem com a busca na BDSF deixaram de utilizar a biblioteca como se pode observar nos trechos: “Lembro de que tive dificuldades para pesquisar. Por isso, nunca mais fiz outras tentativas” (USUÁRIO 9) e “tentei pesquisar alguma coisa, creio que na área de Ciência Política, que é minha área de interesse e não encontrei ou achei complicado. Foi ficando e nunca mais utilizei a Biblioteca” (USUÁRIO 5), pode-se inferir que a facilidade de busca na biblioteca é um fator que influencia diretamente o uso da biblioteca. Os comentários convergem com a afirmação de Figueiredo (1979) que aponta que a acessibilidade e facilidade de uso são fatores que determinam diretamente o uso de um serviço de informação.

Verificou-se que os usuários consideram o sistema de busca complexo, ou seja, não é intuitivo e apresenta muitos ‘passos’ até chegar ao documento como pode-se observar nos comentários: “Parece-nos um labirinto até chegar ao livro ou ao documento.” (USUÁRIO 11) e “recentemente fiz uma pesquisa sobre legislação brasileira sendo que foram tantos os passos e nunca chegava ao assunto, então desisti da busca” (USUÁRIO 7).

Problemas com o refinamento dos resultados de busca também foram apontados pelos usuários que afirmaram receber um grande volume de informações, porém poucas realmente relevantes, ficando assim diluídas no resultado da busca: “Quando da digitação de uma palavra, muitas vezes aparece um número grande de informações. Em suma, filtrar não é tão prático como deveria.” (USUÁRIO 6). Figueiredo (1979) afirma que muitos profissionais apontam para o volume excessivo de informação e solicitam que haja seletividade, a autora salienta que os sistemas de informação não devem avaliar a qualidade de seu acervo quanto ao volume de documentos e sim

quanto a pertinência destes para as necessidades de informação de seus usuários.

8.11.3. Revista de Informação Legislativa (RIL)

Três usuários comentaram especificamente sobre a Revista de Informação Legislativa (RIL), um periódico da área de Ciências Sociais publicado pelo Senado Federal e que encontra-se em formato digital na BDSF.

A minha pesquisa na Biblioteca é essencialmente na Revista de Informação Legislativa e de projetos de lei em andamento. (USUÁRIO 12)

Os textos da Revista de Informação Legislativa auxiliam-me muito na produção de textos/artigos científicos. Somente recomendo que mantenham-na atualizada, sabendo que já possuem este propósito. (USUÁRIO 13)

O periódico por se tratar de informação científica e específica das Ciências Sociais foi apontado como uma fonte importante de informação, como pode-se observar no comentário do usuário 13 que afirma utilizar os artigos da RIL na produção de artigos científicos.

8.11.4. Acervo da BDSF

Como foi dito anteriormente, os comentários que sugeriam conteúdos específicos ao acervo da BDSF foram analisados na questão onze, os demais comentários relacionados ao acervo que não sugeriam conteúdos específicos apresentaram uma característica genérica como pode-se observar nos comentários abaixo:

Gostaria de ter acesso a mais livros digitalizados. (USUÁRIO 14)

Que se atualize as informações, e que aumente o repertório de arquivos. (USUÁRIO 15)

Ampliar digitalização do acervo do Senado Federal: biblioteca, arquivo e demais fontes visando ampliar disponibilização dessas informações. (USUÁRIO16)

Deveria ser disponibilizado maior quantidade de livros online, conteúdos mais atuais, diversos. (USUÁRIO 17)

Espero que novas obras sejam incluí-das no acervo. (USUÁRIO 18)

Seria de grande valia que mais livros fossem disponibilizados para livre acesso. (USUÁRIO 19)

Pôde-se verificar que os usuários citados acima sentem falta de mais documentos na biblioteca, porém não especificaram os conteúdos que sentem falta no acervo da BDSF, pode-se relacionar essa descrição genérica dos usuários ao nível de necessidade de informação **consiente**, em que o usuário consegue descrever mentalmente sua necessidade, porém ainda não é capaz fazer uma descrição racional dela (CHOO, 2000). Pode-se compreender também pela perspectiva da abordagem do estado anômalo do conhecimento que segundo Costa, Silva e Ramalho (2009) se apresenta como uma dificuldade em falar ou mesmo reconhecer a dúvida ou problema que o aflige, os usuários enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia.

8.11.5. Dificuldades com o *Download* de documentos

Quatro usuários relataram dificuldades em baixar o documento pesquisado, deve-se levar em consideração neste tópico a capacidade do

computador do próprio usuário, que talvez seja o fator mais relevante em problemas com *download* de arquivos. Segundo Figueiredo (1979) o uso de uma biblioteca é afetado diretamente pela rapidez e eficiência no serviço prestado pela unidade de informação.

Os arquivos poderiam ser mais compactos. (USUÁRIO 20)

O modo de baixar deveria ser mais rápido. (USUÁRIO 21)

Melhorar a baixa de arquivos. (USUÁRIO 22)

8.11.6. Dificuldades com o sistema da BDSF

Quatro usuários relataram sentir dificuldades com o sistema da biblioteca.

Como hoje existe várias opções de pesquisas semelhante a Biblioteca do Senado, as quais acho mais fácil, acabo optando pelas outras. (USUÁRIO 23)

Talvez devido ao elevado grau de tecnologia aplicada a biblioteca e o saber diminuto do usuário, talvez esse seja o maior problema. Isso pode ser de difícil compreensão para quem tem domínio do sistema. (USUÁRIO 24)

Acredito que as dificuldades encontradas sejam por simples inexperiência devido a baixa frequência na qual consulto a Biblioteca. (USUÁRIO 25)

Verificou-se que os usuários consideram o sistema da biblioteca de difícil manuseio, dois respondentes não especificaram as dificuldades que encontram na biblioteca, um usuário abordou sua dificuldade com a tecnologia empregada na biblioteca e um usuário atribuiu suas dificuldades à baixa frequência com que utiliza a BDSF.

8.11.7. Comentários positivos

Constatou-se grande ocorrência de comentários positivos à biblioteca, ou seja, elogios ao serviço prestado pela BDSF. Vinte e três usuários elogiaram a biblioteca, a saber: cinco usuários elogiaram o acervo da biblioteca, quatro elogiaram o sistema e organização da BDSF e seis usuários os serviços prestados pela BDSF. Pode-se inferir que os comentários positivos direcionados à biblioteca indicam satisfação do usuário quanto aos serviços prestados pela BDSF.

Sou uma profunda admiradora da Biblioteca Digital do Senado Federal, sempre que necessitei de material de ótimo conteúdo encontrei sem muita dificuldade. (USUÁRIO 28)

A biblioteca ajuda muito em minhas pesquisas. (USUÁRIO 29)

Sou canadense e aprendi o português. Gosto de ir na biblioteca do Senado e nas Leis para aprender como funciona o sistema brasileiro em comparação ao sistema canadense e também para melhor conhecer o Brasil. (USUÁRIO 30)

A biblioteca digital do Senado é excelente. Estão de parabéns. (USUÁRIO 31)

A Biblioteca Digital do Senado Federal é uma das fontes mais enriquecedoras de informação que encontrei através da internet. (USUÁRIO 32)

Os usuários 26 e 27 afirmam que a biblioteca foi importante em seus trabalhos, apontando sua utilidade e importância:

Para mim que trabalho no Poder Legislativo de Poxoréu – MT, a Biblioteca Digital do Senado Federal tem me dado muito conhecimento em termo de legislação, e na parte de elaboração de projeto de leis, requerimento e outros, eu também faço os cursos a distancia oferecido pelo Senado Federal e pelo Programa Interlegis. (USUÁRIO 26)

Utilizei a Biblioteca Digital quando fiz meu estágio na biblioteca da Procuradoria da República em Goiás. Foi extremamente útil para atender solicitações dos usuários. (USUÁRIO 27)

8.11.8. Sugestões à BDSF

Várias sugestões foram feitas à BDSF, algumas diretas outras indiretamente, em sua maioria os comentários foram sugestões à biblioteca.

As sugestões feitas ao acervo, as de melhoria do sistema de busca, de divulgação da biblioteca entre outras já foram analisadas acima, porém algumas apresentaram conteúdos que não puderam ser classificados em nenhuma das categorias citadas acima, mas que apresentam a característica de sugerir a melhoria de algum aspecto da biblioteca. Estes comentários foram reunidos e analisados abaixo.

O comentário do usuário 28 é a sugestão de um repositório que agregasse o acervo de várias instituições, apresentando um acervo completo e centralizado.

Poderia ser feita uma integração de bibliotecas com outros órgãos da federação, montando assim, outras coleções interessantes como de geografia, antropologia, sociologia, história, fotografia, mapas, um arquivo centralizado seria um sonho para qualquer pesquisador e

muito útil a população que muitas vezes desconhece a existência das mesmas. (USUÁRIO 28)

O usuário 29 sugere a inclusão do recurso de edição dos textos em *pdf*, principalmente para que seja possível anotações no corpo do documento.

Textos gerados em PDF deveriam permitir ao usuário recurso de anotações pessoais no texto. Em outras bibliotecas digitais tal recurso é indevidamente bloqueado esclarecendo que tais anotações não ferem direito autoral. (USUÁRIO 29)

O usuário 30 apresenta uma sugestão interessante e importante para uma biblioteca digital, onde a interação bibliotecário/usuário não se dá pessoalmente, sugere “manuais” que expliquem como utilizar as ferramentas que a biblioteca oferece. Conforme Figueiredo (1979) o treinamento do usuário é um recurso importante apontado pelos usuários, porém negligenciado pelas bibliotecas.

Uma apresentação auto-explicativa dos respectivos meios dispostos para a utilização em sua pág. inicial e não apenas um elenco de autores e/ou obras e publicações. (USUÁRIO 30)

O usuário 31 é formado em biblioteconomia e trabalha no Senado Federal, sugere uma nova versão do DSpace, pois a versão que a BDSF utiliza é antiga e de capacidade limitada.

Uma nova versão do Dspace facilitaria bastante a pesquisa, pois hoje os recursos de pesquisa são bastante limitados. (USUÁRIO 31)

O usuário 32 sugere uma ferramenta que muitas bibliotecas digitais possuem em sua página, uma lista com bibliotecas que forneçam serviços que possam complementar a pesquisa do usuário.

Falta uma pagina de links para as bibliotecas ou equivalentes com conteúdo relacionado ao da BDSF (USUÁRIO 32)

O usuário 33 sugere um novo padrão de formato, o *ePub* para substituir o *pdf*, que atualmente é o formato padrão adotado pela biblioteca.

Apesar de não haver um padrão já estabelecido no mercado para leitores de e-book, o formato ePub tem se tornado bem popular e de ampla divulgação no mercado brasileiro. O formato ePub torna mais fácil a leitura do texto do que o formato PDF quando se fala de ambientes de e-books. (USUÁRIO 33)

9. CONCLUSÃO

Segundo Choo (2000) e seu modelo multifacetado de uso da informação, para que seja possível compreender os processos que envolvem o uso da informação é necessário considerar três aspectos fundamentais: a necessidade, a busca e o uso da informação. Deve-se entender o usuário como um sujeito cognitivo e a busca por informação como um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço, aonde o contexto de uso aparece como fator determinante para medir a utilidade da informação. Conforme Almeida (2000), na avaliação de produtos de biblioteca é igualmente importante observar os objetivos da instituição e a opinião dos usuários que utilizam a biblioteca, de forma a avaliar qualitativamente o produto ou serviço de informação.

O problema apresentado na presente pesquisa foi: qual o perfil dos usuários da Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF) e quais são suas necessidades de informação? Para tanto a pesquisa buscou identificar o perfil dos usuários da BDSF; compreender como ele utiliza a biblioteca; identificar suas necessidades de informação; avaliar o sistema da BDSF e analisar as principais dificuldades que o usuário encontra quando utiliza a biblioteca.

Foram enviados 3256 questionários e 339 foram respondidos, após a aplicação do questionário e análise dos dados coletados foi possível verificar maior frequência de usuários com idade entre os 21 à 40 anos que já possuem curso superior sobretudo na área de humanas (67%), principalmente no curso de Direito e que não possuem vínculo com o Senado Federal, ou seja, não trabalham na instituição, apenas dois usuários que participaram da pesquisa afirmaram trabalhar no Senado Federal. A frequência de acesso dos usuários da BDSF ficou entre o **Regularmente**, **Às vezes** e **Raramente**, com maior concentração na alternativa **Às vezes**.

No processo de busca por informação constatou-se que as formas de busca mais utilizadas foram a busca simples e a busca por assunto. Utilizando a técnica do incidente crítico foi possível avaliar que no último acesso à BDSF 74% dos usuários afirmaram ter encontrado a informação que buscavam, 64% dos usuários buscavam por um documento específico e 87% dos usuários afirmaram que na última vez que acessaram a biblioteca e encontraram a informação que procuravam esta lhes foi útil principalmente para o trabalho (37%) e para a faculdade (37%).

Quanto aos problemas encontrados pelos usuários durante o processo de busca foi possível verificar que 57% dos usuários não encontram dificuldades ao utilizar a BDSF e 41% afirmaram sentir dificuldade em pelo menos uma alternativa apresentada no questionário, em que os problemas mais frequentes foram as dificuldades com o sistema de busca, com a organização da biblioteca e com o download de documentos.

Em relação ao acervo da BDSF constatou-se que os conteúdos mais utilizados na biblioteca foram os documentos relacionados à área de Direito e Legislação. Na pergunta que buscou avaliar o acervo da biblioteca digital, 61% dos usuários afirmaram não sentir falta de mais conteúdos na BDSF e 34% afirmaram sentir falta de algum conteúdo, principalmente, na área de história, direito, materiais em multimídia, legislação, entre outros.

Na análise da pergunta aberta em que foi possível ao usuário se expressar sobre qualquer aspecto da biblioteca que achasse relevante verificou-se considerável convergência dos resultados com a literatura estudada. Notou-se similaridade principalmente com o estudo de Figueiredo (1979) que apresenta as principais contribuições dos estudos da conferência

da Royal Society de 1948 que tinha como objetivo compreender como os cientistas e técnicos obtinham a informação de que lhes era necessária e como utilizavam a literatura de suas respectivas áreas, a autora identificou seis contribuições mais significativas:

1. Acessibilidade e facilidade de uso são os fatores mais importantes para a utilização de um serviço.
2. Muitos profissionais apontam para o volume excessivo de informação e solicitam que haja seletividade.
3. Necessidade de que a disseminação da informação ocorra forma rápida e eficiente.
4. Os canais informais de comunicação são considerados mais importantes que os canais formais.
5. O treinamento de usuário é um recurso negligenciado.
6. Percebe-se a falta de marketing adequado para os serviços de informação.

Das seis contribuições identificadas pela autora somente o item quatro não apresentou nenhuma incidência entre os comentários e sugestões dos usuários. A partir dos dados coletados na pesquisa foi possível verificar que seria interessante fornecer mais informações aos usuários sobre os serviços que a BDSF oferece, as características de seu acervo assim como informações de como utilizar a biblioteca. Constatou-se a necessidade de mais serviços de divulgação da biblioteca digital, principalmente para seus usuários internos.

Foi possível verificar também uma carência na literatura sobre a biblioteca parlamentar no Brasil, assim como estudos que se dediquem a compreender o comportamento informacional dos usuários de bibliotecas digitais. Como afirma Tarapanoff *et al.* (2000), os estudos de usuários são uma ferramenta indispensável na gestão de uma biblioteca, pois compreender o comportamento do usuário e sua opinião são informações estratégicas em uma unidade de informação.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Anderson Fernandes de. Bibliotecas digitais: uma nova aproximação. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 14, n. 1, p. 201-220, 2004. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/78/1552>>. Acesso em: 20 out. 2011.

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília; Brique de Lemos, 2000.

ALVES, Maria Bernadete Martins; FAQUETI, Marouva Fallgatter. Mudanças no serviço de referência em bibliotecas universitárias sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFRJ, 2002. p. 21-25. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 1 out. 2011.

ARAÚJO, Avilla Carlos Alberto. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 9, 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2008. p. 01-14. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2011.

AUDY, Jorge Luis Nicolas; ANDRADE, Gilberto Keller de; CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de sistemas de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso&tling=en>. Acesso em: 20 ago. 2001.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão.
Revista de Biblioteconomia, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Comissão Biblioteca Digital.
Relatório final: Projeto biblioteca digital do Senado Federal : BDSF. Brasília:
Senado Federal, 2006. 118 p. Disponível em:
<http://www2.senado.gov.br/bdsf/bitstream/id/81937/3/Relatorio_BDSF_.pdf>.
Acesso em: 27 set. 2011.

_____. **O Senado Federal**. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de
Edições Técnicas, 2009, 32 p. Disponível em:
<<http://www2.senado.gov.br/bdsf/item/id/192423>>. Acesso em: 25 set. 2011.

_____. Comissão Biblioteca Digital. **Projeto biblioteca digital do Senado
Federal**: informação para todos. Brasília: Senado Federal, 2006. 44 p.
Disponível em:
<<http://www2.senado.gov.br/bdsf/bitstream/id/99288/1/Projeto%20BDSF.pdf>>.
Acesso em: 27 set. 2011.

_____. Comissão Técnica Especial. **Relatório Final**: Resultado da análise
das sugestões oriundas da consulta ao público interno, sobre Relatório
Preliminar da Fundação Getúlio Vargas, que trata da Revisão da Estrutura
Organizacional e Elaboração da Sistemática de Classificação e Remuneração
de Cargos de Provimento em Comissão e funções Comissionadas do Senado
Federal. Brasília: Senado Federal, 2009. 60 p. Disponível em:
<http://www.senado.gov.br/sf/senado/Relatorio_Final_Comissao_APS.pdf>.
Acesso em: 25 set. de 2011.

BRYANT, Mary Nell. Os modernos serviços de informações parlamentares:
uma panorâmica das características e princípios comuns. **Senatus**: cadernos
da Secretaria de Informação e Documentação, v.1, n. 1, p. 75-85, dez. 2001.
Disponível em:
<<http://www2.senado.gov.br/bdsf/bitstream/id/70287/3/0617984%20%20OS%2>

OMODERNOS%20SERVI%C3%87OS%20DE%20INFORMA%C3%87%C3%95ES.pdf>. Acesso em: 26 out. 2011.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. Disponível em: <http://www.capurro.de/enancib_p.htm>. Acesso em: 23 de set. 2011.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Cursino P. da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário : entre a 'tradição' e o 'alternativo'. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v.10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/ago09/Art_03.htm>. Acesso em 30 set. 2011.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento** : como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2000, 245 p.

CRUZ, Fernando William. **Necessidades de informação musical de usuários não especializados**. 2008. 325 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) -- Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/3987/1/2008_FernandoWilliamCruz.pdf>. Acesso em: 22 out. 2011.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-9, jul./dez. 1982.

_____. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2000. Disponível em: <<http://repositorio.bce.unb.br/handle/10482/928>>. Acesso em: 20 out. 2011.

_____. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 257-268, 1999. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/923/1/ARTIGO_DesafiosConstrucaoBibliotecaDigital.pdf>. Acesso em: 20 out. 2011.

DIAS, Eduardo José Wense. A Biblioteca legislativa e seus objetivos. **Revista de Informação Legislativa**, v.27, nº 107, p. 277-286, jul./set. de 1990. Disponível em: <<http://www2.senado.gov.br/bdsf/bitstream/id/175805/1/000451242.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2011.

_____. Contexto digital e tratamento da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 5, out. 2001. Disponível em: <<http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/contextodigital.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2011.

DRABENSTOTT, Karen M.; BURMAN, Celeste M. Revisão analítica da biblioteca do futuro. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 180-194, mai./ago. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000200012>. Acesso em: 20 out. 2011.

FERREIRA, Jose Rincon. **A biblioteca digital**. 1997. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~is/infousp/rincon/rincon.htm>>. Acesso em: 20 out. 2011.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidade de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre: ABEED, 1997. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InformaCAo>>. Acesso em: 10 set. 2011.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1496/1114>>. Acesso em:
22 set. 2011.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994. 154 p.

HAYES, Bob E. **Medindo a Satisfação do Cliente**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

LIMA, Ademir Benedito Alves de. Estudo de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 173-185, set./dez. 1992. Disponível em:
<<http://capim.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1271/908>>. Acesso em: 22 set. 2011.

LIMA, Maria Leticia de Andrade. Usuários de uma biblioteca universitária: estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro: v. 3 n. 1, 1974, p. 51-56. Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1688/1293>>. Acesso em: 24 set. 2011.

LE COADIC, Yves-Francois. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004, 124p.

MARCHIORI, Patricia Zeni. "Ciberteca" ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**., Brasília, v. 26, n. 2, maio 1997. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000200002&script=sci_arttext. Acesso em: 25 out. 2011.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Angelo. **As coleções de obras raras na biblioteca digital**. 1998. 100 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e

Documentação) - Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em: <<http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1524/1/Dissert%2520Arellano.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2011.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, mai./ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/797>>. Acesso em: 10 set. 2011.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999. Disponível em: <http://cliente.argo.com.br/~mgos/analise_de_conteudo_moraes.html> Acesso em: 2 nov. 2011.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Cadernos de pesquisa em administração**, v.1, n.3, 1996.

NOGUEIRA, M. S.; MENDES, I. A. C.; TREVIZAN, M. A.; HAYSHIDA, M. Técnica dos incidentes críticos: uma alternativa metodológica para análise do trabalho em áreas cirúrgicas. **Rev. Paul. Enf.**, v.12, n.3, set./dez. 1993. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://gepecopen.eerp.usp.br/files/artigos/artigo53fin.pdf>>. Acesso em: 13 nov. 2011.

OLIVEIRA, Elaine Ricevich Bastos de; JAEGGER, Maria de Fátima Pereira. **A Biblioteca do Senado Federal em seus 180 anos e a Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI**. Brasília: Biblioteca Digital do Senado Federal, 2006. Disponível em: <<http://www2.senado.gov.br/bdsf/bitstream/id/136632/1/Integrar2%202006.pdf>> . Acesso em: 26 set. 2011.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafrá. Necessidade e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento

informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 176-194, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/744/776>>. Acesso em: 30 set. 2011.

PITHAN, Denise Nunes. **Diversidade cultural em usabilidade de bibliotecas digitais**: análise de literatura. 2009. 150 f. Dissertação (mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-25102010-164838/en.php>>. Acesso em: 10 set. 2011.

RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA Luzia Sigoli. Estudos de uso e usuários da informação: uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24, 2011, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: FEBAB, 2011. Disponível em: <www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/.../428>. Acesso em: 20 set. 2011.

SANTOS, Fabiano; ALMEIDA, Acir. Teoria informacional e a seleção de relatores na Câmara dos Deputados. **Dados**: revista de Ciências Sociais, Rio de Janeiro, v. 48, n. 4, 2005. p. 693-734. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/dados/v48n4/28477.pdf>> Acesso em: 22 out. 2011.

SAYAO, Luis Fernando. Afinal, o que é biblioteca digital?. **Revista USP**, São Paulo, n. 80, fev. 2009. Disponível em <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?pid=S0103-99892009000100002&script=sci_arttext>. Acesso em: 22 out. 2011.

SILVA, Cristiane Rocha; GOBBI, Beatriz Christo; SIMÃO, Ana Adalgisa. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. **Organ. rurais agroind.**, Lavras, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005. Disponível em:

<<http://revista.dae.ufla.br/index.php/ora/article/view/210/207>>. Acesso em: 2 nov. 2011.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 1-24, jan./jun. 2008. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/376/254>. Acesso em: 20 out. 2011.

SOUZA, Ana Paula. Diga-me via Internet: site oferece pesquisas de campo online. **Meio & Mensagem**, São Paulo, v. 22, n. 920, p. 36, ago. 2000.

SOUZA, Stephania Maria de. Seleção de informações na biblioteca da Câmara dos Deputados. **E-Legis - Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação da Câmara dos Deputados**, Brasília, n. 3, nov. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/e-legis/index.php/e-legis/article/view/24/20>>. Acesso em: 26 out. 2011.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet De Lemos, 2008, 378 p.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/231/206>>. Acesso em: 22 set. 2011.

TAYLOR, R. S. Value-added processes in the information life cycle. **Journal of the American Society of Information Science**, v. 33, n. 5, p. 341-346, 1982. Disponível em: <<http://www.mendeley.com/research/valueadded-processes-in-the-information-life-cycle/#page-1>>. Acesso em: 4 out. 2011.

TRIVINOS, A., N., S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987, 175 p.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>>. Acesso em: 19 set. 2011.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



Universidade de Brasília

Prezado Sr. (a),

Meu nome é Pâmela Tieme B. Aoyama, sou aluna do curso de Biblioteconomia da Universidade de Brasília (UnB) e estagiária da Biblioteca Digital do Senado Federal. Este questionário é parte da monografia orientada pela Professora Dr^a Sofia Galvão Baptista a ser apresentada à Faculdade de Ciência da Informação para a obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

O objetivo principal desta pesquisa é identificar o perfil dos usuários da Biblioteca Digital do Senado Federal (<http://www2.senado.gov.br/bdsf/>) e conhecer suas necessidades de informação. Peço que responda o questionário a seguir, pois sua colaboração será de extrema importância para a conclusão desta pesquisa. Asseguro a confiabilidade e sigilo das informações expressas neste questionário que não serão divulgadas em outro meio além desta pesquisa acadêmica. Caso tenha alguma dúvida sobre este estudo pode me contatar no endereço eletrônico: pamelaaooyama@aluno.unb.br.

Você pode optar por responder o questionário no próprio corpo deste e-mail ou no documento anexo. Desde já agradeço a sua colaboração e aguardo o retorno do questionário.

Atenciosamente,

Pâmela Tieme Barbosa Aoyama.

1. Qual a sua idade?

18 – 20 anos

21 – 30 anos

- 31 – 40 anos
- 41 – 50 anos
- 51 – 55 anos
- Acima de 56 anos

2. Qual seu nível de instrução?

- Médio
- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Outros. Especifique:

Se você já possui Graduação, qual sua área de formação?

3. Você trabalha no Senado Federal? Se **SIM qual o seu cargo?**

- SIM NÃO
- Consultor Legislativo
- Assessor Legislativo
- Analista Legislativo
- Técnico Legislativo
- Estagiário
- Outros. Especifique:

4. Com qual frequência acessa a Biblioteca Digital do Senado Federal?

- Sempre
- Regularmente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca (Se você nunca utilizou a biblioteca por favor devolver o questionário respondido até esta pergunta)

5. De que forma costuma buscar informações na Biblioteca Digital do Senado Federal?

- Utilizo a busca simples
- Utilizo a busca avançada
- Utilizo a busca por Título
- Utilizo a busca por Coleções
- Utilizo a busca por Autores
- Utilizo a busca por Assunto
- Utilizo a busca por Data

6. Na última vez que acessou a Biblioteca Digital do Senado Federal você encontrou a informação que procurava?

- SIM NÃO

7. Na última vez que acessou a Biblioteca Digital do Senado Federal você buscava por um documento específico?

- SIM NÃO

Você lembra sobre o que tratava sua pesquisa?

- Direito
- Legislação
- Notícias
- Literatura
- Senado Federal
- Senadores
- Outros. Especifique:

8. Na última vez que acessou a Biblioteca Digital do Senado Federal e encontrou a informação que buscava, esta informação lhe foi útil? Se **SIM qual foi a sua utilização?**

- SIM NÃO
- Trabalho
 - Faculdade
 - Escola

- Lazer
 Outros. Especifique:

9. Você encontra algum problema quando busca uma informação na Biblioteca Digital do Senado Federal? Se **SIM, quais?**

- SIM NÃO

- Encontro dificuldades com a forma de organização das coleções
 Tenho dificuldade com o sistema de busca
 Não consigo baixar o documento pesquisado
 Outros. Especifique:

10. Da Biblioteca Digital do Senado Federal o que você mais utiliza para suas atividades?

- Produção Institucional do Senado Federal
 Legislação
 Obras em áudio
 Notícias de Jornais
 Obras Raras
 Periódicos
 Publicações dos Senadores

11. Você sente falta de algum conteúdo na Biblioteca Digital do Senado Federal? Se **SIM, quais?**

- SIM NÃO

Especifique:

12. Comentários e sugestões:

Agradeço a colaboração!!

Brasília
Outubro de 2011