

**BUSCA DE INFORMAÇÕES PELOS ALUNOS DOS CURSOS SUPERIORES DO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA -
IFPB**

*SEARCHES FOR INFORMATION BY THE STUDENTS OF THE UNIVERSITY STUDIES
FROM PARAÍBA FEDERAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY, SCIENCE, AND EDUCATION –
IFPB*

Beatriz Alves de Souza
Mestre em Ciência da Informação - UFPB
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB
beatrizalvesjp@bol.com.br

Valmira Perucchi
Mestre em Ciência da Informação - UFPB
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB
vperucchi2@yahoo.com.br

Resumo

Apresenta uma pesquisa desenvolvida com os alunos dos Cursos Superiores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, com o objetivo de averiguar se a biblioteca dessa Instituição satisfaz as suas necessidades de informação. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário com perguntas abertas e fechadas. Procurou-se saber quais os meios e as fontes utilizados por esses alunos quando buscam informações, quais suas necessidades de informação e se os recursos oferecidos pela Instituição atendem satisfatoriamente a essas necessidades. Os resultados demonstraram que as fontes de pesquisas disponíveis na Instituição são insuficientes, em quantidade e qualidade, enfatizando, ainda, muitas dificuldades de acesso e de uso das informações existentes.

Palavras-chave: Buscas de informação. Necessidades de informação. Estudo de usuário.



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

DOI 10.5007/1518-2924.2010v15n29p169

1 INTRODUÇÃO

Com o aumento exponencial da documentação e da evolução constante das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), cresceu a demanda pela informação. Hoje o indivíduo vive sob a pressão de estar bem informado. Para tanto, precisa saber buscar essas informações rapidamente, através de quaisquer meios, fontes ou formatos. Em face dessa realidade as bibliotecas, particularmente as inseridas nas instituições de ensino e pesquisa, precisam dispor de uma infra-estrutura compatível com a realidade de seus usuários para proporcionar-lhes o acesso às informações de que precisam para satisfazerem suas necessidades informacionais.

Assim, é preciso que a biblioteca tenha competência para estruturar instrumentos de pesquisa de maior relevância; capacitar seus funcionários para mediar o acesso às informações e ao uso delas; conhecer seus usuários para melhor atendê-los; adotar estratégia de divulgação e disseminação da informação. Enfim, responder às necessidades de informação de sua clientela.

Conforme a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA), as bibliotecas “são o principal instrumento de acesso ao conhecimento, às ideias e à manifestação do processo criativo.” E acrescenta, “não basta o acesso à informação, é importante que esse acesso seja de boa qualidade e que os conteúdos expostos estejam de acordo com a realidade e as necessidades das pessoas que o procuram para que possam aplicá-los no sentido de buscar transformar estas realidades (IFLA/UNESCO, 1999, p.73).”

Por essa razão, os estudos de usuários e do uso da informação são de grande valia para o planejamento dos serviços de informação, criação de sistemas de informação, organização, armazenamento, disseminação e recuperação das informações, proporcionando a criação de fontes de pesquisas eficientes e seguras. Segundo alguns autores, os estudos de usuários, além de contribuir para uma prática mais efetiva no que concerne à satisfação das necessidades de informação, são de grande valor para as organizações, como subsídio para a tomada de decisões, no planejamento de seus serviços e de ações, e para a aquisição de vantagens competitivas (FERREIRA, 1997; FIGUEIREDO, 1983; MIRANDA, 2007).

Segundo Choo (2006, p. 66),

[...] a análise das necessidades e dos usos da informação vem se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudo da comunicação, difusão de inovações, recuperação da informação, sistema de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional.

Guinchat e Menou (1994), referindo-se ao comportamento de usuários de informação, com relação às suas necessidades, mostram que cada usuário tem preferências de informação para cada caso, em função de sua formação, de sua posição hierárquica ou de suas relações, da confiança que tem nas diferentes fontes de informação, das condições materiais e de seus hábitos de trabalho.

Todos esses aspectos levaram-nos à realização desta pesquisa, que investiga o comportamento dos alunos dos cursos superiores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, em relação às buscas de informação, incluindo a busca ativa e a satisfação dessas necessidades por parte da biblioteca da Instituição. O texto está composto de um referencial teórico sobre a temática, buscando-se a convergência conceitual, que tem sido preocupação dos estudos de usuários, delineando-se as abordagens alternativas centradas no usuário, enquanto sujeito cognitivo-perceptivo. Apresentamos os resultados da pesquisa, concluindo com algumas considerações sobre as possibilidades de melhorias dos setores e dos serviços de informação do IFPB.

2 NECESSIDADES E USO DE INFORMAÇÃO

Os estudos sobre as necessidades e os usos da informação, também chamados de estudos de usuários, tiveram início na década de 40 e são considerados como métodos de sondagem, em que se procura saber de que os usuários precisam, em matéria de informação, ou saber se uma determinada unidade de informação atende a contento as necessidades de informação dos seus usuários. (FIGUEIREDO, 1994 citado por CARDOSO; RAMALHO, 2006).

A orientação desses estudos tem sido modificada no decorrer dos anos. Ferreira (1997), em sua revisão da literatura sobre a temática, aponta duas direções: a **tradicional**, cuja aplicação é direcionada ao conteúdo (documento ou sistema) - nesse caso, a questão está relacionada com a forma de obter a informação, e o usuário é apenas um informante; e a **alternativa**, centrada no

usuário, em que a informação é subjetiva e o usuário é quem lhe atribui sentido e a torna útil. De acordo com a autora, as pesquisas atuais estão respaldadas nas abordagens alternativas, tendo em vista que o método tradicional não responde mais às necessidades da era da informação.

Essas abordagens têm como características observar o ser humano como sujeito construtivo e ativo; considerá-lo como sendo orientado situacionalmente; visualizar holisticamente suas experiências e focalizar aspectos cognitivos nele envolvidos. Assim, concebem a informação como uma construção subjetiva, cujo valor reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação. Partindo desse pressuposto, os modelos de estudo de comportamento de usuários de informação devem englobar experiência humana nos campos cognitivo (pensamento), emocional (sentimento e ação), bem como, os elementos que influenciam o fluxo e o uso da informação (situacionais) (CHOO, 2006, p. 83 -93).

No grupo das abordagens alternativas, Borges, Henrique e Venâncio (2007) destacam as seguintes: a abordagem *sense-making* cognitiva de criação de significados, desenvolvida por Dervin em 1983; as reações emocionais que acompanham o processo de busca da informação, identificadas por Kuhlthau em 1993; a análise de domínio por Hjørland e Albrechtsen em 1995; e as dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada, propostas por Taylor, 1986; Wilson e Walsch, 1996. Essas abordagens têm em comum o pressuposto de que a informação é construída no pensamento e no sentimento dos usuários e fica disponível na vida e no ambiente de trabalho, cujo contexto determina de que maneira e em que medida ela será útil (MIRANDA, 2007).

Dentre as atuais abordagens, Ferreira (1997) considera a de Dervin superior às demais, por apresentar suposições ontológicas e epistemológicas para subsidiarem a definição do fenômeno chamado *sense-making*. Esse fenômeno seria caracterizado pela tríade situação-lacuna-uso, gerando um modelo de compreensão do processo de relacionamento entre o usuário e a informação. O *sense-making* pressupõe a aceitação dos seguintes atributos: individualidade - os usuários devem ser tratados como indivíduos e não como um conjunto de atributos demográficos; situacionalidade - cada usuário se movimenta através de uma única realidade de tempo e espaço; utilidade de informação - diferentes indivíduos utilizam a informação de maneira própria, sendo a informação o que auxilia a pessoa a compreender sua situação; padrões - analisa as características individuais de cada usuário e tenta chegar aos processos cognitivos comuns à maioria.

Não há, no entanto, segundo Choo (2006, p. 80), um conhecimento teórico unificado nessas abordagens. Assim, a falta de consenso em definições e conceitos dificulta a comparação e a combinação dos resultados de pesquisas.

No que concerne à construção teórica, o autor apresenta as seguintes observações:

1. As necessidades e os usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários. As necessidades de informação variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando.
2. Os usuários obtêm, de muitas e diferentes fontes, formais e informais. As fontes informais [...] são quase sempre tão mais importantes que as fontes formais [...].
3. Um grande número de critérios pode influenciar a seleção e o uso de fontes de informação. As pesquisas descobriram que muitos grupos de usuários preferem fontes locais e acessíveis, que não são, necessariamente, as melhores. Para esses usuários, a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade.

Para Miranda (2007), a literatura da área aponta uma falta de conceitos, de metodologias abrangentes, de uniformidade nas abordagens alternativas, embora as linhas teóricas se complementem. A autora sinaliza o surgimento de outras teorias que têm como base essa unificação, as quais ressaltam a influência total dos fatores cognitivos, sociais, culturais, afetivos e linguísticos, além de centrar-se no usuário, considerando o fenômeno do comportamento informacional parte do processo de comunicação humana.

Nesse mesmo sentido, Borges, Henrique e Venâncio (2007) apresentam outras vertentes da abordagem cognitiva denominada Cognição Situada, que considera o usuário, o contexto e a tarefa. Essas correntes teóricas têm como princípio epistemológico fundamental a existência do organismo-em-seu-ambiente - ou seja, organismo e ambiente constituem uma unidade inseparável - e a dinâmica de interação ocorre contínua e simultaneamente. Essas abordagens possibilitam tratar o usuário em suas múltiplas dimensões (individual, social, emocional e linguística) e compreender a busca de informação como um processo social, experiencial, histórico e contingencial.

A cognição situada abrange diversas abordagens, dentre as quais se destacam: a biologia do conhecer, proposta por Maturana e Varela, 2001; a cognição situada, designada por Clancey, 1997 e desenvolvida por Varela, Thompson e Rosch 1991; e a ecologia da mente, analisada por Bateson, 1972. (VENÂNCIO; BORGES, 2006).

As buscas de informação são os meios pelos quais o indivíduo procura informações de modo a mudar seu estado de conhecimento. Nessa perspectiva, o processamento da informação está dentro do indivíduo e é definido pelas necessidades cognitivas e pelas as reações emocionais; enquanto que, o uso da informação é a seleção de mensagens relevantes para que se gere uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir, incluindo estrutura organizacional, cultural e profissional, ou seja, as dimensões situacionais (CHOO, 2006, p. 84).

As maneiras de busca e o uso da informação são vistos por Ferreira (1997) como um processo construtivo de compreensão individual e pessoal, em que as pessoas buscam e usam as informações para reduzir incertezas, informar-se, instruir-se, escapar de uma situação, constatar uma realidade, obter suporte social, fazer progresso em uma situação difícil, ou mesmo compreender suas ações no tempo e no espaço. Devido a isso, é importante que o indivíduo que precise de informação conheça as fontes e os serviços de informação disponíveis em seu ambiente e saiba como utilizá-los para satisfazer às suas necessidades de informação. Com base nisso, desenvolveu-se uma pesquisa com os alunos dos Cursos Superiores IFPB, com o objetivo de averiguar se a biblioteca desse Instituto satisfaz às suas necessidades de informação. Para tanto, procurou-se saber quais os meios e as fontes de informação utilizadas por esses alunos em busca de informações.

3 PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa descritiva de natureza quantitativa e qualitativa fundamentada na literatura sobre buscas, necessidades e o uso da informação, bem como na coleta de dados obtidos através de um questionário aplicado com os alunos dos cursos superiores do IFPB, cujo universo é constituído de 2428 alunos, devidamente matriculados. A amostra está formada por 273 sujeitos, que responderam ao questionário, o equivalente a 11% do universo da pesquisa. A amostra foi aleatória em visita a salas de aula composta por alunos de todos os cursos superiores de turnos e períodos diferentes.

3.1 Universo da pesquisa

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia foram criados pela Lei n.º 11.892, de 29 de dezembro de 2008, que também instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. A maioria das Escolas Técnicas, Agrotécnicas e CEFETs do país optaram por fazer parte dessa rede e começaram como uma nova Instituição, o que ocorreu com o CEFET- PB - e a Escola Agrotécnica Federal de Sousa-PB que, juntas, criaram o IFPB (BRASIL, 2008).

Esses Institutos têm como meta central formar profissionais capazes de se adequar às mudanças do mercado de trabalho e ir além do simples ensino de ofícios, com a articulação entre o ensino técnico e o científico.

Conforme o art. 7º da Lei n.º 11.892, são objetivos dos Institutos Federais:

- I - Ministrando educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos;
- II - Ministrando cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica;
- III - Realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade;
- IV - Desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e as finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase na produção, no desenvolvimento e na difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos;
- V - Estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional; e
- VI – Ministrando, em nível de educação superior:
 - a) cursos superiores de tecnologia, visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia;
 - b) cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas à formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de Ciências e Matemática, e para a educação profissional;
 - c) cursos de bacharelado e engenharia, visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia e áreas do conhecimento;
 - d) cursos de pós-graduação *lato sensu* de aperfeiçoamento e especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento; e
 - e) cursos de pós-graduação *stricto sensu* de mestrado e doutorado, que contribuam para promover o estabelecimento de bases sólidas em Educação, Ciência e Tecnologia, com vistas ao processo de geração e inovação tecnológica. (BRASIL, 2008).

O IFPB *campus* João Pessoa oferece os seguintes cursos superiores de tecnologia e licenciatura: Automação Industrial; Design de Interiores; Geoprocessamento; Construção de Edifícios;

Sistemas de Telecomunicações; Redes de Computadores; Sistemas para a Internet; Negócios Imobiliários; Licenciatura em Química; Administração e Engenharia Elétrica. Os alunos desses cursos são o universo da nossa pesquisa.

Como espaço de informação o instituto possui uma biblioteca, localizada na parte central do *campus*, sendo estruturada da seguinte forma:

Ambientes: hall de recepção; setor de coleções especiais e atendimento ao usuário; setor de processos técnicos; biblioteca virtual; hall de exposições; sala de estudo programado; cabines individuais; coordenação; setor de empréstimos; banheiros; acervo geral; salão de estudos; setor de organização e manutenção do acervo.

Estrutura administrativa: coordenação; processamento da coleção; circulação e uso da coleção.

Recursos humanos: 4 bibliotecários, sendo 2 coordenadores; 8 assistentes em administração, sendo um coordenador; 2 recepcionistas (empresa terceirizada), 1 administrador; um professor de 1º e 2º graus.

Acervo: o acervo atual é constituído por Periódicos; CD-ROMs; obras de referência; livros técnicos, Didáticos, Literatura, Artes, Religião, entre outros assuntos do conhecimento humano, no total de 21.000 exemplares.

Produtos e serviços: consultas - permitida a toda comunidade do instituto e demais visitantes; consultas *online* ao acervo por autor, título ou assunto; empréstimo domiciliar; orientação e uso da informação; pesquisa COMUT e Portal de periódicos da CAPES; serviços de catalogação na fonte.

3.2 Resultados alcançados

No referencial teórico nos reportamos às abordagens alternativas e tradicionais de estudos de usuários para necessidade e usos de informação. No entanto, essa pesquisa se diferenciou dos moldes atuais ao focar o local e as fontes de busca da informação usadas pelos sujeitos da pesquisa, fora das conformidades dos estudos atuais, geralmente centrados em usuários - consumidor e produtor de informação. (NASCIMENTO; SOMMER, 2006).

3.2.1 Meios, fontes de informação usadas nas buscas de informação

Essa questão foi direcionada aos locais nos quais esses sujeitos buscam informações para satisfazerem suas demandas. Permitindo a indicação de mais de uma resposta, obtivemos os seguintes resultados: 41% dos pesquisados responderam que usam a biblioteca do IFPB para realizar pesquisas; 16% utilizam bibliotecas de outras instituições; 71% recorrem a outros meios - como seus próprios acervos, sendo citada também a internet como uma das fontes de pesquisa, o que era de se esperar, vistos os recursos e as possibilidades encontradas nesta fonte na recuperação de informações de forma rápida, fato que justifica o ponto de vista de Nascimento e Sommer (2006, p. 142) quando aduz que as possibilidades oferecidas pelas tecnologias da informação e comunicação - em particular a internet - no processo de disseminação das informações em âmbito mundial, permitem também integrar todos os suportes e conteúdos tradicionais dispostos de forma digital, “configura-se, pois, como eficiente meio de busca e recuperação da informação”.

3.2.2 Especificação das fontes de informação usadas

Conforme Sousa (2008), fontes de informação são documentos ou pessoas de que(m) se obtêm informações. Classificam-se em formais e informais. As **fontes formais** são constituídas de informações estabelecidas, comprovadas e registradas em documentos. **As fontes informais** são aquelas não convencionais, usadas para receber ou transmitir informações, que ocorre entre os pesquisadores. Essas fontes são constituídas de correspondências particulares, os contatos pessoais, os encontros, telefonemas e quaisquer recursos destituídos de formalismo.

Tendo a pesquisa o objetivo de identificar se a biblioteca do IFPB atendia às necessidades de informação do público pesquisado, elegeram-se as fontes de informação formais (impressas e eletrônicas). As fontes eletrônicas consideradas para esse estudo são as que apresentam uma forma eletrônica - digital ou virtual - na recuperação da informação. Os resultados foram os seguintes: fontes impressas (livros, revistas, jornais, etc.) 47%; fontes eletrônicas (internet, base de dados, portais, etc.) 95% e outras fontes (recorte, panfletos), 2%.

Com a intenção de caracterizar as fontes eletrônicas utilizadas pelos alunos pesquisados, foram listadas algumas delas para que eles pudessem marcar as que costumam utilizar durante as buscas de informação. Os resultados obtidos foram: 9% fazem pesquisas em periódicos eletrônicos; 2% em bases de dados; 22% em *sites* especializados da sua área, e 75% em *sites* gerais.

Pelos percentuais apresentados, a maioria dos alunos realiza suas buscas em *sites* gerais, o que é muito preocupante, pois como se sabe, a internet facilita o acesso à informação, mas não garante uma pesquisa eficiente. Para Pohlmann Filho, Campos e Raabe (2003), o fato de o volume de informação acessível pela internet crescer exponencialmente impossibilita a sua organização, e mesmo a utilização de potentes indexadores nem sempre assegura informações confiáveis para uma pesquisa.

Atualmente, a internet é considerada uma aliada poderosa no acesso mais amplo e ágil às informações. Entretanto, o uso de informações disponíveis em *sites* gerais, sem critérios aparentes, mostra a falta de capacitação dos alunos e de competência da biblioteca para adquirir e disponibilizar fontes de informações seguras para seus usuários, sejam elas impressas ou eletrônicas.

3.2.3 Necessidades de informações

Em que se baseia sua necessidade de informação? Esta foi outra questão da pesquisa, da qual foram obtidos estes resultados: assuntos relacionados ao conteúdo da sala de aula, 70%; procuram novos conhecimentos para satisfazerem interesses intelectuais, 53%; para se manterem atualizados, 44%; interesses pessoais (lazer, hobbies, etc.), 35%. Os resultados mostram que os pesquisados buscam mais informações para cumprirem tarefas educacionais. Fato semelhante foi constatado por Taylor, em pesquisa com um grupo de professores e engenheiros que também valorizam as informações específicas capazes de resolverem problemas práticos (CHOO, 2006, p. 95).

3.2.4 A biblioteca do IFPB atende as suas necessidades de informação?

Em relação à pergunta sobre a biblioteca da instituição, se esta supria suas necessidades de informação vimos que somente 9% responderam que sim; 3% não opinaram e o restante, 88%, responderam que não, e suas justificativas estão transcritas na tabela 1.

Esses resultados revelam que a biblioteca do IFPB não tem atendido satisfatoriamente às necessidades de informação do grupo pesquisado, sendo o tamanho do acervo, a desatualização da coleção e as dificuldades de acesso às informações existentes os problemas mais graves evidenciados na pesquisa. Diante disso, sugere-se que essa biblioteca redimensione seus acervos e seus serviços para melhor atender às necessidades de informação de seus usuários.

Justificativas	%
O acervo existente é desatualizado	84%
O acervo existente é em número insuficiente para atender às necessidades dos alunos	79%
Faltam computadores com acesso à internet para pesquisas	19%
Falta de livros específicos por área na biblioteca	11%
Falta de uma infra-estrutura adequada para atender aos cursos superiores	9%
Falta divulgação do acervo existente	3,4%
A burocracia existente na biblioteca dificulta o uso das informações	7%
Dificuldade de encontrar a informação desejada, o que causa perda de tempo	7%
Laboratórios de informática sempre fechados ou ocupados, além de outras dificuldades de uso	6%
Falta de monitor nos laboratórios de informática	4%
Falta divulgação do acervo existente	3,4%
Falta de funcionários preparados para ajudarem a encontrar a informação de que precisamos	2,4%
Falta de empenho da instituição com relação à promoção de acesso à informação e estímulo à pesquisa	1,4%
Falta um portal de informação	0,7%
Não se justificaram	0,7%

Tabela 1: Demonstração dos serviços de informação do IFPB

Fonte: Pesquisa *in loco*

Por último, foi solicitada a opinião dos alunos a respeito de ações que a instituição pode desenvolver para atender às suas necessidades de informação.

Opiniões	%
Compra de mais livros para a biblioteca	92%
Acervo documental atualizado e diversificado	59%
Computadores disponíveis com acesso à Internet (+ laboratórios)	41%
Acessibilidade e disponibilidade dos documentos existentes na biblioteca (menos burocracia, melhor organização, divulgação, orientação, atenção e apoio na busca da informação)	21%
Estrutura propícia, com ambiente de estudo, livros, revistas, computadores, etc.	9%
Melhoria do atendimento da biblioteca	6%

Tabela 2: Opinião visando à melhoria dos serviços de informação do IFPB

Fonte: Pesquisa *in loco*

Conforme Guinchat e Menou (1994), cada usuário tem preferências de buscas de informação para satisfazer às suas necessidades em função de sua formação, de sua posição hierárquica ou de suas relações de confiança que tem nas diferentes fontes de informações, das condições materiais e de seus hábitos de trabalho. Considerando algumas dificuldades apontadas nessa pesquisa cabe, pois, à biblioteca do IFPB criar políticas para levantar, reunir, preparar, apresentar e difundir informações de forma tradicional (impressa), bem como no contexto digital, facilitando assim a vida de seus usuários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados demonstram que as fontes de informações disponíveis na Biblioteca do IFPB não atendem às necessidades de informação dos alunos pesquisados; falta um acervo documental atualizado e em maior quantidade. Foi mencionada, ainda a indisponibilidade de fontes eletrônicas; a burocracia nos serviços da biblioteca e a falta de funcionários capacitados para atenderem os usuários em relação à busca e à recuperação das informações existentes, e ainda, para orientar e apoiar na realização das pesquisas.

Considerando este estudo como um diagnóstico para a tomada de decisões com vistas à melhoria dos setores e serviços de informação do IFPB, apresentam-se as seguintes propostas/sugestões:

- Criar uma política de aquisição e desenvolvimento de coleções, com o objetivo de atualizar a coleção, de acordo com programas curriculares e de pesquisa desenvolvidos pelo IFPB;

- Facilitar o acesso e uso das fontes de informação existentes;
- Criar programas de cooperação com outras bibliotecas, a fim de se ampliarem os serviços de informação e o apoio à pesquisa;
- Utilizarem-se as bases de dados, portais e outros recursos que estão disponíveis para o uso de forma eletrônica, mas que ainda não são utilizados na instituição;
- Capacitar profissionais para auxiliarem os usuários na busca e na recuperação da informação, a fim de que sejam democratizados e dinamizados os serviços de informação da instituição.

REFERÊNCIAS

BORGES, Mônica Erichsen Nassif; HENRIQUE, Luiz Cláudio Junqueira; VENÂNCIO, Ludmila Salomão. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada, **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.8, n.5 out./dez.2007. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/out07/Art_04.htm>. Acesso em: 09 jun. 2008.

BRASIL. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário oficial da União**, Brasília, DF, 30 dez. 2009. Disponível em:<<http://br.vlex.com/source/dou-diario-oficial-da-uniao2080/issue/2008/12/30/03>>. Acesso em: 20 out. 2009.

CARDOSO, Maria de Lourdes; RAMALHO, Francisca Arruda. Buscas de informação para satisfação de necessidades: um estudo com professores do Curso de Biblioteconomia - CCSA/UFPB. **Biblionline**, João Pessoa, v.2, n.1, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/595/433>>. Acesso em: 05 maio 2008.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006. 425 p.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. **Manifesto da Biblioteca Escolar da IFLA/UNESCO**, 1999. Disponível em: <<http://www.ifla.org/>>. Acesso em: 4 maio 2008.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Estudo de necessidade de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem *sense-making*. **Abedb**, n. 2, 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 04 jun. 2007.

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

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet Lemos, 1996.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v 35.n.3, 2007. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=846>>. Acesso em: 14 05 2008.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; SOMMER, Caroline. Usuário da informação: estudo aplicado a um grupo de jornalistas. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.16, n.2 p.141-155, jul./dez. 2006.

POHLMANN FILHO, Omer; CAMPOS, Márcia de Borba; RAABE, André. **Guia para Criação de bibliotecas virtuais**. [2003]. Disponível em: <<http://www.bibdigital.pucrs.br/bibdigital/acervo/kits/kitbd001.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2004.

SOUSA, Beatriz Alves de. **Glossário: Biblioteconomia Arquivologia Comunicação Ciência da Informação**. 2. ed. João Pessoa: Editora Universitária, 2008.

VENÂNCIO, Ludmila Salomão; BORGES, Mônica Erichsen Nassif. Cognição situada: fundamentos e relações com a Ciência da Informação. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 22, 2º semestre. 2006. Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_22/venancio.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2008

Abstract

This paper presents a survey with the students of the university studies from IFPB with the aim of investigating if the library of this institution meets the needs of information of that student group. Data was collected through a questionnaire with multiple-choice and open questions. It sought to know the means and sources utilized by those students in their search for information; what their needs for information are; and whether the resources offered by the institution fulfill those needs. The results demonstrated that the sources of researches available at the institution are insufficient, in quantity and quality, emphasizing many difficulties of access and use of the existing information.

Keywords: Search for information. Needs for information. User study.

Originals recebidos em: 08/05/2009

Aceito para publicação em: 15/04/2010