

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Aline de Medeiros

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE BUSCA, SELEÇÃO E USO DA
INFORMAÇÃO PELOS PESQUISADORES DA ASSOCIAÇÃO
PSICANALÍTICA DE PORTO ALEGRE (APPOA).

Porto Alegre
2004

Aline de Medeiros

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE BUSCA, SELEÇÃO E USO DA
INFORMAÇÃO PELOS PESQUISADORES DA ASSOCIAÇÃO
PSICANALÍTICA DE PORTO ALEGRE (APPOA).

Trabalho apresentado ao Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para aprovação da disciplina BIBO3037 – Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientadora: Prof^a Regina Helena van der Laan

Porto Alegre
2004

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Reitora: Prof^a. Wrana Maria Panizzi
Vice-Reitor: Dr. José Carlos Ferraz Hennemann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
Diretora: Prof^a. Dr^a. Márcia B. Machado
Vice-Diretor: Prof. Ricardo Schneiders da Silva

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
Chefe: Prof. Dr. Valdir José Morigi
Chefe Substituta: Prof^a. Italia Maria Falceta da Silveira

Catálogo na Publicação

M488a Medeiros, Aline de.

Avaliação do processo de busca, seleção e uso da informação pelos pesquisadores da Associação Psicanalítica de Porto Alegre (APPOA). / Aline de Medeiros; orientação de Regina Helena van der Laan. - Porto Alegre, 2004. - Monografia (Graduação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004.
55 f.

1. Comportamento de Busca. 2. Informação Especializada. 3. Biblioteca Especializada. 4. Usuário. 5. Psicanálise. I. Título II. Laan, Regina Helena van der.

Departamento de Ciências da informação
Rua Ramiro Barcelos, 2705 Bairro Santana
CEP 90035-007 Porto Alegre-RS
Fone: (51) 3316-5146
Fax: (51) 3330-6635
E-mail: fabico@ufrgs.br

RESUMO

Investiga o comportamento de busca, seleção e uso da informação especializada pelos pesquisadores da Associação Psicanalítica de Porto Alegre (APPOA), bem como sua relação com a Biblioteca desta Instituição. O problema observado diz respeito ao fato destes psicanalistas chamados Doutores não freqüentarem a Biblioteca em questão. Trata-se de profissionais que além de atuarem como orientadores a futuros psicanalistas e clinicarem em seus consultórios, são responsáveis pela produção científica da Associação. Partindo desse pressuposto, foi realizado um questionário constituído de perguntas fechadas e enviado aos 35 Doutores, com as características citadas, considerados a amostra de uma população de 117 associados. Os dados obtidos foram organizados em quatro categorias: Busca de Informação, Seleção de Informação, Uso da Informação e Relação entre Doutores e a Biblioteca. Após análise e interpretação destes dados, foi confirmado o pressuposto desta pesquisa. Isto se explica pelo fato de não ser um hábito dos Doutores irem à Biblioteca, visto que nenhum assinalou freqüentá-la sempre. Além disso, constatou-se que a relação entre os pesquisados e a Biblioteca da APPOA se restringe ao envio de cópia de documentos diversos, incluindo suas próprias publicações e à indicação da Biblioteca aos seus orientandos de *percurso*, em que participam da formação em psicanálise. Outro fator importante diz respeito à unânime preferência dos Doutores por sua coleção particular como principal meio para obtenção de informação. Destaca-se ainda, o constante emprego da informação especializada demonstrada por estes psicanalistas no exercício de suas atividades.

Palavras-Chave: Comportamento de Busca; Informação Especializada; Biblioteca Especializada; Usuário; Psicanálise.

ABSTRACT

The work investigates the behavior of researchers from the “Associação Psicanalítica de Porto Alegre” – APPOA – towards specialized information search, selection and use. Moreover, the work investigates how these researchers, called Doctors, relate to the APPOA Library. The observed problem refers to the fact that the so-called Doctors do not use the Library. Besides the work in their private practice, these professionals act as advisors of the psychoanalysts-to-be, and are also responsible for publications of the Association. Based on these considerations, a questionnaire was constructed and sent to 35 Doctors that correspond to a sample from a total of 117 associates. The obtained data were organized in four categories: Information Search, Information Selection, Information Use and The Relationship between Doctors and the APPOA Library. After data analysis, the initial assumption was confirmed – the Doctors hardly ever use this Library. Moreover, evidences showed this limited contact, because the Library is only the place to which they send a copy of their own publications, as well as other bibliographic items, but it is also the place to which they recommend their Psychoanalysis students. Another important factor about the Doctors is their solid preference for their own bibliographical holdings as sources of information. The final focus highlights the regular use of specialized information by these psychoanalysts in their daily practice.

Key Words: Searching Behavior, Specialized Information, Specialized Library, User, Psychoanalysis.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Fontes de informação mais utilizadas.	33
Gráfico 2 - Principais meios de obtenção de informação especializada.	35
Gráfico 3 - Pontos de acesso mais utilizados.	37
Gráfico 4 - Critérios de qualidade na seleção de informação.	39
Gráfico 5 - Utilização da informação especializada na atualização profissional.	42
Gráfico 6 - Utilização da informação especializada em pesquisa.	42
Gráfico 7 - Utilização da informação especializada no preparo do <i>percurso</i> de escola.	43
Gráfico 8 - Utilização da informação em artigos e/ou outras publicações.	43
Quadro - Relação dos Doutores com a Biblioteca da APPOA.	45

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
1.1 A APPOA no Contexto da Psicanálise.....	10
1.2 A APPOA e sua Biblioteca.....	12
2 OBJETIVOS.....	14
2.1 Objetivo Geral.....	14
2.2 Objetivos Específicos.....	14
3 METODOLOGIA.....	15
3.1 Tipo de Pesquisa.....	15
3.2 População.....	15
3.3 Amostra.....	16
3.4 Instrumento para Coleta de Dados.....	16
3.5 Coleta de Dados.....	16
3.6 Análise e Apresentação dos Dados.....	16
3.7 Pré-teste.....	17
4 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA.....	18
4.1 Usuários.....	18
4.1.1 Usuários Reais.....	19
4.1.2 Usuários Potenciais.....	20
4.2 O Uso da Informação.....	22
4.3 Demanda x Necessidade.....	22
4.4 Recursos e Serviços Informacionais.....	25
4.5 Fontes de Informação.....	28
4.6 Informação e Biblioteca Especializada.....	30
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS.....	32
5.1 Busca de Informação.....	33
5.2 Seleção de Informação.....	38

5.3 Uso da Informação.....	41
5.4 Relação entre Doutores e a Biblioteca.....	44
6 CONCLUSÕES E SUGESTÕES.....	47
REFERÊNCIAS.....	52
APÊNDICE.....	54

INTRODUÇÃO

O interesse em desenvolver este estudo deve-se a observações informais realizadas durante o estágio curricular obrigatório desenvolvido na Biblioteca da Associação Psicanalítica de Porto Alegre (APPOA).

O principal problema observado foi o fato de os chamados Doutores não freqüentarem a Biblioteca. Estes são profissionais que além de atuarem como orientadores de futuros psicanalistas e clinicarem em seus consultórios, são responsáveis pela produção científica da APPOA. O problema em questão se confirmou em conversas informais com a bibliotecária. Ela explicou que a participação desses profissionais se restringe à doação de materiais para a Biblioteca, à indicação de itens da coleção a seus orientandos e à solicitação de aquisição de livros e de revistas especializadas.

Com o objetivo de verificar a pertinência destas observações, foram investigadas as fichas de controle de empréstimo dos últimos doze meses. Constatou-se, a partir disto, que os Doutores não constavam nesses registros.

Questiona-se estas observações, uma vez que os profissionais em questão atuam em diferentes tipos de trabalhos, para os quais são necessários atualização e conseqüente busca por informação especializada.

A partir dessas considerações, optou-se por verificar o comportamento desses pesquisadores na busca, seleção e uso da informação, partindo do pressuposto de que eles fazem parte do grupo de usuários potenciais da Biblioteca

da APPOA. Segundo Sanz Casado (1994), usuário potencial é quem necessita de informação para desenvolver suas atividades, mas não expressa sua vontade ou ainda esta não está consciente.

Para fins de coleta de dados desta avaliação, foi elaborado um questionário estruturado (Apêndice), com questões fechadas, aplicado aos 35 Doutores que são professores/psicanalistas da Associação, como explicado anteriormente.

Este estudo tem a finalidade de tornar-se um instrumento inicial para a caracterização do perfil comportamental desse grupo de usuários potenciais, gerando subsídios ao bibliotecário para um futuro planejamento dos serviços. Considera-se ainda que esta pesquisa justifica-se pela importância de se conhecer as características do citado grupo, de forma que se possa atraí-lo para a Biblioteca ou, ainda, levar seus serviços até ele.

1.1 A APPOA no Contexto da Psicanálise

A APPOA (Associação Psicanalítica de Porto Alegre), fundada em 1989, reúne psicanalistas interessados na Psicanálise freudiana e na laciana. Atualmente, são 117 profissionais associados. Os objetivos da APPOA são: possibilitar a formação dos analistas; garantir a qualidade analítica da prática dos seus membros que ela reconheça como analista; sustentar a produção e a difusão do discurso psicanalítico. Segundo consulta ao Conselho Regional de Psicologia, constatou-se que a profissão de psicanalista não é regulamentada. Assim, não é possível fiscalizar a idoneidade das instituições, dos cursos ou dos profissionais. Geralmente, o estudo de Psicanálise é recomendável a profissionais da área médica. No caso da APPOA, o seu programa de ensino é acessível a todos os

profissionais, graduados em qualquer área do conhecimento, interessados no estudo da Psicanálise como técnica de tratamento.

O mencionado programa de ensino inclui seminários, grupos de estudos, cartéis (núcleos de estudos especiais) e o *percurso* de escola. Para participar dessas atividades, não é necessário ser associado. A APPOA se dispõe, através de profissionais - professores - qualificados, à formação continuada, ao aprimoramento e à especialização do conhecimento psicanalítico.

Faz-se necessário esclarecer a atividade *percurso* de escola, uma vez que os chamados Doutores orientam seus alunos nesta proposta de estudo das principais obras necessárias à formação de um psicanalista. São pelo menos três anos de um programa que inclui leituras, seminários e trabalhos em grupos de interesses afins. Os textos estudados são as obras de Freud, Lacan e autores contemporâneos da Psicanálise, bem como oriundos de disciplinas afins, como a Antropologia, Filosofia e Lingüística. (ASSOCIAÇÃO PSICANALÍTICA DE PORTO ALEGRE, 2003).

Hoje, a Psicanálise é uma forma especial de terapia embasada numa extensa teoria acerca da estrutura da personalidade (tanto normal, quanto patológica) que admite que as principais forças psicodinâmicas se originam, muito especialmente, da parte que é inconsciente da mente. A Psicanálise como tratamento, portanto, visa provocar modificações na personalidade da pessoa e na solução de seus conflitos, aumentando o poder de integração do ego com a realidade. Como prática, questiona as condições que levam o sujeito à necessidade de uma consolação. (BASTOS, 2003).

É importante destacar a Psicanálise como uma área de pesquisa com características de Ciência Social, assim como de Humanidades. Para fins deste estudo, serão utilizadas características de comportamento de ambas as áreas, uma

vez que normalmente estão representadas numa linha divisória em Ciência Social e Humanidades, como explica Meadows (1999, p.46):

[...] a divisão entre matérias da ciência e das humanidades em geral é bastante clara. São as linhas divisórias entre essas disciplinas e as ciências sociais que tendem a ser muito obscuras. As matérias interessantes, do ponto de vista da classificação, são as que pairam vagamente em torno de uma das fronteiras ciência-ciência social-humanidades. A Psicologia é um bom exemplo de uma matéria cujo desenvolvimento reflete uma filiação incerta.

Para melhor explicar a proximidade das duas disciplinas em questão, o sentido geral da palavra Psicanálise (análise psicológica), segundo Bastos (2003) é o mesmo que identificação de motivos inconscientes e pré-conscientes, uma teoria desenvolvida para ser usada como um recurso terapêutico, mas que, em seguida, passou a ser uma obra completa em si mesma, uma nova Psicologia, apta para uma cabal interpretação do ser humano.

A partir destas considerações, a disciplina Psicanálise, assim como os pesquisadores da área podem ser analisados e interpretados com características da Ciência Social, assim como das Humanidades.

1.2 A APPOA e sua Biblioteca

Com o objetivo de dar suporte aos alunos e aos associados, a APPOA disponibiliza os serviços de uma Biblioteca, cujo funcionamento acompanha o horário de todas as atividades desenvolvidas à noite.

A organização e atendimento desta Biblioteca são realizados por uma única bibliotecária. A coleção é constituída por aproximadamente 3000 títulos de livros e 30 de periódicos. O acervo de fitas de vídeo (com cerca de 150 itens) está em fase

de organização, assim como o de fitas cassetes que se constitui em uma média de 800 itens. Os principais serviços oferecidos são: empréstimo domiciliar (aos associados); pesquisa local e divulgação das novas aquisições via e-mail. O sistema de classificação utilizado é a CDU (Classificação Decimal Universal) e a recuperação da informação se dá através de uma base de dados desenvolvida em Winisis. Esta base ainda não está disponível em rede aos associados. A aquisição é feita essencialmente através de permutas e de doações. Essas contribuições provêm da colaboração dos associados, assim como de instituições afins.

2 OBJETIVOS

Este capítulo apresenta os objetivos do trabalho. Além do objetivo geral, enumera os objetivos específicos.

2.1 Objetivo Geral

Verificar o processo de busca, seleção e uso da informação especializada pelos Doutores (professores/psicanalistas) da Associação Psicanalítica de Porto Alegre.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Verificar as preferências dos Doutores quanto às fontes de informação;
- b) identificar seus critérios para selecionar material bibliográfico de qualidade;
- c) verificar seus métodos para a recuperação de informação;
- d) identificar a utilidade da informação especializada no seu trabalho;
- e) verificar sua relação com a Biblioteca da APPOA;
- f) traçar o seu perfil, no que se refere à produção científica e às atividades profissionais.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, descreve-se o tipo de pesquisa, os métodos utilizados, bem como as características da população em questão.

3.1 Tipo de pesquisa

O presente estudo trata-se de uma pesquisa descritiva, com o objetivo de caracterizar o comportamento de busca, seleção e uso da informação especializada pelos Doutores da APPOA (Associação Psicanalítica de Porto Alegre). Para obter dados mais significativos foram utilizadas abordagens quantitativa e qualitativa.

A mencionada abordagem quantitativa, segundo Figueiredo (1999) busca uma explicação objetiva baseada em descrição e análise estatística, enquanto a qualitativa procura entender um acontecimento ou comportamento da perspectiva do ator. Este tipo de abordagem tenta registrar dados detalhados que apresentam uma descrição da percepção da realidade de um grupo, como representada por membros desse grupo.

3.2 População

A população da pesquisa constitui-se de todos os associados da APPOA, que atualmente conta com um total de 117 psicanalistas.

3.3 Amostra

A amostra da pesquisa corresponde aos 35 profissionais psicanalistas, chamados Doutores que, além de atuarem em seus consultórios, trabalham como orientadores de futuros psicanalistas como foi citado anteriormente.

3.4 Instrumento para Coleta de Dados

Foi elaborado um questionário, constituído de perguntas fechadas, aplicado a toda amostra deste estudo. (Apêndice).

3.5 Coleta de Dados

Os dados foram coletados através dos questionários enviados aos 35 Doutores pelo correio eletrônico. O retorno obtido ao final desta etapa foi de 21 respostas.

3.6 Análise e Apresentação dos Dados

Os dados foram quantificados a partir das respostas do questionário sendo que os mais significativos foram expostos graficamente. Além da interpretação, foi realizada uma busca na literatura a fim de cruzar e comparar o que se encontrou

como resposta dos pesquisados para enriquecer a análise destes dados. As categorias foram organizadas a *posteriori*.

3.7 Pré-teste

Foi realizado um pré-teste com uma psicanalista que possui características semelhantes às da amostra, mas que não fazia parte da mesma. O questionário passou por uma avaliação que detectou algumas falhas quanto ao vocabulário específico de Biblioteconomia. Estas falhas foram ajustadas de acordo com sugestões para melhor entendimento das questões.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

Pretende-se, com a contextualização teórica, identificar fatores que influenciam os serviços de um centro informacional, no que tange a utilização ou não dos seus recursos.

Salienta-se, ainda, a importância de discorrer sobre Estudo de Usuário - real e potencial - e suas implicações no cotidiano da biblioteca. Além disso, a relação entre busca, seleção e uso da informação especializada é destacada, na medida em que se procura analisar o comportamento dos pesquisadores/psicanalistas - amostra da população deste estudo.

4.1 Usuários

Todas as atividades realizadas na biblioteca são desenvolvidas em função dos usuários. Neste sentido, é preciso conhecê-lo, saber suas necessidades e expectativas, além de adaptar os recursos e serviços para prover qualidade em todos aspectos.

Neste estudo, o usuário em questão é o que procura por informação especializada. Trata-se, portanto, de quem busca e utiliza os recursos e serviços da biblioteca para suas pesquisas.

Destaca-se a seguir, as principais características dos usuários reais e potenciais no contexto das necessidades de informação especializada.

4.1.1 Usuários Reais

O usuário real é aquele que além de ser consciente que necessita de informação, a utiliza freqüentemente. Assim, os profissionais que trabalham com investigação e pesquisa, não só consomem informação, mas também a produzem.

Segundo Núñez Paula (1997), o conhecimento que se tem das características dos usuários e de suas necessidades, na maioria das vezes, é empírico, intuitivo ou derivado de um estudo de demanda e não de um estudo que medisse as necessidades. Pode-se afirmar, portanto, que todo o planejamento, seleção, aquisição e demais atividades serão baseadas nesses dados incompletos, gerando serviços em função das necessidades hipotéticas para a grande maioria dos usuários. Como conseqüência, será muito difícil se aproximar das reais necessidades dos usuários.

As pesquisas e estudos na área nos mostram que o mais comum é a biblioteca dispor dos recursos e serviços e esperar que seu usuário possa compreendê-los e utilizá-los, realizando suas buscas, se adaptando ao sistema imposto, limitando-se no processo de busca e tomando para si esta responsabilidade. Neste sentido, destaca Ferreira (1996, p.5): “[...] compreendendo os comportamentos de busca de informação mais profundamente, poderemos capacitar as organizações provedoras de informação a melhor servir às necessidades de seus clientes [...]”. Evidencia-se, assim, a necessidade de

adaptação dos recursos e serviços da biblioteca, permitindo ao usuário acesso à informação pertinente, de maneira ágil e facilitada.

Dessa forma, entende-se que o bibliotecário deva ser o intermediário entre a informação especializada e o usuário, além de buscar implementar serviços que respondam adequadamente às necessidades informacionais. Isto se explica uma vez que este usuário busca informações para o seu trabalho no ambiente da biblioteca e conta com a ajuda do bibliotecário para busca e seleção das respostas encontradas. É comum a este tipo de usuário efetuar consultas sem delimitar o assunto com precisão e ainda assim exigir respostas imediatas. Caberá ao bibliotecário auxiliar neste momento, orientando e ensinando os recursos de busca do sistema, facilitando assim o trabalho dos usuários.

4.1.2 Usuários Potenciais

Diferentemente dos usuários reais, os usuários potenciais são as pessoas que necessitam de informações no desenvolvimento de suas atividades, mas pelas suas atitudes parecem não estar conscientes disso.

Nesta perspectiva, não é suficiente conhecer e estudar somente as necessidades do usuário real, mas sim as do usuário potencial, identificando os grupos que poderiam se beneficiar com os recursos e serviços oferecidos. Além disso, saber os motivos pelos quais estes usuários não freqüentam a biblioteca:

Uma das razões mais simples porque o cientista e o técnico não usam a biblioteca é que eles não sabem da existência de bibliotecas ou centros voltados aos seus interesses; outros são vagamente sabedores dos serviços, mas não sabem os pontos de acesso ou os benefícios em potencial. (FIGUEIREDO, 1994, p.14).

Outra problemática referida pela autora, diz respeito ao fato de que muitos usuários não sabem explorar os serviços, devido à falta de conhecimento do que o sistema pode oferecer.

Os estudos de usuários reais, mesmo trazendo benefícios e objetivando traçar o perfil destes, não são suficientes para que se possa prestar serviços de maior valor. Os profissionais da informação, de posse desses resultados, tendem a direcionar os serviços cada vez mais próximos às necessidades relatadas no estudo. Dessa forma, as necessidades dos usuários potenciais são ignoradas, tornando os serviços restritos a quem expressa suas buscas, ou seja, os usuários reais.

Para estudar o usuário potencial deve-se procurar descobrir quem ele é, quais suas necessidades e interesses e, ainda, quais suas atitudes em relação à biblioteca. Segundo Dumont (1994) mesmo os que conhecem e valorizam os serviços de um Centro de Informação, podem preferir consultar seu próprio material a sair do local de trabalho ou de sua casa. Ainda assim a biblioteca pode ser útil, orientando em como utilizar melhor esse material, divulgando novidades, enviando listas de *sites* úteis, comunicando tudo que for de interesse a esse usuário distante.

Com relação ao acesso à informação são encontradas barreiras generalizadas à disponibilidade dos documentos e à absorção eficiente da informação. Barreiras como: falta de estruturas básicas de informação em serviços referenciais, trabalho isolado, sem redes ou sistemas e falta de motivação para o uso da informação. Outros fatores, agora relacionados aos usuários, inibem o uso da informação, como: falta de conhecimento de uso de bibliotecas e dos recursos informacionais disponíveis, preconceitos, hábitos, costumes, lei do menor esforço, etc. Há ainda as barreiras institucionais, criadas pelo bibliotecário ou pela instituição a que está vinculada: coleções falhas e deficientes, pouca dedicação ao setor de

referência, falta de estudo sobre as necessidades de informação, espaço físico não acolhedor, falta de treinamento do usuário, normas e regras restritivas ao uso, bibliotecários não adequadamente capacitados para a prestação de serviços, etc. (FIGUEIREDO, 1996).

4.2 O Uso da Informação

O uso da informação é um dos passos do processo de transferência de informação menos conhecido. Sabe-se o que o usuário solicitou e/ou obteve na biblioteca, mas não se conhece o destino, a utilidade ou a aplicação da informação adquirida. No geral, a atenção do bibliotecário se concentra no atendimento à demanda de informação, na análise documental e na organização dos materiais bibliográficos para sua recuperação.

Sabe-se que muitos fatores influenciam o uso, como a motivação de busca, a relação entre fatores de personalidade, criatividade e produtividade, conhecimento das fontes de informação e dos idiomas etc. (SANZ CASADO, 1994).

Outro fator importante relativo à influência sobre o uso da informação, a acessibilidade, muitas vezes determina a pesquisa do usuário. No entanto, ainda há os que primam por qualidade e se preocupam em localizar e obter material, independente da distância ou do custo a ser despendido. Conforme Sanz Casado (1994), a preocupação com a qualidade da informação, cada vez mais, assume um grande peso quando se opta por serviços ou produtos de informação mais adequados às atividades produtivas ou de investigação, como na indústria ou nos centros de pesquisa em geral.

4.3 Demanda x Necessidade

É comum encontrar na literatura a utilização dos termos demanda e necessidade como sinônimos. Por isso, é preciso esclarecer estas diferenças neste estudo.

A demanda de informação, segundo Núñez Paula (1997) é qualquer expressão de busca do usuário ao sistema de informação, seja através de um intermediário, representado pelo Bibliotecário, ou de um sistema informatizado. Muitas vezes há dificuldade em expressar uma idéia de maneira exata, o que gera imprecisão na avaliação desta demanda. Portanto, se o planejamento dos serviços ao usuário for baseado exclusivamente na demanda, a satisfação de suas reais necessidades será deficiente.

Por sua vez, a necessidade de informação, segundo Núñez Paula (1997) existe objetivamente e pode não ser consciente. Seu estudo implica em determinar as características dos problemas que enfrenta e as atividades que o usuário realiza, além dos recursos informacionais potencialmente úteis. É necessário conhecer qual a imagem subjetiva da sua necessidade, que é o mesmo que dizer seus interesses de informação e compará-los com suas necessidades objetivas.

Existe uma predisposição nos estudos de se concentrarem mais nas demandas expressas pelos usuários ao invés das suas possíveis necessidades. Isto se explica, talvez, por ser mais fácil identificar as demandas, além de ser mais simples de se pesquisar usuários reais do que os usuários potenciais. Neste sentido, Dumont (1994, p.707) afirma:

Os administradores de serviços de informação deveriam se concentrar mais na avaliação dos serviços, na extensão ou medidas que eles atingem as necessidades dos usuários potenciais, do que na avaliação das demandas feitas pelos atuais usuários.

Outro ponto importante refere-se à análise das necessidades, uma vez que se trata de uma atividade interativa que alterna coleta de dados, análise desses dados e decisão. Deseja-se, assim, avaliar as necessidades dos usuários, a fim de saber até que ponto os serviços oferecidos respondem a essas necessidades.

Além disso, sabe-se que as necessidades dos usuários estão em constante mudança. Assim, o estudo de usuário e de suas necessidades deve ser um procedimento contínuo. A informação obtida no estudo deve ser registrada e atualizada segundo o comportamento dos usuários, para que o conhecimento das necessidades de informação seja útil nos sistemas de serviços, processamento, seleção e aquisição. É preciso, ainda, segundo Núñez Paula (1997) levar em conta as políticas relativas ao planejamento e à organização da atividade dos usuários, a interação do processo sistema-usuário, o comportamento da demanda, os valores das variáveis da produção de informação nos assuntos necessitados e os recursos de informação disponíveis.

Sabe-se da hesitação dos usuários ao dizerem o que querem, o que desejam e o que necessitam. É preciso, portanto, conhecer as circunstâncias que levam um usuário a iniciar um processo de busca de informações, caso se queira compreender os fenômenos que ocorrerão quando do uso dos diferentes sistemas, serviços e produtos mobilizados por esse usuário.

Neste sentido, explica Le Coadic (1996, p. 39):

O objetivo final de um produto de informação, de um sistema de informação, deve ser pensado em termos dos usos dados à informação e dos efeitos resultantes desses usos nas atividades dos usuários. A função mais

importante do sistema é, portanto, a forma como a informação modifica a realização dessas atividades.

Destaca-se, ainda, a interdependência entre necessidades e usos e suas influências recíprocas que determinam o comportamento do usuário e suas práticas.

4.4 Recursos e Serviços Informativos

Algumas instituições almejam melhorar a qualidade do ensino e da pesquisa, outras, além disso, desejam manter os pesquisadores e profissionais a par do que há de mais recente na área de especialização de interesse. Para concretizar estes objetivos é preciso disponibilizar serviços de qualidade, além de utilizar bem todos os recursos.

Neste sentido, os recursos financeiros são utilizados para obter fontes de informação, publicações de vários tipos, assim como para contratar pessoal, adquirir e manter equipamentos e instalações físicas para que seja possível atender e disponibilizar o material aos usuários.

Segundo Figueiredo (1996), as atividades de um centro de informação especializado se dividem em três áreas principais: serviços gerenciais e administrativos; serviços operacionais internos, como a aquisição e descarte de materiais, catalogação e classificação, preparo físico do material para uso e análise de dados para indexação e resumos; e por último, os serviços externos para os usuários. Há ainda outros serviços como serviço de referência, busca bibliográfica, traduções e bibliografias.

Na biblioteca, atividades relacionadas à organização e ao controle dos recursos informacionais são desenvolvidas pelo bibliotecário - os chamados serviços técnicos. Os serviços ao público são divididos em dois tipos, o primeiro refere-se à demanda, em que documentos são fornecidos e os serviços de recuperação de informação são prestados. O segundo tipo corresponde aos serviços planejados para informar as pessoas sobre publicações e outras fontes de informação de interesse, chamados também de serviços de disseminação da informação. (FIGUEIREDO, 1996).

Esta difusão de informação pode se dar de maneira prévia, através das perguntas geradas pelos usuários. Neste caso, normalmente as solicitações se referem a dados concretos, para resolver questões pontuais. O bibliotecário, então, poderá responder consultando obras de referência. Outras perguntas são do tipo bibliográfico e demandam a obtenção de documentos. Segundo Orera Orera (1998), quando a difusão de informação parte da biblioteca, esta se antecipa aos pedidos dos usuários. Assim, a difusão ocorre de forma periódica ou mesmo esporádica. Para tanto, utiliza-se de instrumentos como boletins de resumos ou de sumários, listas de referências bibliográficas, etc.

Nas bibliotecas especializadas encontra-se um nível de notificação corrente mais personalizada. Para que seja um serviço de qualidade e que possa alcançar um maior número de pessoas, deve estar periodicamente em avaliação. Para tornar esta avaliação o mais fiel possível, é fundamental criar questões relacionadas à relevância do que é disponibilizado, além de considerar o número de itens que o usuário solicita comparado à proporção dos itens levados a seu conhecimento. Outros serviços da biblioteca demandam avaliação periódica. A esse respeito, destaca Lancaster (1996, p.12):

Uma faceta óbvia é simplesmente o quanto a biblioteca é capaz de penetrar na comunidade servida: por exemplo, em que medida seus serviços são conhecidos. Mais especificamente, porém, a avaliação deveria preocupar-se em descobrir em que medida a biblioteca está alcançando êxito em informar a seus usuários sobre novas aquisições.

No meio científico, é fundamental o contato entre os pesquisadores. Assim, a biblioteca pode atuar auxiliando-os através da utilização dos canais informais.

Outra atividade de destaque que deve ser planejada pelo bibliotecário é o serviço de referência. Este setor “[...] pode ser considerado como o local onde os recursos da biblioteca (as coleções) se convertem em serviços”. (Figueiredo, 1996, p. 33-34). Trata-se da intermediação entre as fontes informacionais e o usuário. Tudo começa com uma negociação, em que o usuário se comunica com o bibliotecário e ambos tornam-se emissor/receptor, uma vez que o profissional irá interpretar a questão do seu usuário e transformá-la numa questão real de referência. A solução desta negociação é o objetivo maior deste tipo de serviço. Segundo Grogan (1995), outras atividades fazem parte deste serviço: orientação e educação do usuário, disseminação, comunicação, sinalização, distribuição, divulgação da informação, promoção, gerenciamento do setor.

O profissional do Serviço de Referência lida com o usuário com o objetivo de fornecer-lhe respostas e informações da própria biblioteca, do seu próprio catálogo e material ou, ainda, possibilitando alguma fonte externa que o ajude. Isto aponta para a necessidade de dominar todas as fontes disponíveis da biblioteca a que pertence, além de outras relacionadas ao tipo de assunto e/ou perfil dos usuários.

Para que se possa identificar um serviço de referência eficiente, deve-se ter uma visão ampla e considerar todas as etapas e atividades do profissional como um conjunto, uma vez que estas etapas não são isoladas. É importante ainda avaliar

periodicamente não só a coleção, mas também as metodologias e as funções dos profissionais.

Outra atitude facilitadora é disponibilizar serviços de tradução, essenciais a alguns tipos de bibliotecas. Nem sempre o pesquisador está apto a consultar materiais em outros idiomas. Em algumas áreas do conhecimento, as publicações recentes ou até mesmo as clássicas, estão disponíveis para aquisição somente no idioma original.

Ainda no que se refere aos serviços bibliotecários, o treinamento de usuários deve ser planejado, oportunizando e otimizando o uso de todos os recursos de maneira inteligente. Havendo treinamentos, o próprio usuário poderá guiar-se e aproveitar melhor os recursos que estão a sua disposição e que seguem inutilizados por não haver o costume de educar os usuários periodicamente. (FIGUEIREDO, 1994). Não se deve esperar que o usuário conheça o funcionamento de todo o sistema e que, sozinho, possa realizar as etapas de recuperação da informação.

4.5 Fontes de Informação

O tipo de informação da qual necessita o pesquisador depende do tipo de organização a que está vinculado e à área específica em que atua. A solicitação das fontes de informação também depende desses fatores. Na maioria dos casos, não somente as fontes documentárias primárias são importantes, mas também os contatos pessoais com outros pesquisadores. Conforme Sanz Casado (1994), as fontes secundárias são praticamente desconhecidas.

As fontes de informação são consideradas recursos disponibilizados pela biblioteca e podem ser utilizadas tanto por bibliotecários no auxílio à recuperação,

quanto por usuários. Geralmente, no processo de recuperação da informação, inicia-se por fontes secundárias, pois estas identificam os documentos pertinentes a um determinado assunto ou área. Uma das fontes secundárias mais utilizadas são os periódicos de indexação e resumos (também conhecidos por índices ou *abstracts*) que listam trabalhos, facilitando o acesso à informação que se encontra dispersa em um grande número de publicações. Muitos destes *abstracts* se encontram em bases de dados em linha, ou oferecidos em CD-ROM, o que facilita o processo de busca, por apresentar rapidamente o resultado, através de diversos pontos de acesso. Moura (2000), explica que os *abstracts* impressos não são mais tão utilizados pelos pesquisadores como eram quando não havia outra possibilidade de acesso à informação. Ainda, como fonte secundária, são também utilizados dicionários e enciclopédias, consideradas obras de referência que auxiliam no esclarecimento de conceitos ou na tradução de termos.

Após o uso das fontes secundárias, parte-se para os documentos que contêm informações originais ou novas interpretações de idéias já conhecidas como artigos de periódicos, livros, teses e dissertações, trabalhos em congresso, entre outros. Dentre os documentos citados, sabe-se que, para o pesquisador de uma área específica, as publicações periódicas são o meio mais aceito para transmitir e obter conhecimento devido às suas características de atualização e agilidade na difusão do conhecimento.

Outro item relevante e que também serve de fonte e atualização dos pesquisadores são os serviços disponíveis na Internet, que permitem enviar dados, recuperar e trocar informações com colegas e demais pesquisadores em rede. Os serviços mais utilizados são os diretórios de busca, correio eletrônico, listas de discussão e catálogos eletrônicos de bibliotecas. No entanto, ainda é considerado

difícil obter dados significativos na Internet, assim como é fato a inexistência de um filtro que selecione as informações a serem indexadas. A quantidade excessiva de publicações gera dificuldade na recuperação. Cabe ao bibliotecário prover serviços e através de filtros de distribuição de informação e de critérios sólidos de seleção, disponibilizar ao usuário o que lhe interessa. Esta seletividade, conforme Figueiredo (1994), é caracterizada pela produção de revisões críticas da literatura e por avaliação e síntese da informação.

4.6 Informação e Biblioteca Especializada

A biblioteca especializada reúne informações dirigidas fundamentalmente às pessoas que trabalham e/ou colaboram com a entidade ou instituição a que estão vinculadas. São bibliotecas que agrupam, tratam e difundem informação especializada relativa a um tema do conhecimento.

A maior parte das bibliotecas especializadas tem na sua coleção três tipos pelo menos de informação: informação publicada, ou seja, periódicos, monografias, normas, patentes, obras de referência, etc; informação produzida internamente pela instituição como teses, projetos, informe, trabalhos apresentados em conferências e em congressos e, por fim, informação disponível através de fontes externas à instituição como base de dados e catálogos de outras instituições.

Este tipo de biblioteca costuma apresentar um alto grau de informatização dos serviços para facilitar o acesso e a recuperação de informação, além de ter a necessidade de contínua atualização de seus usuários no que se refere às novidades da área. Isto porque estes usuários possuem formação elevada e necessidade de informação altamente especializada para suas atividades

profissionais. Outra característica das bibliotecas especializadas, segundo Figueiredo (1996, p. 104) “é o uso intenso de comunicação telefônica, fax e terminais de computador, tendo por finalidade proporcionar os meios para que a biblioteca possa realmente atuar como um sistema dinâmico de informação”.

Um centro de informação deve não apenas disseminar informação, mas também produzir, criar informação nova. Neste sentido, há um ciclo em que as atividades científicas e técnicas geram novos conhecimentos que se transformarão, após registro, em informações científicas e técnicas. De modo inverso, conforme Le Coadic (1996), essas atividades só existem e se concretizam mediante essas informações.

Este crescimento constante no volume de informações afeta a capacidade de produção das unidades de informação. Há necessidade de atender os requisitos de qualidade como confiabilidade, cobertura, novidade e abrangência na oferta de produtos e serviços. Haverá sempre um acréscimo periódico na coleção, mesmo que seus usuários permaneçam no mesmo patamar. (BARRETO, 2000).

Além disso, os centros de informação que trabalham com informação especializada, concentram as principais publicações de interesse à comunidade a que está vinculada. No entanto, não há pretensão de arrolar todo e qualquer documento referente à área do conhecimento, devido à imensa quantidade de pesquisas e de materiais em constante atualização. Dessa forma, a tendência é atuar em conexão com outras bibliotecas, centros e instituições, praticando permutas com publicações locais, realizando intercâmbio com outros centros de informação e/ou de pesquisa, possibilitando reciprocidade no acesso ao conhecimento.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Neste capítulo serão analisados e interpretados os dados provenientes das respostas ao questionário (Apêndice). Após o envio dos questionários por correio eletrônico - conforme combinado em reunião com a Comissão da Biblioteca da APPOA (Associação Psicanalítica de Porto Alegre) - foi obtido um número insatisfatório de respostas no prazo dado de 15 dias. Em função disso, o questionário foi reenviado para que fosse possível obter um retorno acima de 50% dos questionários. Ao final do último prazo, chegou-se ao número de 21 respondentes, considerado satisfatório por ser superior à metade da amostra inicial, além do fato de que o prazo do cronograma do estudo para esta etapa estava esgotado. Estes 21 Doutores que responderam ao questionário passaram a ser considerados a totalidade da amostra.

A análise dos dados tem como objetivo organizá-los de forma que possibilitem fornecer respostas ao problema proposto para investigação. Enquanto que a interpretação procura o sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a conhecimentos anteriormente obtidos. A interpretação, portanto, refere-se à relação entre os dados empíricos e a teoria. (GIL, 1994).

Para melhor entendimento da análise e interpretação dos dados, estes foram organizados em quatro categorias de acordo com os objetivos do estudo: Busca de Informação; Seleção de Informação; Uso da Informação e Relação entre Doutores e Biblioteca.

5.1 Busca de Informação

Esta primeira categoria está relacionada às preferências de fontes de informação, aos métodos de recuperação da informação, aos pontos de acesso e a quem realiza a pesquisa. (Questões de número um, três, quatro e cinco).

Quanto às diferentes fontes de informação, os Doutores sinalizam sua preferência por livros e artigos de periódicos, como se observa no Gráfico 1, resposta à questão número um - Indique sua preferência em relação ao tipo de fonte de informação quando o seu objetivo for atualizar-se profissionalmente:. Mais de 90% da população assinala o item “livros” como opção mais utilizada de fonte de informação, assim como 80% apontam utilizar muito artigos de periódicos.

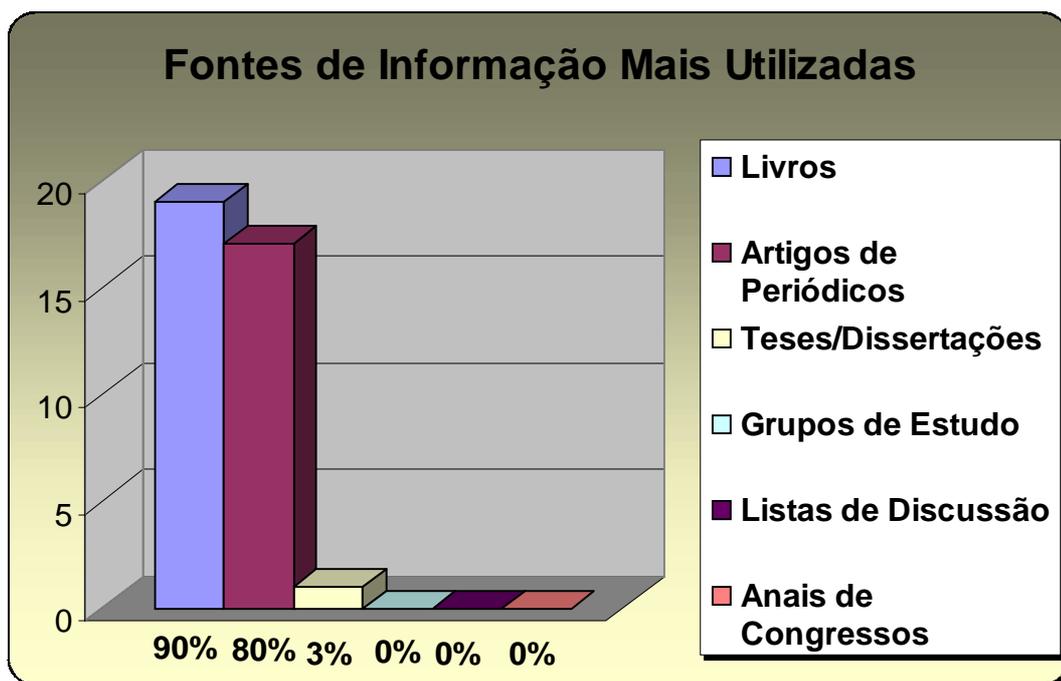


Gráfico 1 - Fontes de informação mais utilizadas.

Os dados obtidos confirmam a posição de vários autores, como Figueiredo (1999) e Meadows (1999), ao afirmarem que os pesquisadores das áreas das Ciências Sociais e Humanas consideram as monografias e os periódicos como principal material de interesse. Seguindo esta linha, Meadows (1999, p.69) afirma: “Naturalmente, os periódicos constituem a mais importante fonte de informação nas ciências, mas são suplantados pelos livros nas Ciências Sociais. Estudos sobre as humanidades indicam uma seqüência similar à das Ciências Sociais”.

Os demais tipos de fontes de informação, como listas de discussão, anais de congressos, grupos de estudo, teses e dissertações, foram assinalados como pouco ou não utilizados. O item “Listas de Discussão” chama a atenção, uma vez que obteve índice superior a 95% na escala de “Não Utilizado”. Este comportamento destoa do que se encontra na literatura, com relação à freqüente participação em sistemas informais de comunicação por parte dos pesquisadores, independente da área do conhecimento. Mesmo reconhecendo haver desvantagens e limitações

neste tipo de comunicação, autores destacam a importância em complementar as fontes formais impressas com as informais. Isto porque a informalidade na comunicação possibilita retroalimentação imediata, adaptação das informações, maior interação entre as partes, entre outras facilidades. (FIGUEIREDO (1999); MEADOWS (1999)).

Quando perguntados na questão de número três - Quais os meios utilizados para obter as informações necessárias? - os Doutores apontam a sua coleção particular e a Internet. O gráfico a seguir apresenta os dados sobre os principais meios de obtenção de informação especializada:

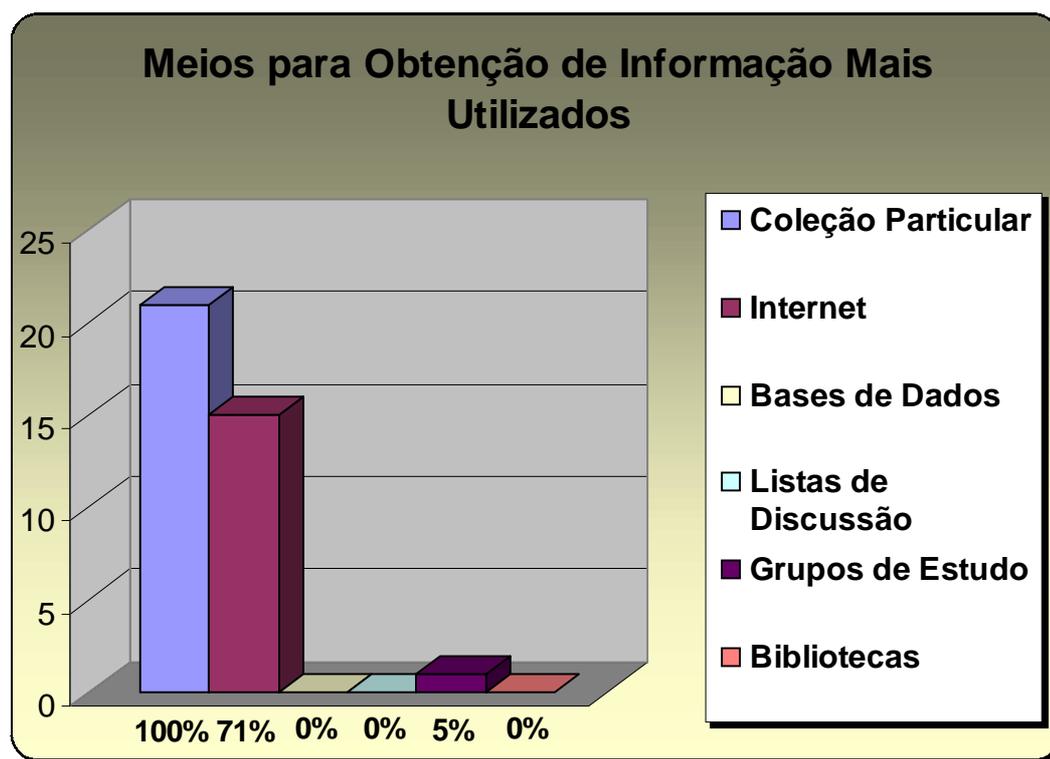


Gráfico 2 - Principais meios de obtenção de informação especializada.

Destaca-se a unanimidade dos Doutores ao assinalarem sua coleção particular como “Muito Utilizado”, sendo que mais da metade (52%) aponta o item “Bibliotecas” como pouco ou não utilizado. Alguns autores, como Figueiredo (1999) e

Meadows (1999) apontam essa atitude como um comportamento comum a pesquisadores no passado, uma vez que a tendência atual é a interdisciplinaridade no enfoque da pesquisa. Isto, talvez, em função da mudança na demanda que algumas áreas do conhecimento vem sofrendo nas últimas décadas. Essa visão mais recente na área de humanidades tem como conseqüência a necessidade de acessar um maior número de fontes de informação, como destaca Meadows (1999, p.214):

Outrora, os pesquisadores da área das humanidades davam normalmente mais peso a seus materiais pessoais de pesquisa do que a recursos institucionais. O custo da aquisição de uma variedade muito maior de materiais pode, contudo, estar acima do poder aquisitivo das pessoas, de modo que se torna inevitável uma dependência cada vez maior das instituições.

Neste sentido, o pouco uso de bibliotecas diverge das palavras de Figueiredo (1999) ao afirmar que na maior parte das vezes, as necessidades de informação dos humanistas são bem atendidas pelas bibliotecas ou pelas tecnologias da informação. Esta contradição sugere um distanciamento entre os Doutores e a Biblioteca a que estão vinculados, uma vez que se nota a autonomia destes pesquisadores na busca de informação especializada.

Confirmando o que foi exposto, quando perguntados sobre a freqüência com que iam à Biblioteca da APPOA, 43% afirmam que nunca e 57% responderam às vezes. O alto índice relacionado ao uso limitado da Biblioteca, não corresponde ao que habitualmente se encontra na literatura no que diz respeito a biblioteca ser um importante e freqüente instrumento de pesquisa.

Outro item referente aos meios utilizados para obtenção de informação especializada corresponde às bases de dados. Esta questão se destaca pelo fato de 100% dos pesquisados afirmarem não utilizar qualquer tipo de base de dados em suas pesquisas. Um dos motivos para este comportamento pode ser explicado segundo Figueiredo (1999, p.32):

A diferença básica entre pesquisa em humanidades e outras disciplinas é a importância do texto e da análise da linguagem em todos os aspectos da erudição humanística e da busca criativa. É essa dependência do texto que dirige todas as atitudes que os humanistas têm sobre os computadores e as versões alternativas não impressas de textos e, assim, sobre a linguagem usada para a busca em bases computadorizadas.

Outro ponto a ser relacionado ao não uso de bases de dados está ligado, possivelmente, ao restrito acesso a este tipo de fonte de informação. As que estão disponíveis em rede exigem, na maioria dos casos, o uso de senha. Outras bases de dados permitem o acesso mediante pagamento ou aquisição de CD-ROMs. Esta limitação talvez justifique o não uso de bases de dados pelos pesquisados. No entanto, o que se observa nas instituições de pesquisa é um crescente investimento em informação especializada como bases de dados por exemplo. Assim, pesquisadores vinculados acessam estes instrumentos de pesquisa sem custos.

Em contradição ao que foi exposto, a Biblioteca da APPOA não dispõe ainda da sua base de dados em rede. Além disso, não está associada a alguma base relacionada à Psicanálise. Este procedimento talvez explique a resposta negativa ao uso de bases de dados, como explicado anteriormente.

Ainda referente às bases de dados, Figueiredo (1999) explica que este tipo de recurso é utilizado mais pela área científica e tecnológica. A informatização, segundo a autora, teve relativamente pouco impacto sobre os pesquisadores humanistas, ou seja, tornou as coleções mais acessíveis na própria biblioteca e em outras bibliotecas, com os sistemas de empréstimos.

Com relação à busca de informação, foram questionados quais os pontos de acesso utilizados. As respostas estão representadas no gráfico a seguir:

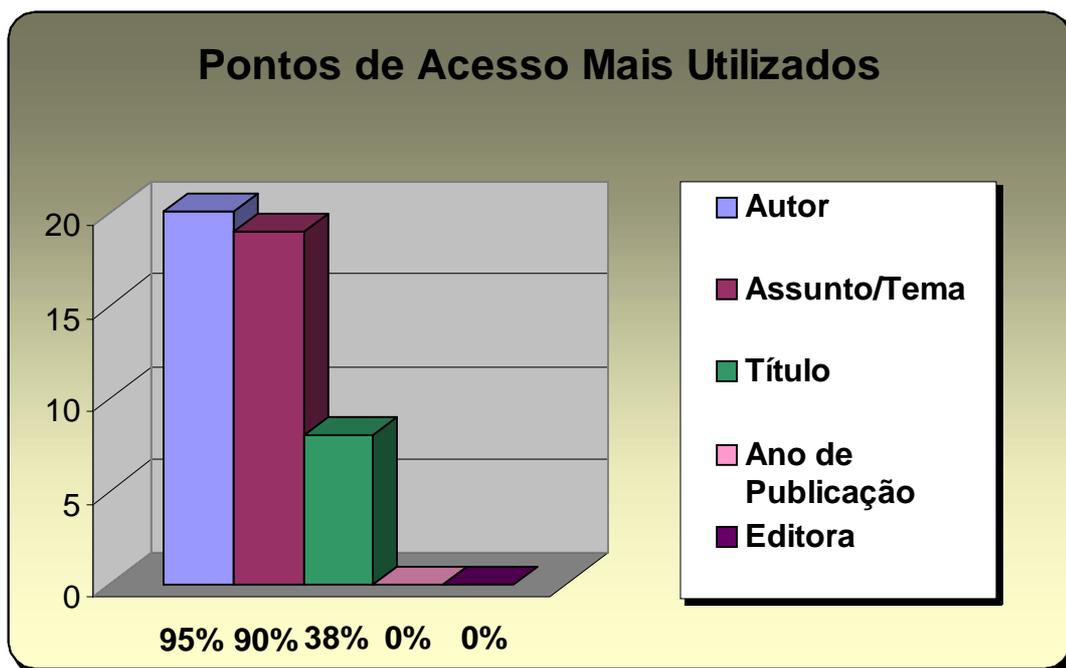


Gráfico 3 - Pontos de acesso mais utilizados.

Como se pode observar, os pesquisados demonstram uma forte preferência por autor e por assunto. Entende-se o ponto de acesso autor ser um dos mais importantes por ser o renome de um autor um dos critérios mais utilizados como indicador de qualidade na busca pela informação. Quanto ao campo assunto, o alto índice relativo a este ponto de acesso, talvez se justifique por, cada vez mais, as ciências sociais e humanas estarem envolvidas e influenciadas por diversas áreas periféricas, assim como por diversos temas que venham a colaborar nos seus estudos. Esta interdisciplinaridade, como afirma Meadows (1999), faz com que os pesquisadores procurem por um maior número de fontes e em diversas áreas do conhecimento.

Ainda em relação aos pontos de acesso, verificou-se que a data de publicação não é utilizada pelos pesquisados. Este dado confirma o resultado da questão Que critérios utiliza para determinar a qualidade de uma fonte de informação ou de um material bibliográfico? na qual o item atualização da publicação é pouco utilizado como critério de qualidade na seleção de informação.

5.2 Seleção de Informação

Os grupos de pesquisa de qualquer área do conhecimento costumam trabalhar na busca da informação segundo alguns critérios de seleção, em que determinam o que é melhor para seus estudos.

A questão de número dois aborda os critérios utilizados pelos Doutores da APPOA para determinar a qualidade de uma fonte de informação. Como se pode observar no gráfico a seguir, os três principais itens considerados critérios de qualidade foram: autor de renome, indicação de colegas e lista de referências de outros trabalhos.

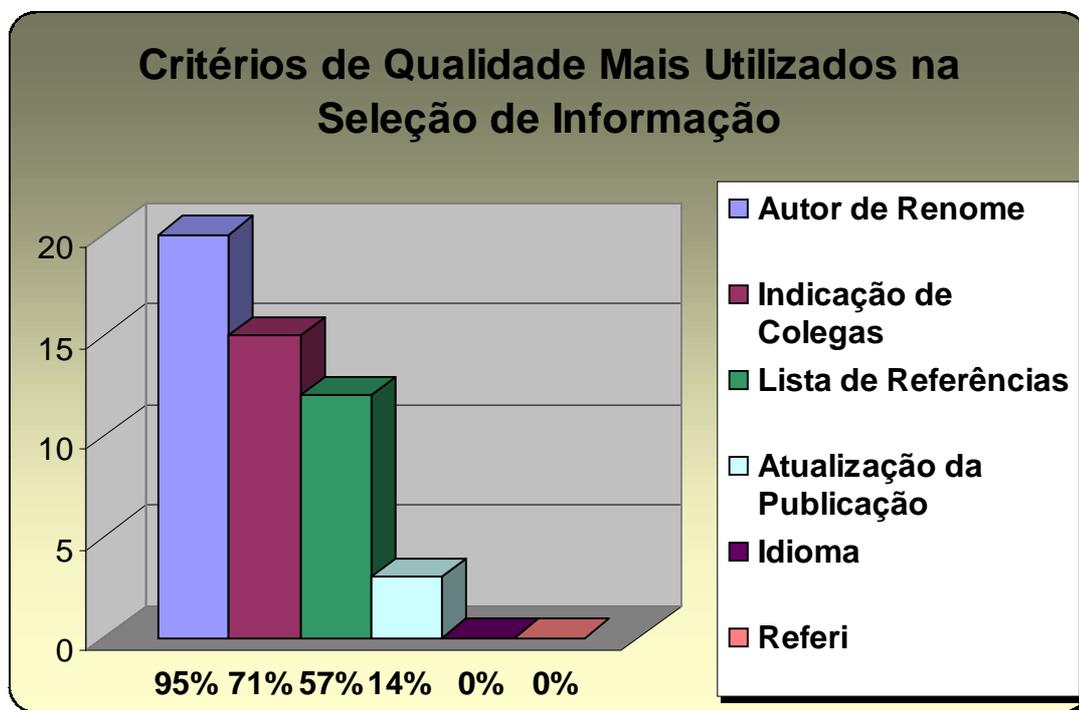


Gráfico 4 - Critérios de qualidade na seleção de informação.

Conforme pode ser observado no gráfico apresentado, o item autor de renome se destaca, pois obteve 95% das respostas como mais utilizado. Isto pode ser explicado segundo resposta da questão número um Indique sua preferência em relação ao tipo de fonte de informação quando o seu objetivo for atualizar-se profissionalmente: na qual os Doutores indicam os livros como principal fonte de informação. Além disso, quanto à preferência por pontos de acesso, o item autor teve mais de 95% de preferência.

Em relação à indicação dos colegas ser um critério bastante utilizado pelos Doutores, é um resultado coerente com o intenso envolvimento destes pesquisadores na APPOA para a realização do *percurso* de escola, que como explicitado anteriormente, possibilita o estudo das principais obras da Psicanálise. Este item atingiu um índice superior a 70% das respostas como muito utilizado.

No entanto, ao cruzar as respostas relativas às questões de número um (Indique sua preferência em relação ao tipo de fonte de informação quando o seu objetivo for atualizar-se profissionalmente:) e número três (Quais os meios utilizados para obter as informações necessárias?), percebe-se a pouca interação dos Doutores quanto à sua participação em grupos de estudos e em listas de discussão. Na questão um, anteriormente mencionada, as listas de discussão obtiveram o índice de 95% como tipo de fonte não utilizada. Ainda nesta questão, o item grupos de estudo obteve 57% das respostas relacionadas à não utilização deste tipo de fonte. Em relação à questão de número três, as listas de discussão obtiveram 95% das respostas como um meio para obtenção de informações não utilizado. Os grupos de estudo, alcançaram somente 5% como um meio muito utilizado, assim como 29% das respostas mencionam não utilizar este meio para obter informações. Todos estes resultados demonstram a possível

preferência, por parte dos pesquisados, pela indicação de seus colegas associados da APPOA, em detrimento às indicações ou contatos externos.

Outro item a ser destacado, as listas de referências, tidas como um dos principais critérios de qualidade utilizado pelos Doutores, obtiveram 57% como um critério de qualidade muito utilizado. Apenas 9% dizem não utilizar estas listas. Sobre este item afirma Meadows (1999, p.212):

[...] um pesquisador pode saber de um artigo de revista sobre um tema relativo ao tópico em questão. O exame das referências apenas ao artigo levará a artigos pertinentes adicionais. As referências aí contidas poderão ainda indicar outros materiais pertinentes, e assim por diante.

Quanto aos critérios de seleção menos utilizados, a atualização da publicação figura como pouco utilizado. Isto talvez se justifique, pois a Psicanálise é uma área de pesquisa em que algumas obras clássicas são muito utilizadas e estudadas por várias gerações. Os humanistas são os menos preocupados com a atualização do material e que, ao contrário, levam muito mais em conta as buscas retrospectivas. Meadows (1999, p.62) acrescenta:

As informações nas ciências sociais com freqüência são menos facilmente codificadas, de modo que a literatura antiga continua sendo mencionada. As humanidades constituem um caso especial, pois a literatura antiga representa para elas muitas vezes a matéria-prima de suas investigações.

Um item que se destaca também por ser pouco ou não utilizado é o idioma. Este resultado explica-se talvez pelo fato de que na Psicanálise grande parte do material de pesquisa se encontra nos idiomas originais. Portanto, estes dados podem sinalizar o conhecimento dos Doutores de outros idiomas, o que lhes permitiria o acesso aos documentos originais.

5.3 Uso da Informação

Os estudos de usuário, tanto real quanto potencial, seriam mais relevantes se investigassem o propósito do uso da informação, a intenção do pesquisador, além de estudar como esse uso pode ser útil para ajudá-lo nas suas buscas e nas suas necessidades de informação.

Com relação a este estudo, o uso da informação está inserido em questões que abordam o seu emprego, relacionado às atividades profissionais dos Doutores e à sua produção científica. Desta forma, esta categoria está ligada às questões de número seis Qual o emprego dado às informações obtidas?, número sete A qual atividade mais se dedica? e número oito Cite o número de publicações que produziu:.

Chama a atenção o fato de a informação especializada ser fundamental para estes Doutores. Isto porque em todas as atividades enumeradas - atualização profissional, pesquisa, preparo do *percurso* de escola e artigos e/ou outras publicações - obtiveram destaque nas respostas, como se observa nos gráficos a seguir:



Gráfico 5 - Utilização da informação especializada na atualização profissional.



Gráfico 6 - Utilização da informação especializada em pesquisa.



Gráfico 7 - Utilização da informação especializada no preparo do *percurso* de escola.



Gráfico 8 - Utilização da informação em artigos e/ou outras publicações.

Nota-se, a partir destes dados, que a atividade a qual os Doutores mais se utilizam de informação especializada é a atualização profissional, representada por 95%. Para realizar suas pesquisas, 76% dos Doutores assinalam utilizar muito a informação especializada. Com relação ao preparo do *percurso* de escola, 71% dos respondentes apontam utilizar muito a informação especializada. Por fim, 62% dos pesquisados afirmam utilizá-la muito para escrever artigos e/ou outras publicações.

Quando perguntados à qual atividade profissional mais se dedicam (questão de número sete), 62% dos respondentes afirmam ser ao atendimento a pacientes. Enquanto que 19% declaram se dedicar mais ao *percurso* de escola da APPOA. Outros 19% afirmam se dedicarem simultaneamente ao atendimento a pacientes e ao *percurso* de escola da APPOA da mesma forma. Com relação à elaboração de textos para publicações, três dos Doutores afirmam se dedicar de forma simultânea.

Ainda quanto ao perfil profissional dos Doutores e sua produção científica, a questão número oito aborda o número de publicações produzidas na área. Verificou-se que 90% já publicou artigos de periódicos nacionais, enquanto que somente 14% publicou artigos de periódicos internacionais. Outro item em destaque refere-se ao fato de que 76% afirmam ter produzido trabalhos apresentados em eventos nacionais. Este tipo de trabalho apresentou a maior produtividade, tendo constado mais de 150 trabalhos. Quanto aos artigos publicados em periódicos nacionais, o número atinge um total de 130. Outro paralelo a se destacar está relacionado à publicação de livros e de capítulos de livros, ao que 38% afirmam ter escrito um ou mais livros, totalizando 12 obras. Quanto aos capítulos de livros, 67% escreveram este tipo de documento, concluindo mais de 60 itens.

Todos estes dados relativos à produção científica dos pesquisados sinalizam um caráter de atualização, uma vez que os dois principais documentos produzidos são artigos de periódicos e trabalhos apresentados em eventos nacionais. Este tipo de publicação, de certa forma, caracteriza-se por apresentar novas interpretações e discussões sobre as teorias em Psicanálise.

5.4 Relação entre Doutores e a Biblioteca

As duas últimas perguntas do questionário (as de número nove e dez) se referem diretamente à relação dos Doutores com a Biblioteca da APPOA. A questão de número quatro aborda também este assunto, uma vez que investiga se os pesquisadores utilizam-se dos serviços da Biblioteca durante as buscas de informação. Esta categoria caracteriza o tipo de vinculação e envolvimento destes profissionais na rotina da Biblioteca.

A questão de número nove refere-se ao comportamento dos Doutores junto à Biblioteca. O quadro a seguir descreve esta relação:

Quadro - Relação dos Doutores com a Biblioteca da APPOA.

COMPORTAMENTO DOS DOUTORES	PERCENTAGEM
SEMPRE enviam cópia do que publicou à Biblioteca	43%
ÀS VEZES enviam cópia do que publicou à Biblioteca	52%
NUNCA enviam cópia do que publicou à Biblioteca	-
Não respondeu	5%
SEMPRE doam materiais diversos à Biblioteca	5%
ÀS VEZES doam materiais diversos à Biblioteca	95%
NUNCA doam materiais diversos à Biblioteca	-
SEMPRE indicam a Biblioteca aos seus orientandos de <i>percurso</i>	52%
ÀS VEZES indicam a Biblioteca aos seus orientandos de <i>percurso</i>	48%
NUNCA indicam a Biblioteca aos seus orientandos de <i>percurso</i>	-

SEMPRE freqüentam a Biblioteca	-
ÀS VEZES freqüentam a Biblioteca	57%
NUNCA freqüentam a Biblioteca	43%

Este quadro corrobora as informações obtidas através de conversas informais com a bibliotecária, como exposto no início deste estudo. Grande parte dos Doutores envia - senão sempre, às vezes - à Biblioteca cópia do que produziram, assim como doam materiais diversos. Outro aspecto mencionado é a indicação da Biblioteca aos orientandos de *percurso* de escola, o que também havia sido mencionado pela bibliotecária.

Salienta-se que 57% afirmam ir à Biblioteca às vezes. Os restantes 43% dizem que nunca a freqüentam. Na análise destes dados, chama a atenção o fato de que ir à Biblioteca não é hábito dos Doutores, uma vez que nenhum assinalou freqüentá-la sempre.

É comum encontrar na literatura a biblioteca como uma importante e fundamental fonte para pesquisadores. No entanto, alguns estudos destacam a tendência destes em preferirem seus próprios meios de obtenção de informação e sua própria coleção a utilizarem os serviços e recursos de uma biblioteca capaz de lhe dar este suporte.

Além de evidenciar o não uso das bibliotecas, Meadows (1999, p.212) menciona em seu texto o auxílio ou a companhia de colegas e alunos dos pesquisadores durante todas as etapas do processo de busca de informação. No entanto, neste estudo, observou-se a unânime preferência dos Doutores em atuarem sozinhos em suas pesquisas. Todos os pesquisadores afirmam não precisar de um bibliotecário ou de outra pessoa para pesquisar.

6 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Esta pesquisa procurou investigar o comportamento de busca, seleção e uso da informação especializada pelos pesquisadores da Associação Psicanalítica de Porto Alegre (APPOA), assim como sua relação com a Biblioteca desta Instituição.

Cada uma destas etapas foi pesquisada, analisada e interpretada, a fim de obter dados significativos do comportamento destes psicanalistas, chamados Doutores da Associação em questão.

O estudo partiu do pressuposto de que estes Doutores não têm o hábito de freqüentar a Biblioteca da APPOA. Assim, pretendeu-se traçar um perfil

comportamental e profissional, além de investigar o tipo de relacionamento destes com a Biblioteca, a fim de gerar subsídios para uma possível melhoria no gerenciamento de seus recursos e serviços.

Referente a busca de informação especializada, ao final da análise dos dados, foi constatado que:

a) Os Doutores salientam como preferência de tipos de fontes de informação os livros e os periódicos;

b) o item listas de discussão foi apontado como pouco utilizado pela grande maioria dos pesquisados;

c) a utilização da própria coleção é o meio mais utilizado para obtenção de informação especializada pelos Doutores, seguido da Internet;

d) mais da metade dos pesquisados apontam o item bibliotecas como pouco ou não utilizado como um meio para obter informações;

e) a totalidade dos respondentes afirmam não utilizarem bases de dados para os fins citados;

f) quanto aos pontos de acesso mais utilizados, destacam-se autor e assunto.

Quanto aos critérios de qualidade utilizados para selecionar informação especializada, os resultados obtidos foram os seguintes:

a) O item autor de renome foi apontado como principal critério de qualidade no momento de selecionar informação especializada;

b) a indicação de colegas também obteve um alto índice nos critérios citados;

c) outro importante critério de seleção apontado refere-se às listas de referências de outros trabalhos, uma vez que se trata de uma fonte rica de novos trabalhos e materiais para futuras pesquisas;

d) a atualização da publicação, assim como o idioma foram assinalados como critérios menos utilizados.

Com relação ao uso das informações, os dados a seguir foram destacados:

a) Os Doutores afirmam empregar informação especializada para atualizarem-se profissionalmente, para realizar suas pesquisas, para o preparo do *percurso* de escola e, por fim, para escrever artigos e/ou outras publicações;

b) a atividade a que os pesquisados mais se dedicam é o atendimento a pacientes em seus consultórios particulares;

c) quanto à produção científica destes Doutores, verificou-se uma tendência a publicação de artigos de periódicos nacionais e trabalhos apresentados em eventos nacionais.

A última categoria analisada diz respeito ao relacionamento dos Doutores para com a Biblioteca da APPOA. Sobre isto, foi constatado que:

a) Os Doutores costumam enviar à Biblioteca cópia do que publicaram, assim como outros documentos diversos;

b) é comum aos pesquisados indicar seus orientandos à Biblioteca;

c) não é hábito dos Doutores freqüentarem a Biblioteca, uma vez que nenhum afirmou freqüentá-la sempre.

Diante do exposto, confirma-se o pressuposto inicial de pesquisa. Os pesquisadores, a partir dessas análises podem ser considerados usuários potenciais da Biblioteca da APPOA.

É importante ressaltar o caráter de instrumento inicial desta pesquisa, uma vez que pretendeu traçar o perfil comportamental desse grupo de usuários potenciais, para que seja possível gerar subsídios à bibliotecária para um futuro gerenciamento dos recursos e serviços da Biblioteca em questão.

Nessa perspectiva, cria-se a possibilidade de pesquisas posteriores, a fim de prosseguir o estudo com outros grupos de usuários potenciais ou até mesmo com os próprios usuários, na medida que possuem características diferentes.

A partir das constatações realizadas, faz-se as seguintes sugestões:

Primeiramente, destaca-se a importância de dar continuidade ao presente estudo para que seja possível conhecer as necessidades de informação destes usuários e gerar serviços personalizados, além de adaptar os recursos, entre outras ações.

Entende-se que a biblioteca deve atuar como intermediária, auxiliando e orientando na organização e na seleção, além de trabalhar na divulgação de fontes, *sites*, listas bibliográficas e materiais em geral. Isto se deve ao fato de os Doutores sinalizarem a preferência pela pesquisa em suas casas ou consultórios, utilizando seus próprios recursos. Trata-se de um reflexo da tendência ao atendimento

personalizado, do serviço de referência virtual que cada vez mais se estabelece nos centros de informação especializada.

É preciso disponibilizar aos usuários potenciais em questão acesso às bases de dados da área de Psicanálise, assim como tornar disponível em rede a própria base da Biblioteca, para que seja possível acessá-la de qualquer lugar.

Foi detectado que os Doutores não utilizam formas de comunicação informal como listas de discussão e grupos de estudos. Nesse sentido, a Biblioteca poderia dispor do seu espaço em dias agendados para discussão de temas relacionados à Psicanálise. Outra ação facilitadora, seria a divulgação de listas ou grupos que se utilizam do correio eletrônico para tratar de assuntos de interesse comum.

Sabe-se que na Psicanálise, grande parte do material a ser consultado, está no seu idioma original. É interessante, portanto, providenciar instrumentos para facilitar a pesquisa desses usuários, como bons dicionários, traduções de qualidade, contatar com tradutores de diversos idiomas, formar grupos de interpretação das traduções, divulgar cursos e escolas de idiomas.

A abordagem do trabalho bibliotecário muda conforme as novas demandas e tecnologias informacionais, fazendo com que o profissional adapte-se, criando serviços e adequando os recursos disponíveis. Tantas mudanças e atualização constante se justificam por ser o usuário especializado responsável pelo crescimento e produção do conhecimento na sua área. Assim, a responsabilidade do bibliotecário é proporcional à sua importância entre os pesquisadores, que por sua vez, retribuem à sociedade o produto deste empenho ao qual está inserido os serviços de uma biblioteca.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO PSICANALÍTICA DE PORTO ALEGRE. **Ensino**. Disponível em: <www.apoa.com.br/default_x.htm>. Acesso em: 05 set. 2003.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os Agregados de Informação: memórias, esquecimento e estoques de informação. Data Gama Zero, Rio de Janeiro, v. 1, n. 3, jun. 2000. Disponível em: www.dgz.org.br. Acesso em: 12 ago. 2003.

BASTOS, Flávio. **Psicanálise**. Disponível em: <www.planetai.com.br/psicanalise>. Acesso em: 05 set. 2003.

DUMONT, Lígia Maria Moreira. **O Não-Usuário de Serviços de Informação, este ilustre desconhecido**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., 1994. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ABMG, 1994. p.697-718.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos Paradigmas da Informação e Novas Percepções do Usuário. Ciência da Informação, Brasília, v. 25, n.2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas Modernos da Ciência da Informação**: em usuários, coleções, referência e informação. São Paulo: Polis, 1999. (Coleção Palavra-Chave, nº 10).

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos Avançados em Referência e Informação**. São Paulo: Polis - APB, 1996. (Coleção Palavra-Chave, nº 6).

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo, Atlas, 1994.

GROGAN, Denis. **A Prática do Serviço de Referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de Serviços de Bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. **Equivalências**: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. Revista Brasileira de Biblioteconomia, v.1, n.1, 1999, p. 38-53.

MEADOWS, Arthur Jack. **A Comunicação Científica**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1999.

MOURA, Ana Maria Mielniczuk de. **Processo de Busca de Informação por Pesquisadores da Área de Psicologia da Unisinos**. Porto Alegre, 2000. 153 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação - PPGCOM) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2000.

NÚÑEZ PAULA, Israel Adrián. **Guía Metodológica para el Estudio de las Necesidades de Formación de los Usuarios o Lectores**. ACIMED, Ciudad de La Habana, v. 5, n.3, p. 32-51, set./dez. 1997.

ORERA ORERA, Luisa. (Coord.). **Manual de Biblioteconomía**. Madrid: Síntesis, D.L. 1996.

SANZ CASADO, Elias. **Estudios de Usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sanchez RUIPÉREZ, 1994.

Apêndice - Questionário

Prezado (a) Dr (a)

Solicitamos a gentileza de responder o presente questionário que objetiva caracterizar o comportamento do usuário de informações especializadas, especificamente, profissionais na área de psicanálise. Sua colaboração respondendo a este questionário é de fundamental importância para obtermos dados significativos em relação ao perfil comportamental de um pesquisador em relação a busca e uso de informações.

Este estudo é parte de uma pesquisa com vistas ao Trabalho de Conclusão do curso de Biblioteconomia da UFRGS - 2003/2.

Obrigada por sua atenção.

QUESTIONÁRIO

De acordo com a escala abaixo, responda as questões de 1 a 6.

4-MUITO UTILIZADO 3-UTILIZADO 2-POUCO UTILIZADO 1-NÃO UTILIZADO

1 Indique sua preferência em relação ao tipo de fonte de informação quando o seu objetivo for atualizar-se profissionalmente:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> livros | <input type="checkbox"/> grupos de estudo |
| <input type="checkbox"/> artigos de periódicos | <input type="checkbox"/> teses/dissertações |
| <input type="checkbox"/> listas de discussão (utilizando correio eletrônico) | <input type="checkbox"/> anais de congressos |
| <input type="checkbox"/> outros Especifique: | |

2 Que critérios utiliza para determinar a qualidade de uma fonte de informação ou de um material bibliográfico?

- autor de renome idioma
 qualificação da editora na área ("Referi") lista de referências de outros trabalhos
 atualização da publicação indicação de colegas
 outros Especifique:
-

3 Quais os meios utilizados para obter as informações necessárias?

- coleção particular internet
 bases de dados listas de discussão
 grupos de estudo bibliotecas Quais? _____
-

outros Especifique:

4 As pesquisas por informações são realizadas por:

- você alguém de confiança
 um bibliotecário de outra forma

Especifique: _____

5 As pesquisas por informações são realizadas por:

- assunto/tema autor
 título ano de publicação
 editora outro tipo Especifique:
-

6 Qual o emprego dado às informações obtidas?

- preparo do percurso artigos e/ou outras publicações
 pesquisa atualização profissional
 outro Especifique:
-

As próximas duas questões referem-se à sua atividade profissional:

7 A qual atividade mais se dedica? (Assinale apenas uma alternativa)

- percurso da APPOA
 atendimento a pacientes
 elaboração de textos para publicações
 outra Especifique:
-

8 Cite o número de publicações que produziu: (deixe a questão em branco, caso não produza publicações na sua área)

- livro
 capítulo de livro
 artigos de periódicos nacionais
 artigos de periódicos internacionais
 trabalhos apresentados em eventos nacionais
 trabalhos apresentados em eventos internacionais
 outros Especifique:
-
-

As questões a seguir referem-se à Biblioteca.

9 Utilizando a escala abaixo, informe sobre:

3-SEMPRE 2-ÀS VEZES 1-NUNCA

- o envio de cópia do que publicou à Biblioteca.
- suas doações de materiais diversos à Biblioteca.
- a indicação da Biblioteca aos seus orientandos de percurso.
- sua frequência à Biblioteca.

10 Utilizando a escala abaixo, dê sua opinião em relação:

4-ÓTIMO 3-BOM 2-REGULAR 1-PÉSSIMO 0-SEM OPINIÃO

- à qualidade do acervo
- à quantidade de itens
- à atualização do material
- aos serviços prestados
- ao horário de atendimento

Acrescente alguma informação que considere importante e não foi abordada neste questionário:
