



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação

**ESTUDO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS
CONSELHEIROS, MAGISTRADOS E SERVIDORES DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA**

Raíssa da Veiga de Meneses
Orientadora: Profa. Dra. Sofia Galvão

Brasília
2014

RAÍSSA DA VEIGA DE MENÊSES

ESTUDO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS
CONSELHEIROS, MAGISTRADOS E SERVIDORES DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA

Monografia apresentada como parte
das exigências para obtenção do
título de Bacharel em
Biblioteconomia pela Faculdade de
Ciência da Informação da
Universidade de Brasília

Orientadora: Profa. Dra. Sofia Galvão

Brasília

2014

R543m

Meneses, Raíssa da Veiga de
Estudo das necessidades de informação dos Conselheiros,
Magistrados e Servidores do Conselho Nacional de Justiça. – 2014
61 f.

Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade de
Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Curso de Biblioteconomia,
Brasília, 2014.

Orientação: Prof.^a Dr^aSofia Galvão.

1. Estudo de Usuários. 2. Necessidade de Informação 3. Conselho
Nacional de Justiça I. Título

CDU 025.5



Título: Estudo das necessidades de informação dos conselheiros, magistrados e servidores do Conselho Nacional de Justiça.

Aluna: Raissa da Veiga de Meneses.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 08 de dezembro de 2014.

Sofia Galvão Baptista - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Rita de Cássia do Vale Caribé – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Pâmela Tieme Barbosa Aoyama – Membro externo
Bibliotecária do Conselho Nacional de Justiça
Bacharela em Biblioteconomia

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha mãe, colega de profissão e exemplo, Raquel, ao meu pai Carlos Rogério, e aos meus irmãos, Rafaela e Rogério. Dedico também a todos os meus amigos que percorreram essa jornada comigo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me proporcionado tantas coisas boas na vida.

Agradeço aos meus pais, por sempre terem me dado força e incentivado meus estudos, apoiado minhas escolhas, me segurarem quando eu queria cair e me ensinarem a batalhar por tudo na vida.

Agradeço aos meus professores, que me ensinaram aquilo que precisava para chegar até aqui.

Agradeço em especial à minha Orientadora Dra Sofia Galvão, pelos conselhos dados para o desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço às minhas amigas de curso, Karin, Mayla, Jainne e Mariana, que estiveram presente por toda a caminhada.

Agradeço a todos os colegas com quem trabalhei no Superior Tribunal de Justiça, Procuradoria Geral da República, Iesplan – Faculdade Planalto e Câmara dos Deputados, pelos ensinamentos adquiridos.

Agradeço a todas as pessoas que responderam o questionário necessário para a realização desse estudo.

Agradeço, por fim, aos colegas do Conselho Nacional de Justiça pelo suporte e paciência para realização desse trabalho.

Não sabendo que era impossível, foi lá e fez.

(Jean Cocteau)

RESUMO

Os estudos de usuários são ferramentas importantes no planejamento de sistemas de informação, uma vez que eles permitem descobrir as necessidades de informação de seus usuários. Na criação de uma biblioteca, esse estudo torna-se importante para que a mesma seja criada de acordo com as necessidades de seus usuários. O objetivo dessa pesquisa é estudar as necessidades dos Conselheiros, Magistrados e Servidores do Conselho Nacional de Justiça, em vista da criação de sua biblioteca, que encontra-se em fase de planejamento.

Palavras-chave: Estudo de Usuários, Necessidade de Informação, Conselho Nacional de Justiça, Brasil

ABSTRACT

Users studies are important tools in the planning of information systems, since they allow you to discover the information needs of its users. In the creation of a library, this study becomes important for it to be created according to the needs of its users. The objective of this research is to study the needs of the Counselors, Judges and Serves of the National Justice Council, in view of the creation of its library, which is in the planning stages.

Keywords: User Studies, Information Needs, National Justice Council, Brazil.

LISTA DE SIGLAS

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

ISP – Information Search Process

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Vertentes da Abordagem Alternativa

Figura 2 – Modelo de comportamento informacional de Wilson

Figura 2 – Fases do comportamento na busca informacional de Ellis

Figura 3 – Organograma do CNJ

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Identificação

Gráfico 2 – Tipo(s) de informação utilizada para desempenho das funções

Gráfico 3 – Informação Jurídica

Gráfico 4 – Tem facilidade em encontrar a informação

Gráfico 5 – Onde busca as informações necessárias

Gráfico 6 – Tem conhecimento do projeto de criação da Biblioteca

Gráfico 7 – Biblioteca será útil para desempenho das funções

Gráfico 8 – Áreas do conhecimento

Gráfico 9 – Considera importante a biblioteca possuir livros de literatura

Gráfico 10 – Considera importante a biblioteca possuir jornais e revistas em formato impresso.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 OBJETIVOS	16
2.1 Objetivo Geral.....	16
2.2 Objetivos específicos	16
3 JUSTIFICATIVA	17
4 PROBLEMA	17
5 REVISÃO DE LITERATURA	18
5.1 Estudo de Usuários	18
5.1.1 Abordagem do Valor Agregado, de Taylor	22
5.1.2 Abordagem do Estado do Conhecimento Anômalo, de Belkin e Oddy	23
5.1.3 Abordagem do Processo Construtivista, de Kuhlthau	23
5.1.4 Abordagem do <i>Sense-making</i> , de Dervin.....	24
5.2 Necessidade de Informação	24
5.3 Comportamento Informacional	28
6 METODOLOGIA	32
6.1 Tipo da pesquisa.....	32
6.2 Universo da pesquisa.....	32
6.2.1 O Conselho Nacional de Justiça	32
6.3 Amostra da Pesquisa	35
6.4 Instrumento de Coleta de Dados.....	35
6.5 Pré-teste.....	36
6.6 Procedimentos de coleta e análise de dados.....	36
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	38
7.1 Identificação do usuário	38
7.2 Tipo de informação utilizada	39
7.3 Facilidade em encontrar as informações	41
7.4 Onde busca as informações necessárias	42
7.5 Tem conhecimento da Biblioteca do CNJ.....	43
7.6 Será útil para o desempenho das funções	44
7.7 Áreas do conhecimento consideradas importantes	44
7.8 Livros de Literatura.....	46

7.9 Jornais e Revistas em formato impresso	47
7.10 Sugestões	47
8 CONCLUSÃO	49
9 REFERÊNCIAS	51
APÊNDICE	55

1 INTRODUÇÃO

O tema relativo a estudo de usuários e ao uso da informação tem sido objeto de estudo ao longo dos últimos 50 anos. Antes da década de 80, os estudos eram destinados aos sistemas de informação e em seu perfeito funcionamento. A partir da década de 80, eles passaram a ser centrados no usuário, em sua interação com as máquinas.

As necessidades de informação são questões muito abordadas em estudos de usuários, de forma a desenvolver sistemas de informação preparados para atender aos usuários. Figueiredo (1994) considera os estudos de usuários necessários para ajudar a biblioteca na previsão da demanda de seus produtos e serviços, de forma a alocar seus recursos de maneira correta.

A autora afirma ainda que "Para planejamento e avaliação de sistemas de informação é requerida uma ampla gama de dados quantitativos, inclusive referentes às necessidades de informação dos usuários. " (FIGUEIREDO, 1994).

Dessa forma, o presente trabalho tem como objetivo realizar um estudo de usuários no Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que encontra-se em fase de criação de sua biblioteca. O estudo tem como objetivo principal conhecer as necessidades de informação dos servidores e magistrados no Conselho Nacional de Justiça (CNJ), uma vez que são os potenciais usuários da futura biblioteca. A realização do estudo torna-se importante ainda na fase de desenvolvimento da biblioteca de forma a garantir que a mesma seja criada para atender a todas as necessidades de seus usuários, já que os conhecendo os profissionais da informação podem propor as maneiras de tratar, organizar e criar políticas de acesso aos acervos adequadas aos usuários.

Para descobrir tais necessidades foi aplicado um questionário, a fim de descobrir as necessidades de informação dos usuários em relação à forma, conteúdo e busca da informação.

No primeiro capítulo da revisão de literatura são abordados aspectos de estudos de usuários, traçando um sucinto histórico de seu surgimento e apresentando suas abordagens.

O segundo capítulo apresenta a revisão de literatura relativa às necessidades de informação dos usuários, bem como discorre sobre o comportamento informacional, em que são apresentados alguns modelos.

Adiante, é apresentada a metodologia utilizada para o desenvolvimento desse estudo. E, por fim, são apresentadas as análises dos dados coletados.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Identificar as necessidades de informação dos usuários da futura Biblioteca do Conselho Nacional de Justiça.

2.2 Objetivos específicos

- Analisar os tipos de informação mais utilizada pelos usuários.
- Identificar a existência de dificuldades dos usuários ao procurar informação.
- Identificar o tipo de material mais utilizado pelos usuários.
- Identificar onde os usuários buscam informação.

3 JUSTIFICATIVA

Na criação de uma biblioteca é importante que, desde o princípio, se conheça os seus usuários. Isso permite que a biblioteca seja criada de acordo com as necessidades de informação e serviços dos seus usuários.

Diante disso, faz-se necessário um estudo com os Servidores e Magistrados do Conselho Nacional de Justiça, de forma a compreender e atender as necessidades informacionais desses futuros usuários, auxiliando na criação da biblioteca e na pertinência dos materiais e serviços por ela oferecidos.

4 PROBLEMA

O presente estudo pretende estudar o seguinte problema: Quais as necessidades informacionais dos servidores e magistrados do CNJ e quais são suas expectativas para a futura biblioteca?

5 REVISÃO DE LITERATURA

5.1 Estudo de Usuários

Desde a metade do século XX para os dias de hoje, o campo de estudos de usuários evoluiu muito, porém, segundo Baptista e Cunha (2007), seus objetivos principais permanecem imutáveis, sendo o primeiro o de coletar dados para criar ou avaliar os produtos e serviços informacionais, e o segundo o de entender melhor o fluxo da transferência da informação.

Na década de 30, bibliotecários associados aos docentes da Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago realizaram o primeiro estudo de usuários em bibliotecas públicas, com o objetivo de descobrir as necessidades, preferências e motivações para uso da biblioteca, porém algumas críticas foram feitas em relação a esse estudo. Wellard (*apud* FIGUEIREDO, 1983) afirma que nas bibliotecas públicas da época existia a figura do bibliotecário do serviço de aconselhamento a leitura, que tinha o papel de identificar as necessidades dos usuários, sendo que a sua existência teria dispensado os estudos iniciais realizados. A outra crítica apresentada pelo autor foi a de que, no estudo, o hábito de leitura foi considerado uma ação isolada, sendo que ela deveria ser correlacionada com as outras atividades do leitor, sua comunidade local e a vida cultura existente.

Em 1948, durante a Conferência da Royal Society, surgiu uma nova linha de estudos que tinha como objetivo descobrir a maneira com que os cientistas e técnicos obtinham a informação necessária e como utilizavam a literatura em suas áreas. (FIGUEIREDO, 1983). Ribeiro e Costa (2011) defendem que os estudos de usuários realizados nessa época foram muito importantes e continuam a exercer influência sobre os cursos que orientam as ações daqueles que trabalham com as teorias vinculadas à informação, produzindo tendências de atuação profissional.

Figueiredo (1994) aponta algumas generalizações e tendências que foram detectadas pelos estudos realizados em 1948. Dentre essas generalizações, destacam-se:

- a) Acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização de um serviço de informação. As experiências pessoais dos usuários influenciam a acessibilidade da informação.
- b) Muitos profissionais sentem que existe um volume excessivo de informação, e solicitam que haja seletividade por parte dos sistemas de informação.
- c) Os usuários necessitam que a informação seja disseminada da forma mais rápida e eficiente.
- d) Os canais informais de comunicação são considerados mais importantes do que os canais formais.
- e) O treinamento de usuários e potenciais usuários é um serviço negligenciado.
- f) Existe a falta de marketing adequado para os produtos elaborados pelos sistemas de informação.

A partir desse período, os estudos de usuários passaram por diferentes fases, como afirma Ferreira (1997):

- Inicialmente, final da década de 40, tinham como objetivo agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Tais estudos restringiram-se a área de Ciências Exatas.

- Na década de 50 intensificaram-se os estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários abrangendo já as Ciências Aplicadas.

- Só nos anos 60 é que se enfatiza o comportamento dos usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.

- Já na década de 70, a preocupação maior passa a ser o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Datam dessa época os primeiros trabalhos na literatura especializados sobre o tema.

- A partir de 80, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.

Figueiredo (1985) destaca:

É imprescindível que os sistemas de informação - que têm como seus objetivos básicos atender às necessidades e demandas de informação dos seus usuários - realizem estudos de usuários para adequar as suas coleções, serviços e produtos àquelas necessidades e demandas.

Ainda segundo Figueiredo (1994):

Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000) afirmam que os estudos de usuários permitem a antecipação das necessidades dos usuários, sendo que eles podem gerar indicadores para o controle de qualidade dos serviços oferecidos e prestados pelos sistemas de informação.

Na aplicação de estudos de usuários existem diferentes técnicas de coleta de dados utilizadas. Segundo Figueiredo (1994), as principais técnicas de coleta de dados são: questionário, entrevista, diário, observação direta, controle da interação do usuário com o sistema computadorizado, análise de tarefas, uso de dados quantitativos e técnica do incidente crítico. Já Baptista e Cunha (2007) consideram quatro os métodos principais na coleta de dados: questionário, entrevista, observação e análise de conteúdo.

A partir da década de 1970, as pesquisas em estudos de usuários divergiram em duas direções, a abordagem tradicional e a abordagem alternativa, como indicam Dervin e Nilan (1986). Miranda (2006) afirma a respeito das duas abordagens:

Existem similaridades entre as abordagens, e todas elas procuram isolar o que o usuário vê como dimensão fundamental de uma situação-problema, e o que pode ser relatado por diferentes estratégias cognitivas que os usuários utilizam para determinar que tipo de informação lhes será útil.

Na época em que os primeiros estudos de usuários foram realizados, na década de 40, a abordagem tradicional era adotada, tendo os estudos dirigidos aos sistemas de informação. De acordo com Ferreira (1997):

A abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as consequências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação.

Segundo Aoyama (2011) “os estudos têm como foco o sistema de informação e são dirigidos principalmente para o conteúdo ou para a tecnologia, a informação é considerada como algo objetivos existente fora das pessoas e passível de ser transferida.”

Sobre a abordagem tradicional, Ferreira (1997) afirma que ela não é adequada para acomodar os diferentes tipos de problemas dos usuários. Talja e Hartel (2010) também criticam a abordagem tradicional, pois defendem que eles reforçavam a conduta passiva do usuário, que eram essencialmente concebidos como receptores homogêneos de informação.

Na abordagem alternativa, os estudos são dirigidos aos usuários, sendo eles os objetos de pesquisa. Dervin e Nilan (1986) apontam algumas características da abordagem alternativa:

- a) Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- b) Considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- c) Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;
- d) Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- e) Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- f) Empregar maior orientação qualitativa.

Por o usuário ser o elemento central dos sistemas de informação na abordagem alternativa, torna-se necessário entender as suas necessidades de busca e usos da informação. Costa e Ramalho (2010) defendem essa ideia ao afirmarem que o foco da abordagem alternativa é o problema individual de cada usuário, seus comportamentos de busca e uso da informação.

Dervin e Nilan (*apud* MIRANDA, 2006) destacaram três vertentes pertencentes à abordagem alternativa, que podem ser identificadas na tabela 3.

Figura 1 - Vertentes da Abordagem Alternativa

ABORDAGEM	AUTORES QUE UTILIZARAM	CARACTERÍSTICAS DA ABORDAGEM
Valor Adicionado	Taylor, MacMullin, Hall, Ford, Garvey, Mohr, Paisley, Farradane	Foco na percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação. (problema → valores cognitivos → soluções)
Construção de Sentido	Dervin, Fraser, Edelstein, Grunig, Stamm, Atwood, Palmour, Carter, Dewdney, Warner, Chen, Burger, Hernon.	Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. (situação → lacuna cognitiva e de sentido → uso)
Anomalia cognitiva	Belkin, Oddy, Ofori-Dwumfuo.	Foco nas pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas, e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia. (situação anômala → lacunas cognitiva → estratégias de busca)

Fonte: Dervin e Nilan *apud* Miranda (2006)

Já Ferreira (1997) afirma que a abordagem alternativa trabalha com quatro vertentes principais, sendo elas:

- a) Abordagem de valor agregado, de Robert Taylor;
- b) Abordagem do estado de conhecimento anômalo, de Belkin e Oddy;
- c) Abordagem de processo construtivista, de Carol Kuhlthau;
- d) Abordagem *Sense-making*, de Brenda Dervin.

A autora considera ainda as três primeiras abordagens trazem contribuições conceituais e teóricas para um paradigma alternativo em estudos de usuários, enquanto a abordagem *sense-making* representa um método para mapear as necessidades de informação sob o ponto de vista do usuário.

5.1.1 Abordagem do Valor Agregado, de Taylor

Taylor (1982) chama de informação com valor agregado o processo de transformar dados em informação útil. “Essa informação poderá ser empregada para

esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais do usuário de um sistema de informação.” (BAPTISTA; CUNHA, 2007)

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

- a) Visceral: a pessoa tem uma vaga sensação de insatisfação, quase sempre inexprimível em termos linguísticos.
- b) Consciente: o indivíduo consegue descrever mentalmente a área de indecisão.
- c) Formalizado: a pessoa já é capaz de fazer uma descrição racional da sua necessidade de informação.
- d) Adaptado: é quando a questão formalizada no nível acima é adaptada para que seja compreendida por um sistema de informação.

5.1.2 Abordagem do Estado do Conhecimento Anômalo, de Belkin e Oddy

A respeito da abordagem do estado de conhecimento anômalo, Costa, Silva e Ramalho (2009) afirmam:

[...] focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, falta, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia.

Essa abordagem trata o conceito de necessidade de informação como um processo dinâmico e evolucionário, uma vez que as necessidades de um usuário mudam no processo de busca de informação.

5.1.3 Abordagem do Processo Construtivista, de Kuhlthau

O modelo da Abordagem do processo construtivista foi desenvolvido por Kuhlthau após pesquisas sobre a experiência e o comportamento de usuários de bibliotecas. Segundo Costa, Silva e Ramalho (2009), esse modelo é baseado no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin, e é reforçado pela Teoria do

Construtivismo, “em que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela transmissão”.

5.1.4 Abordagem do *Sense-making*, de Dervin

A abordagem do *sense-making*, de Dervin, trata-se do “conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo”. (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009)

Ferreira (1997) compreende o a abordagem do *Sense-making* como “a atividade humana de observação, interpretação e compreensão do mundo exterior, inferindo-lhe sentidos lógicos, advindos do uso dos esquemas interiores.” (FERREIRA, 1997)

5.2 Necessidade de Informação

A partir da década de 80, com a automação dos processos informacionais e um foco maior no usuário, percebeu-se que a identificação das necessidades de informação dos usuários deveriam receber maior destaque nas pesquisas da área. (MARTÍNEZ-SILVEIRA e ODDONE, 2007).

O conceito de necessidade de informação é difícil de ser definido. Brittain (*apud* BETTIOL, 1990) se referiu a necessidade como o abstrato, “uma” ou “alguma” combinação de diferentes necessidades, sendo elas:

- a) as necessidades expressas pelo usuário;
- b) as necessidades que o usuário não pode expressar;
- c) as necessidades presentes, que podem ser expressas ou não e;
- d) as necessidades futuras.

Wilson (1981) afirma que parte da dificuldade em definir um conceito de necessidade de informação é devido ao problemático conceito de “informação”, enquanto Martyn (*apud* BETTIOL, 1990) afirma que necessidade é um conceito escorregadio de se definir, e acrescenta ainda que a dificuldade de identificá-lo dá-se

pelo fato de que as próprias pessoas não refletem no que desejam, ou não conseguem articular o que desejam ou, ainda, são tímidas para isso. Quanto a isso, Wilson (1981) afirma que a necessidade informacional é uma experiência subjetiva, que, por ocorrer na mente de cada indivíduo, não pode ser acessível de forma direta pelo observador. Dessa forma, a necessidade só pode ser descoberta por dedução ou por um ato de enunciação da pessoa que detém a necessidade.

O autor ainda compara as necessidades de informação com as necessidades básicas de um ser humano, e as classifica em cognitivas, afetivas e fisiológicas, sendo que essas categorias são inter-relacionadas. Um indivíduo, ao procurar satisfazer suas necessidades, se envolve em um processo de comportamento informacional, e sugere ainda que o termo necessidade de informação seja reformulado para “busca de informação para a satisfação de necessidades”.

Cooper, na mesma linha, afirma:

Uma necessidade informacional é algo não observável diretamente. Não podemos, por exemplo, ver suas ‘estruturas’, no entanto a necessidade informacional existe, pelo menos, na mente do usuários. (COOPER *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA e ODDONE, 2007)

Martínez-Silveira e Oddone, (2007) definem:

A necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou.

Para Derr (*apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007) a necessidade informacional é “a relação que existe entre a informação e a finalidade dessa informação para o indivíduo”. O autor afirmou ainda que, para se existir necessidade de informação, é necessária: a) a presença de um propósito para a informação e b) que tal informação contribua para alcançar esse propósito.

Figueiredo (1983) defende a existência de dois tipos de necessidade de informação, a que acontece em função do conhecimento, resultado do desejo de saber,

e a necessidade que acontece em função da ação, que resulta de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.

Bettiol (1990) considera uma necessidade de informação “como uma premência de saber, compreender ou descrever um determinado assunto, premência essa surgida de uma motivação”.

Totterdel e Bird (*apud* BETTIOL, 1990) definem três formas de necessidades informacionais para a compreensão da atividade bibliotecária:

- a) A necessidade não ativada ou não sentida é a forma mais difícil de avaliar e pode ser ignorada;
- b) As necessidades não expressas são aquelas que as pessoas sentem ou estão delas conscientes, sem contudo fazerem uso de uma biblioteca para satisfazê-las, isto é, não são expressas em um contexto de biblioteca.
- c) A necessidade expressa, que pode ser intencional e não intencional, referindo-nos ao uso de biblioteca.

Existem algumas variáveis que podem influenciar no processo de necessidade de informação dos usuários. Entre elas:

- a) As relacionadas com fatores demográficos – idade, profissão, especialização, estágio na carreira, localização geográfica;
- b) As relacionadas com o contexto – situação de necessidade específica, preminência interna ou externa;
- c) As relacionadas com a frequência – necessidade recorrente ou nova;
- d) As relacionadas com a capacidade de prevê-la – necessidade antecipada ou inesperada;
- e) As relacionadas com a importância - grau de urgência;
- f) As relacionadas com a complexidade – de fácil ou difícil solução. (LECKIE; PETTIGREW; SYLVAIN *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA e ODDONE, 2007)

Devadason e Lingam (*apud* JARDIM; FONSECA, 2004) enumeram algumas variáveis que podem afetar as necessidades informacionais:

- a) O leque de fontes de informação disponíveis;
- b) Os usos para os quais as informações serão necessárias;
- c) O *background*, a motivação, a orientação profissional e outras características individuais do usuário;

- d) O ambiente social, político, econômico, legal e os sistemas regulamentares que envolvem o usuário;
- e) As consequências do uso da informação.

Lancaster (1979) definiu a necessidade de um assunto conhecido, de localizar documentos sobre esse determinado assunto ou para responder uma questão específica. O autor dividiu essa necessidade em:

- a) A necessidade de informação, iniciada pelo usuário, para solucionar um problema ou para uma tomada de decisão. Pode ser subdividida em 1) a necessidade de um item ou dado; 2) necessidade de um ou mais documentos sobre um assunto; e 3) necessidade de uma ampla busca sobre um assunto.
- b) A necessidade de informação, iniciada pelo serviço de informação, sobre novos desenvolvimentos, como sistemas de alerta, listas de aquisição, Disseminação Seletiva da Informação.

Segundo Martínez-Silveira e Oddone (2007) as necessidades de informação geralmente são originadas de situações relacionadas ao âmbito profissional de cada indivíduo, sendo que podem ser influenciadas, principalmente, por fatores pessoais.

Leckie; Pettigrew e Sylvain (1996) afirmam que fatores como “o nível de complexidade, o grau de importância e a condição de previsibilidade de uma necessidade podem afetar tanto o comportamento quanto a busca dessa informação”.

Devadason e Lingam (*apud* JARDIM; FONSECA, 2004) afirmam que as necessidades de informação são estabelecidas em três níveis:

- a) As falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este é consciente e as expressa;
- b) As falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este é consciente, mas não as expressa;
- c) As falhas nas cadeias de conhecimento do usuário sobre as quais este não tem consciência. São necessidade latentes.

Taylor (1968) afirma que a necessidade de informação de um usuário passa por quatro níveis: a) nível visceral, onde a pessoa percebe um vazio de conhecimento e procura obter informações; b) nível consciente, quando o indivíduo é capaz de

descrever vagamente a área de indecisão através de afirmações, contudo existe ainda uma ambiguidade; c) nível formalizado, quando a descrição da necessidade de informação passa a ser racional, é expressa, e a ambiguidade reduzida; d) nível adaptado, quando acontece uma interação entre o indivíduo e uma fonte de informação, onde a questão apresentada é modificada de forma que possa ser compreendida pelo sistema de informação.

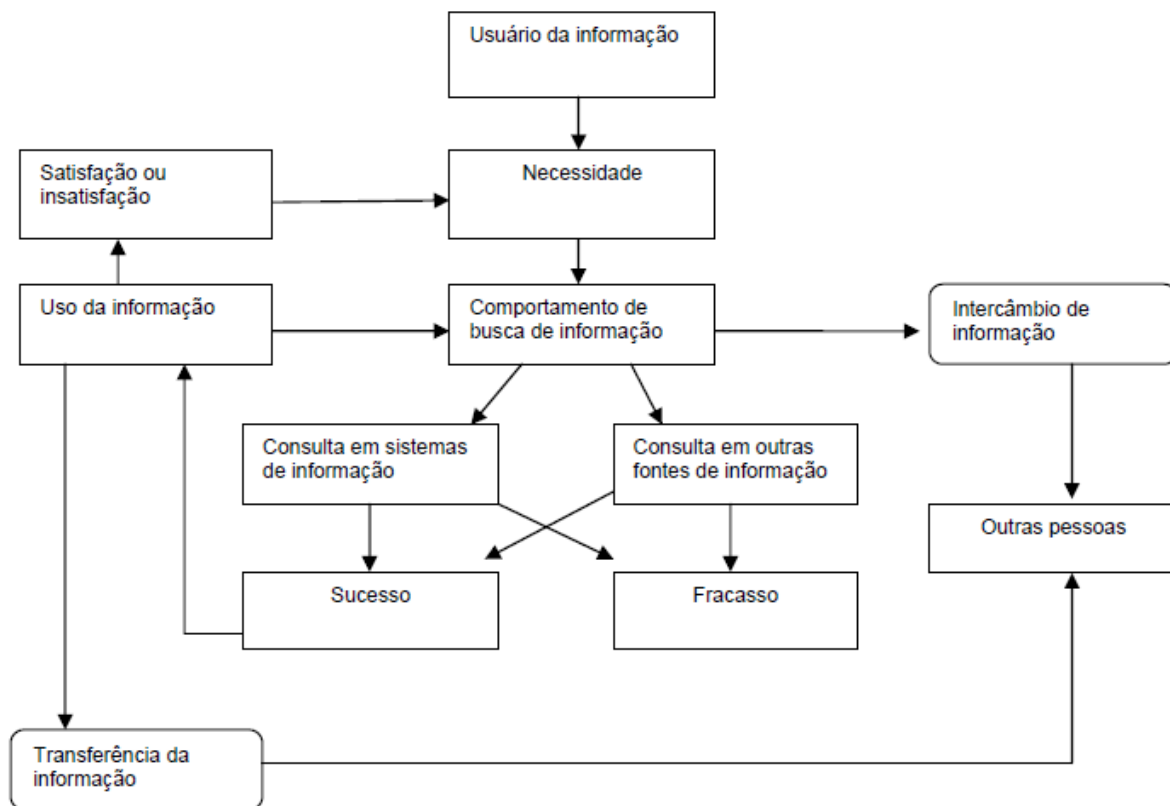
5.3 Comportamento Informacional

Segundo Wilson (2000), comportamento informacional pode ser definido como todo o comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação.

Rocha (2011) define busca de informação como “o processo pelo qual o indivíduo procura adquirir informações necessárias à realização de um projeto ou para tomada de decisões”.

Wilson, em 1981, propôs um modelo (Figura 1) de comportamento informacional, inspirado nas necessidades dos indivíduos.

Figura 2 - Modelo de comportamento informacional de Wilson



Fonte: Wilson *apud* Rocha (2011)

Esse modelo propõe que o comportamento de busca informacional deriva da necessidade de um usuário da informação, que pode, por sua vez, procurar satisfazer sua demanda através de um sistema de informação ou não, resultando no sucesso ou no fracasso na busca da informação. Quando obtém sucesso, o usuário utiliza a informação para responder total ou parcialmente sua questão inicial, ou, até, para recomençar o processo de busca da informação. O modelo apresenta, ainda, que o processo de busca informacional pode envolver outra pessoa, através da troca de informação.

Kuhlthau (1991) desenvolveu um modelo de busca de informação chamado de *Information Search Process* (ISP). Para a autora, o processo de busca da informação é formado através da construção pessoal e é centrado no usuário, que parte da

informação para criar novos conhecimentos. O ISP é formado por seis estágios, sendo elas:

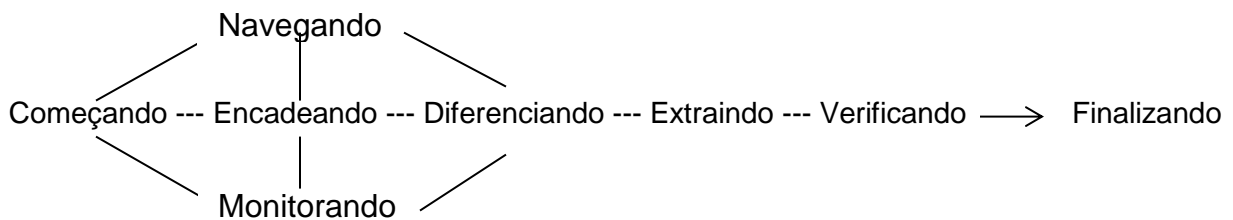
- a) Início – Nesse estágio, a pessoa se torna consciente da falta de conhecimento ou entendimento, em que as sensações de incerteza e apreensão são comuns. Nesse ponto, as tarefas são de reconhecer as necessidades de informação.
- b) Seleção – No segundo estágio, a tarefa é a de identificar e selecionar o tópico geral a ser investigado ou a abordagem a ser seguida.
- c) Exploração – Esse estágio é caracterizado pelos sentimentos de confusão, incerteza e dúvida, que frequentemente aumentam durante esse período. A tarefa é a de buscar informações sobre o tema geral a fim de ampliar o entendimento pessoal.
- d) Formulação – É nessa etapa do ISP que o sentimento de incerteza diminui e o de confiança aumenta, em que o usuário possui um direcionamento para o seu estudo.
- e) Coleta – Nesse estágio do processo a interação entre o usuário e o sistema de informação funciona de forma eficaz e eficiente. A tarefa é a de reunir informações relacionadas ao tópico em foco. O usuário já possui um senso de direção bem definido e sente-se mais confiante.
- f) Apresentação – Na fase final, o sentimento de alívio é comum, assim como o de satisfação, se a pesquisa foi bem, e decepção, se não foi. Nessa fase é produzido o resultado de todo o processo de busca.

Ellis (*apud* CRESPO; CAREGNATO, 2006) estruturou um modelo de oito categorias, a partir de um estudo comparativo entre cientistas sociais e cientistas de áreas exatas. Dessa forma, a estrutura do modelo se adequa a várias áreas do conhecimento. As oito categorias são:

- a) Iniciar – são as atividades efetuadas no começo da busca de informação, de forma a identificar as fontes de informação que podem basear posteriores ampliações da busca.

- b) Encadear – abrange as buscas de informação, as fontes iniciais irão indicar fontes adicionais.
- c) Navegar - trata-se de uma busca semidirigida a uma área de interesse amplo.
- d) Diferenciar – é a fase em que o indivíduo analisa as fontes para filtrar o material identificado.
- e) Monitorar – é manter-se atualizado na área de interesse, monitorando as fontes de informação específicas.
- f) Extrair – trata-se de explorar uma ou mais fontes específicas para obter o material que se necessita.
- g) Verificar – nessa etapa, o pesquisador avalia a validade da informação pesquisada.
- h) Finalizar – é a fase em que o pesquisador retorna aos seus escritos, com o fim de relacionar suas descobertas com outros trabalhos publicados.

Figura 3 – Fases do comportamento na busca informacional de Ellis



Fonte: Ellis (*apud* CRESPO; CAREGNATO, 2006)

6 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os métodos e procedimentos utilizados para o desenvolvimento desse estudo.

6.1 Tipo da pesquisa

A metodologia escolhida para ser utilizada, quanto a abordagem, é a pesquisa quantitativa. “A abordagem quantitativa possibilita a quantificação e o dimensionamento do universo pesquisado, sendo os dados coletados, analisados e apresentados estatisticamente.” (BOCCATO; FUJITA, 2006). Segundo Gerhardt e Silveira (2009), “a pesquisa quantitativa, que tem suas raízes no pensamento positivista lógico, tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana.”

Quanto ao objetivo, o estudo tem caráter de pesquisa descritiva, uma vez que descreve as características e necessidades de informação dos Conselheiros, Magistrados, Servidores e demais colaboradores do CNJ.

6.2 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa compreende os Conselheiros, Magistrados, Assessores, Pesquisadores e Servidores com ou sem vínculo do CNJ.

6.2.1 O Conselho Nacional de Justiça

O Conselho Nacional de Justiça, criado em 31 de dezembro de 2004 e instalado em 14 de junho de 2005, tem sua sede em Brasília, mas atua em todo o território nacional. A sua criação, pela EC 45/2004, decorreu da necessidade de controlar os tribunais, de forma a criar a comunicação e a democracia interna no Poder Judiciário.

O CNJ é uma instituição pública, que tem como objetivo aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário, em especial no controle e na transparência administrativa e processual.

O CNJ tem como Missão: “contribuir para que a prestação jurisdicional seja realizada com moralidade, eficiência e efetividade em benefício da sociedade” e como Visão: “ser um instrumento efetivo do Poder Judiciário” (BRASIL, s.d.)

6.2.1.1 Composição

O CNJ é composto por 15 conselheiros, dentre eles, nove magistrados do Ministério Público, dois advogados e dois cidadãos de notável saber jurídico e reputação ilibada. Entre os direitos e deveres dos conselheiros, estão:

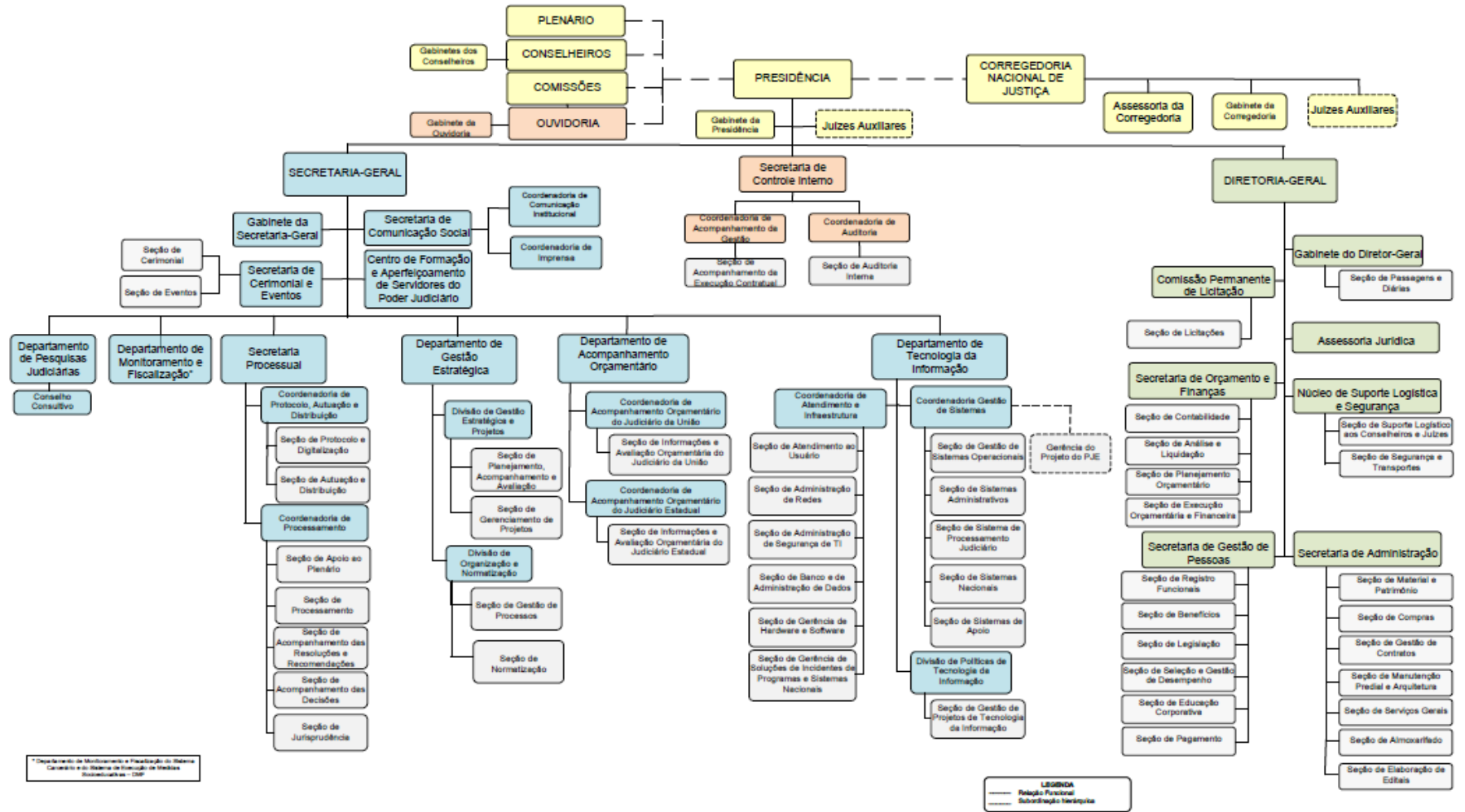
- Elaborar projetos, propostas ou estudos sobre matérias de competência do CNJ e apresentá-los nas sessões plenárias ou reuniões de Comissões, observada a pauta fixada pelos respectivos Presidentes;
- requisitar de quaisquer órgãos do Poder Judiciário, do CNJ e de outras autoridades competentes as informações e os meios que considerem úteis para o exercício de suas funções;
- propor à Presidência a constituição de grupos de trabalho ou Comissões necessários à elaboração de estudos, propostas e projetos a serem apresentados ao Plenário do CNJ;
- propor a convocação de técnicos, especialistas, representantes de entidades ou autoridades para prestar os esclarecimentos que o CNJ entenda convenientes;
- pedir vista dos autos de processos em julgamento.
- participar das sessões plenárias para as quais forem regularmente convocados;
- despachar, nos prazos legais, os requerimentos ou expedientes que lhes forem dirigidos;
- desempenhar as funções de Relator nos processos que lhes forem distribuídos. (BRASIL, s.d.)

6.2.1.2 Estrutura Orgânica

De acordo com o Regimento Interno e a Portaria n. 180, de 3/10/2013, o organograma do CNJ, atualizado em 25/09/2014 é o apresentado na figura 4:

Figura 4 - Organograma do CNJ

ORGANOGRAMA DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Regimento Interno e Portaria nº 180, de 3/10/2013)



Fonte: Página do CNJ na Internet (www.cnj.jus.br)

6.3 Amostra da Pesquisa

A população de uma pesquisa é o número de elementos existentes no universo dessa pesquisa. Com base nas informações fornecidas pela Diretoria de Gestão de Pessoas do CNJ, a população a ser pesquisada é composta de:

Conselheiros: 13

Magistrados: 8

Assessores: 42

Pesquisadores: 7

Servidores (com ou sem vínculo): 294

Total: 364.

Assim, constatamos que o número de pessoas que estarão aptas a utilizar a Biblioteca é de 364. Esta é a população considerada para a pesquisa, lembrando que o CNJ conta ainda com a contribuição de estagiários e terceirizados, entretanto, eles não participarão da pesquisa realizada nesse trabalho.

A amostra, que é a parcela da população que será investigada, foi calculada com um nível de confiança de 95% e erro amostral de 5%. O nível de confiança representa a probabilidade de a amostra coletada refletir de fato a população, e o erro amostral indica que o resultado da pesquisa poderá variar para mais 5% ou menos 5%. Diante disso, a amostra dessa pesquisa é a de que 147 questionários.

6.4 Instrumento de Coleta de Dados

O instrumento utilizado na realização da pesquisa foi o questionário. Segundo Cunha (1982) “consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados”. O questionário desse estudo possui oito questões fechadas, com respostas do tipo múltipla escolha, em que algumas os usuários tinham a opção de, na opção “outras”, escrever abertamente, questões de sim ou não, e uma aberta, de sugestões, não obrigatória.

O questionário utilizado considerou os seguintes assuntos:

- Identificação do usuário, em que o usuário respondia a que grupo ele pertencia;
- Informação utilizada, que consistia em questões acerca das informações utilizadas pelos usuários, onde o usuário as encontra e se possui dificuldade para encontrá-las;
- Conhecimento ou não do projeto de criação da biblioteca, bem como sua utilidade;
- Identificação dos conteúdos de preferência dos usuários.

6.5 Pré-teste

O pré-teste, ou teste piloto, tem, como uma de suas principais funções, a de testar o instrumento a ser utilizado na coleta de dados. Segundo Mariuci, Ferri e Felicetti (2012), o pré teste tem como característica seu caráter experimental, sendo aplicado a uma pequena amostra de participantes.

Para a realização desse estudo foi feito um pré-teste com 3 questionários, que foram fundamentais para a avaliação das perguntas a serem feitas e seus formatos, uma vez que foi possível identificar eventuais falhas e corrigi-las para o melhor aproveitamento do estudo.

6.6 Procedimentos de coleta e análise de dados

A coleta de dados foi feita via *e-mail*. Os questionários foram enviados através de um *e-mail* institucional da Biblioteca do CNJ através de um *mailing* interno, uma vez que, apesar de ainda não existir fisicamente, a biblioteca já oferece alguns serviços e possui *e-mail* próprio. As respostas recebidas foram repassadas ao meu *e-mail* pessoal para a análise dos dados. Essa forma foi escolhida já que os questionários não poderiam ser enviados pelo *e-mail* pessoal, pela falta de acesso aos dados dos servidores do CNJ. Os questionários também não puderam ser coletados pessoalmente, uma vez que no mês de Novembro ocorreram diversas Sessões Extras no Órgão, dificultando o acesso aos Conselheiros, Magistrados, Assessores,

Pesquisadores e Servidores do CNJ. Foram coletados os 147 questionários necessários.

A tabulação dos dados foi feita através do Excel, e a criação dos gráficos através do Word.

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesse capítulo serão apresentados os resultados dos dados coletados através dos questionários, com gráficos para facilitar o entendimento e para demonstrar o quantitativo das respostas, que serão apresentadas em porcentagem (%).

7.1 Identificação do usuário

A pergunta de identificação do usuário tinha como objetivo apenas saber a que grupo o respondente pertencia, sendo o Grupo 1: Conselheiros, Magistrados, Assessores e Pesquisadores; e o Grupo 2: Servidores (com ou sem vínculo).

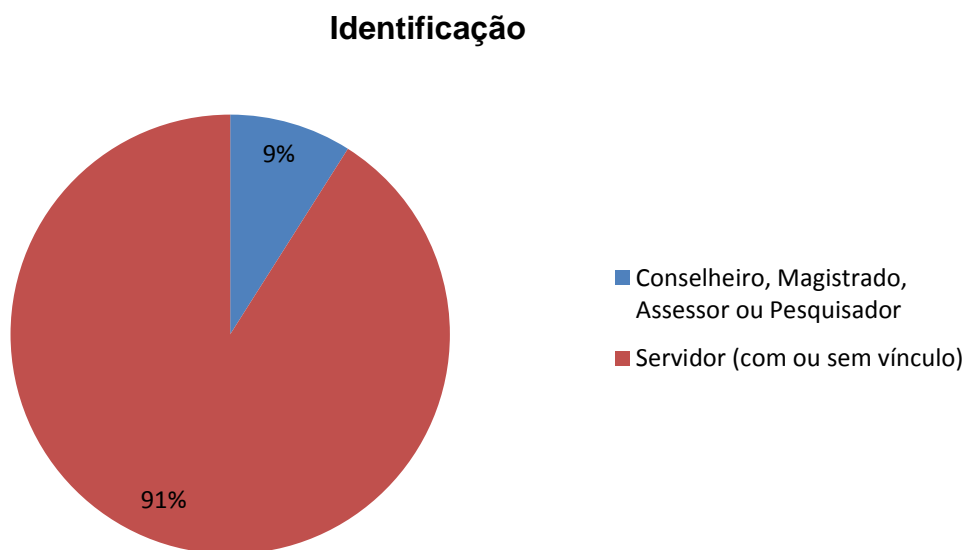


Gráfico 1 – Identificação

Os dados de identificação coletados correspondem com a realidade do Órgão, uma vez que o número de usuários do Grupo 2 é muito maior que do Grupo 1.

7.2 Tipo de informação utilizada

Nesta pergunta o usuário era questionado quando ao tipo de informação que ele utiliza para realizar suas funções no ambiente de trabalho, sendo que, na opção “Literatura Especializada” o usuário possuía um campo aberto para especificar a área do conhecimento; a opção “Informação Jurídica” era subdividida em Jurisprudência, Doutrina e Legislação, em que os usuários podiam marcar mais de uma opção e a última opção era a de “Outros” com um campo aberto para que o usuário respondesse livremente. Os usuários podiam marcar mais de uma opção de resposta.

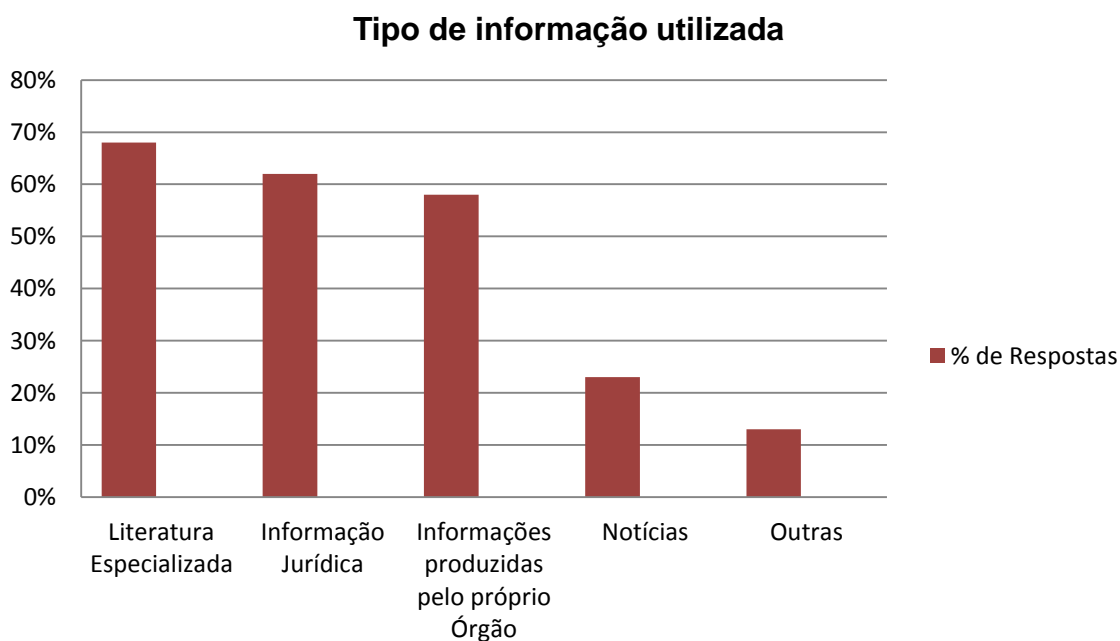


Gráfico 2 - Tipo(s) de Informação utilizada para desempenho das funções

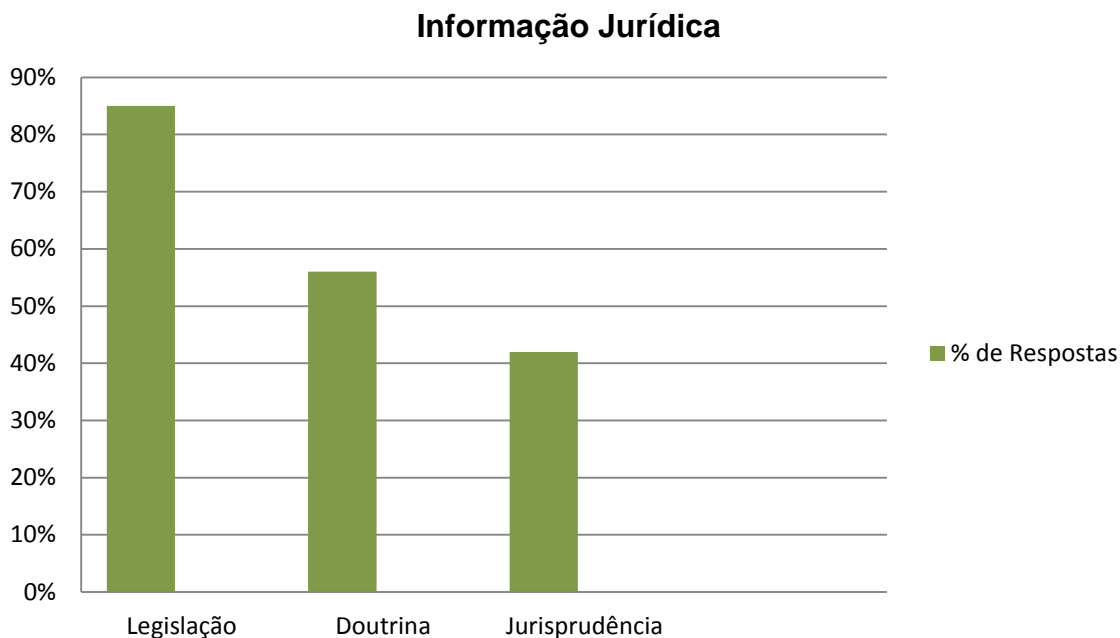


Gráfico 3 - Informação Jurídica

Pode-se perceber que 68% dos respondentes utilizam Literatura Especializada para realizar suas funções. As respostas da área do conhecimento ficaram divididas nas seguintes áreas:

- a) Administração, Geral e Pública, em especial Gestão por Competência, Gerenciamento estratégico e Gerenciamento de Processos;
- b) Estatística;
- c) Tecnologia da Informação e Informática;
- d) Contabilidade, Orçamento e Finanças;
- e) Direito, e;
- f) Ciências Sociais.

Quanto à Informação Jurídica, 62% dos entrevistados a utilizam. Dentre eles, 85% utilizam Legislação, 56% Doutrina e 42% Jurisprudência.

As Notícias são utilizadas por 23% dos pesquisados e as Informações produzidas pelo próprio Órgão por 58%. Na opção Outras, marcada por 13% dos entrevistados, a resposta mais comum foi a de “Informações produzidas por outros Órgãos”.

7.3 Facilidade em encontrar as informações

Tem facilidade em encontrar a informação

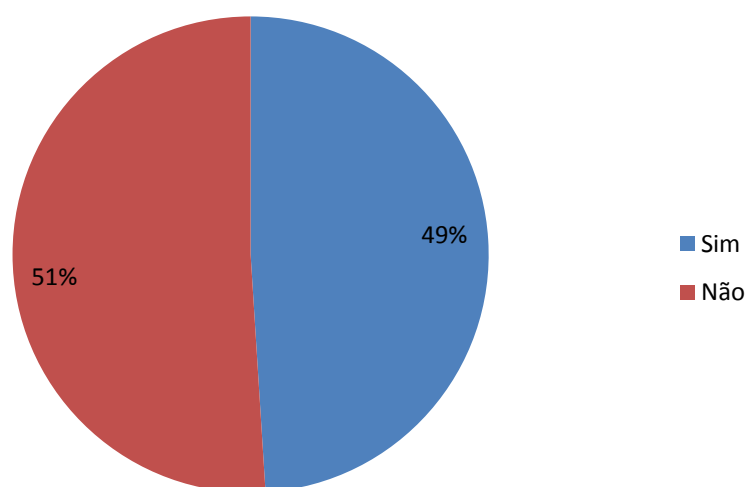


Gráfico 4 - Tem facilidade em encontrar a informação

Como se pode perceber, a maioria dos entrevistados (51%) não tem facilidade em encontrar a informação necessária, citada na questão anterior. Lancaster (1979) enumerou alguns fatores responsáveis que podem influenciar nessa busca pela informação:

- a) Crescimento da literatura na área coberta;
- b) Custo da literatura da área coberta;
- c) O tamanho da população a ser servida;
- d) O nível educacional da população a ser servida;
- e) A acessibilidade física, intelectual e psicológica do serviço de informação;

- f) O custo do serviço de informação;
- g) A facilidade do uso do serviço, isto é, o tempo envolvido;
- h) A experiência do usuário com o serviço;
- i) A rapidez do serviço;
- j) O valor da solução para um problema de informação;
- k) A probabilidade de que exista uma solução na literatura.

A presença de um Serviço de Informação e de Bibliotecários capacitados para auxiliar as pesquisas de seus usuários poderá facilitar a busca por informações pelos Servidores do CNJ. Atienza *apud* Rocha (2011) defende:

Para que as informações atendam, realmente, a seus objetivos precípuos, a documentação jurídica deverá ser apoiada em elementos de pesquisa, colhida em documentos complexos e atualizados, conduzida sempre segundo processos racionais, sob a supervisão e orientação de bibliotecários.

7.4 Onde busca as informações necessárias

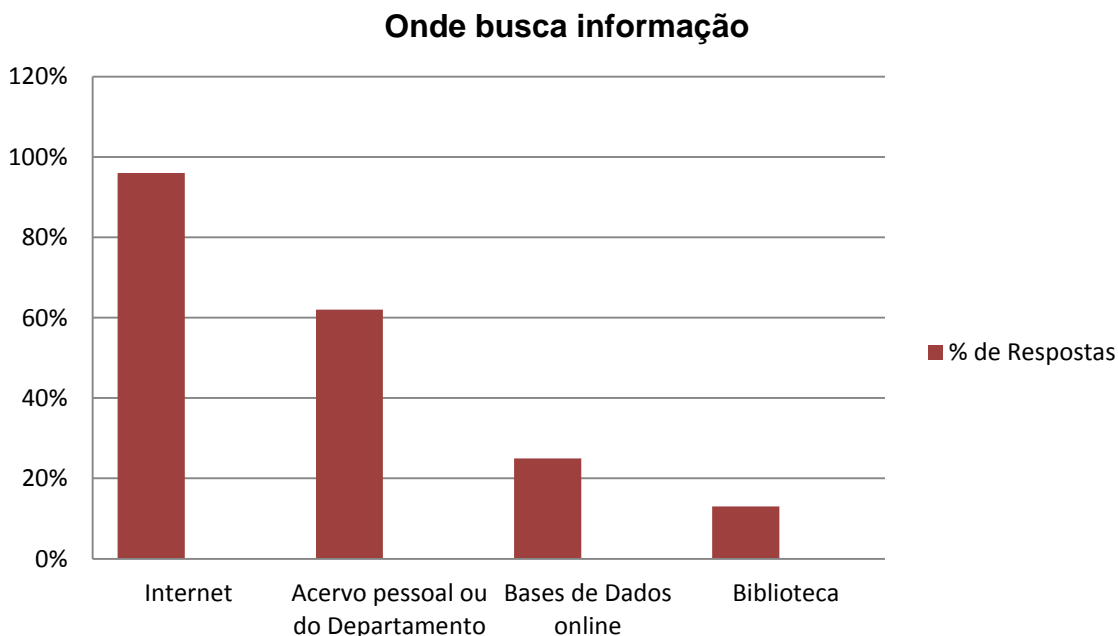


Gráfico 5 - Onde busca as informações necessárias

Ao serem questionados acerca de onde buscam as informações necessárias para o desempenho de suas funções, quase a totalidade, 96% dos questionados, utilizam a internet. Segundo Gasque e Costa (2003), “a Internet tem sido cada vez mais incorporada ao cotidiano das pessoas, representando um avanço quanto à formação continuada em todas as áreas.”

Nessa questão, em que mais de uma opção podia ser marcada, 62% dos questionados utilizam Acervo pessoal ou do departamento, o que pode ser resultado da falta de uma Biblioteca no Órgão, fazendo com que departamentos criem acervos próprios para suprir suas necessidades de informação.

As Bases de dados online são utilizadas por 25% dos entrevistados, uma vez que, mesmo sem a existência de uma biblioteca física, algumas bases de dados já são assinadas pelo CNJ e podem ser acessadas por seus servidores por meio da Intranet. Passos (2005) defende que as bases de dados e a Internet trouxeram modificações no desenvolvimento de coleções.

Apenas 13% dos entrevistados utilizam outras bibliotecas na busca de informações. Nessa opção, o usuário tinha o campo para especificar a biblioteca consultada, e as respostas foram UniCEUB, Universidade de Brasília, Supremo Tribunal Federal e Universidade Católica de Brasília.

7.5 Tem conhecimento da Biblioteca do CNJ

Tem conhecimento do projeto de criação da biblioteca

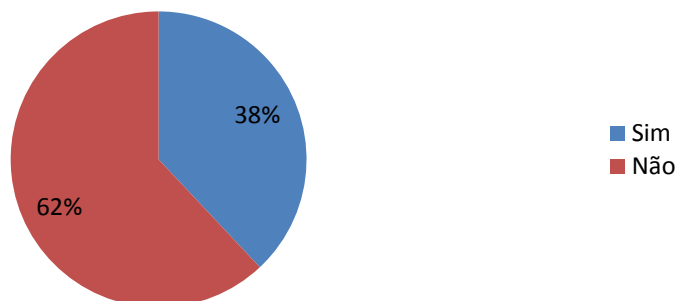


Gráfico 6 - Tem conhecimento do projeto de criação da Biblioteca

Ao serem questionados se tinham conhecimento do projeto de criação da biblioteca do CNJ, 62% dos entrevistados responderam negativamente.

7.6 Será útil para o desempenho das funções

Biblioteca será útil para desempenho das funções

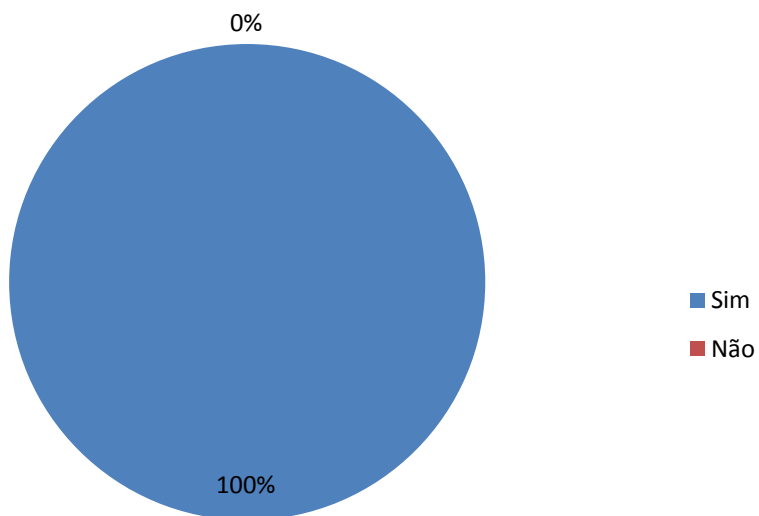


Gráfico 7 - Biblioteca será útil para desempenho das funções

Todos os entrevistados consideram que a Biblioteca do CNJ será útil para auxiliar no desempenho de suas funções no ambiente de trabalho, demonstrando que existe uma necessidade de um Serviço de Informação para auxiliar a suprir as necessidades de informação surgidas no desempenho de suas funções.

7.7 Áreas do conhecimento consideradas importantes

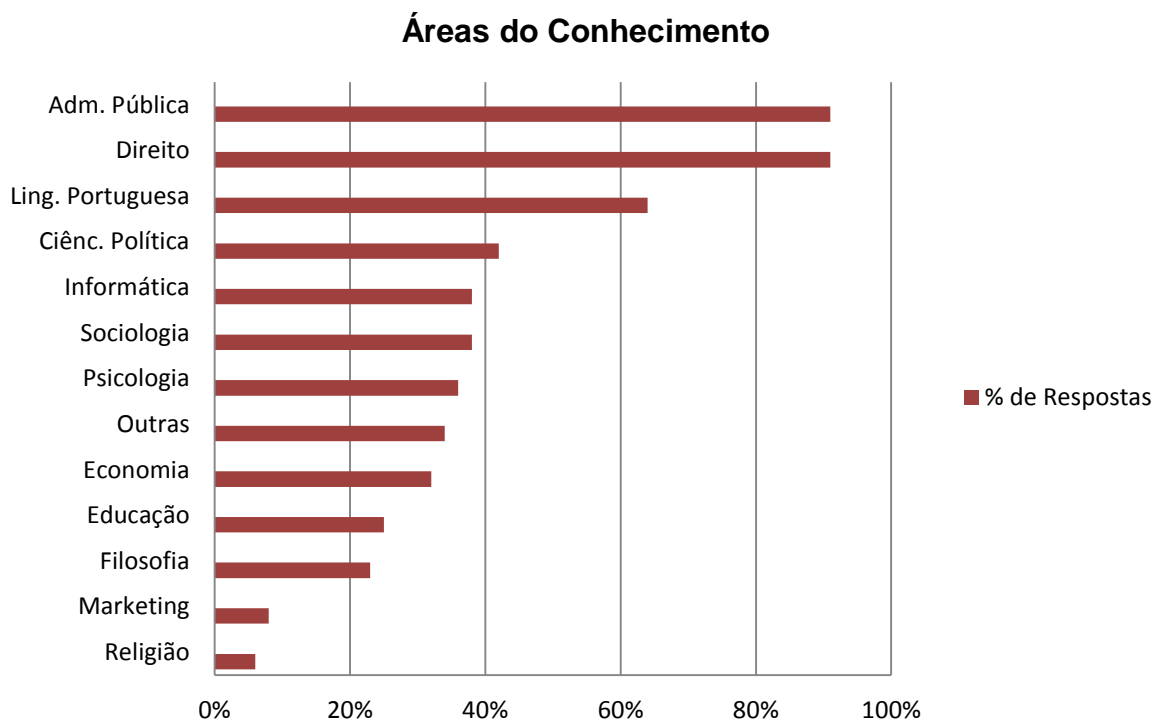


Gráfico 8 - Áreas do conhecimento

Nessa questão, os usuários foram interrogados acerca das áreas do conhecimento que consideram importante que o acervo da Biblioteca do CNJ contemple. As opções Direito e Administração Pública foram as mais marcadas, por 91% dos entrevistados, seguido de Língua Portuguesa, com 64% e Ciência Política, com 42%. Essas áreas do conhecimento mais escolhidas pelos usuários demonstram uma coerência com o tipo de biblioteca especializada, com as funções desempenhadas pelos Servidores e com o objetivo do Órgão.

Sociologia e Informática foram marcadas por 38% dos questionários, seguidos de Psicologia (36%), Economia (32%), Educação (25%) e Filosofia (23%). Religião e Marketing foram as opções menos marcadas, com 6 e 8%, respectivamente, sendo que elas foram opções à resposta para certificar a atenção dos respondentes quanto às respostas ao questionário, uma vez que não são assuntos comuns em bibliotecas jurídicas.

A última opção dada aos questionados era a opção Outros, que possuía um campo livre para que o usuário pudesse preencher com outras opções. O assunto mais abordado pelos usuários no campo Outros foi Estatística, seguido de Administração Geral, Tecnologia da Informação e Contabilidade. Essas respostas confirmam os dados recebidos na questão acerca dos tipos de informação utilizadas pelos usuários, uma vez que as respostas no campo Literatura Especializada são semelhantes as dadas nessa questão.

7.8 Livros de Literatura

Considera importante a Biblioteca possuir livros de literatura

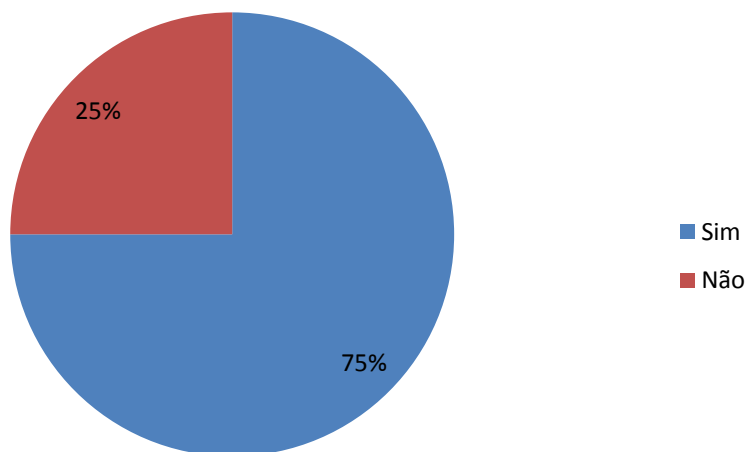


Gráfico 9 - Considera importante a Biblioteca possuir livros de literatura

A maioria dos entrevistados, 75%, considera importante que a Biblioteca do CNJ possua livros de literatura como parte de seu acervo. Um usuário, no campo Sugestões, a última pergunta do questionário, afirmou que “*Os livros de literatura são importantes para auxiliar e estimular a fala e escrita dos Servidores*”.

7.9 Jornais e Revistas em formato impresso

Considera importante a Biblioteca possuir jornais e revistas em formato impresso

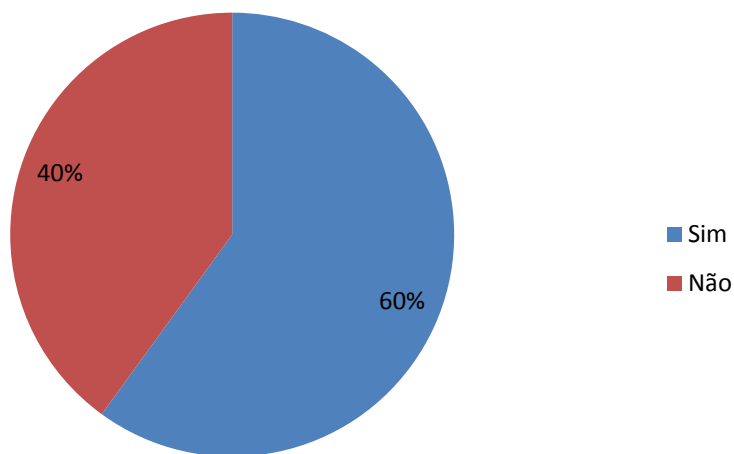


Gráfico 10 - Considera importante a Biblioteca possuir jornais e revistas em formato impresso

Segundo Passos (2005), os bibliotecários de desenvolvimento de coleções devem considerar as publicações eletrônicas, porém muitos operadores do Direito ainda preferem os documentos em papel, como pode ser demonstrado através dessa pergunta. Assim como em relação aos livros de literatura, a maioria dos entrevistados considera importante que a Biblioteca possua, também, os jornais e revistas em formato impresso, e não somente em formato eletrônico.

7.10 Sugestões

A última questão do questionário era uma questão aberta, não obrigatória, em que os questionados tinham um espaço para comentários e/ou sugestões que

julgassem importantes a serem consideradas na implantação da Biblioteca do CNJ. As respostas recebidas foram das mais diversas, com destaque para as seguintes:

“Aquisição de livros literários, um bom espaço para leitura, questionamento periódico junto aos servidores para atualização do material bibliográfico.”

“Achei louvável a iniciativa. Este Órgão foi criado em 2004 e desde então se utilizava da Biblioteca do STF para realização de consulta. Passados 10 anos, pensar numa atuação independente, com a reformulação de sua estrutura, é mais que uma necessidade.”

“Imagino a biblioteca como um ambiente agradável para a pesquisa e também de descontração. Com mesas e sofás para leitura.”

“Não comprem Códigos. As leis estão na internet. Mas obras clássicas de Constitucional e Administrativo são fundamentais. Acho que precisamos uma verticalização nessas matérias, com literatura estrangeira tb.”

“Disponibilizar mesas para a leitura.”

“É importante ter um sistema bem estruturado para a pesquisa do acervo, com filtros: autor, ano, assunto e título da publicação.”

“É interessante considerar livros no formato eBook (ou PDFs) também. Além de não ocuparem espaço físico, são práticos. Qualquer pessoa, com o devido cadastro, pode ter acesso a qualquer momento, sem depender da lista de espera.”

“A biblioteca deve ter um local de estudo, que funcione pela manhã também.”

“Considero importante termos jornais e revistas impressos somente quando tivermos um lugar apropriado para a biblioteca, caso contrário este material será acessível a poucos (“monopólio do jornal”).”

8 CONCLUSÃO

A pesquisa realizada teve como objetivo estudar as necessidades de informação dos Conselheiros, Magistrados, Assessores, Pesquisadores e Servidores do CNJ. Pode-se inferir através da pesquisa que a implantação de uma Biblioteca ajudará os usuários a encontrar a informação necessária, uma vez que a maioria deles possui dificuldade na busca de informação.

Choo (2000) afirma que é necessário considerar a necessidade, a busca e o uso da informação para compreender os processos pelos quais os usuários passam ao buscar informação.

Os estudos de usuário, segundo Figueiredo (1994), encorajam os usuários a falar sobre suas necessidades de informação, assumindo assim alguma responsabilidade para que as bibliotecas e sistemas de informação possam atender essas necessidades.

Esta pesquisa tornou-se importante ainda na fase de planejamento da biblioteca do CNJ de forma que a mesma seja criada de acordo com as necessidades de seus futuros usuários. Almeida (2000) afirma que ao analisar essas questões, pode-se definir objetivos com mais segurança e tomar decisões que afetarão o futuro dos serviços com maior grau de certeza de atingir seus objetivos.

Verificou-se neste trabalho que os usuários e departamentos, na falta de uma biblioteca do Órgão, criaram suas próprias bibliotecas, de forma a suprir as necessidades de informação provenientes no desempenho das funções exercidas por cada um.

Como se pôde perceber, os usuários esperam que a biblioteca seja um ambiente agradável, com um bom espaço de leitura, acervo amplo e diversificado, inclusive com livros de literatura.

Essa pesquisa não teve como objetivo descobrir todas as expectativas dos usuários quanto à biblioteca, apenas as relativas às necessidades de informação, tanto em relação a tipo, conteúdo e área do conhecimento. Diante disto, tornam-se

necessárias pesquisas futuras para descobrir outros aspectos da biblioteca esperados pelos usuários.

9 REFERÊNCIAS

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

AOYAMA, Pâmela Tieme Barbosa. **Estudo das necessidades de informação dos usuários da Biblioteca Digital do Senado Federal**. 2011. 120 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242711/PAMELAAOYAMA.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 20 out. 2014.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p.168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidade de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia: Brasília**, Brasília, v. 18, n. 1, p.56-69, jan./jun. 1990. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BETTIOL.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2014.

BOCCATO, Vera Regina Casari; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Estudos de avaliação quantitativa e qualitativa de linguagens documentárias: uma síntese bibliográfica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 2, p.267-281, maio 2006. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_9c517c606c_0013393.pdf. Acesso em: 10 nov. 2014

BRASIL. **Portal do CNJ**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/>>. Acesso em: 20 nov. 2014.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, abr. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362010000100006&script=sci_arttext>. Acesso em: 14 nov. 2014.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuários: entre a "tradição" e o "alternativo". **Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm>. Acesso em: 20 set. 2014.

CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de busca de informação: uma comparação de dois modelos. **em Questão**, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p.271-281, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/revistaemquestao/article/view/3639/3429>>. Acesso em: 20 out. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 10, n. 2, p.5-19, jul. 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2014.

DERVIN, B. ; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. (Ed.). In: **Annual Review of information Science and Technology**. v.21. p. 3-33. 1986.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal Of Documentation**, v. 45, n. 3, p.171-212, set. 1989. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb026843>>. Acesso em: 20 out. 2014.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Estudo de necessidade de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making**. Porto Alegre: ABEED, 1997. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InformaCAo>>. Acesso em: 10 nov. 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p.42-57, jul. 1983. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1496/1114>>. Acesso em: 02 nov. 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

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

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p.54-61, nov. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19024.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009. 120 p. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2014.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <http://dgz.org.br/out04/Art_04.htm>. Acesso em: 02 out. 2014.

KUHLTHAU, Carol C.. Inside the Search Process: information seeking from the user's perspective. **Journal Of The American Society For Information Science**, v. 42, n. 5, p.361-371, 1991. Disponível em:

<<https://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/docs/InsidetheSearchProcess.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2014.

MARIUCI, Sérgio; FERRI, Maricia da Silva; FELICETTI, Vera Lúcia. Uma sombra na educação brasileira: do ensino regular ao paralelo. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO DA REGIÃO SUL, 9., 2012, Caxias do Sul. **Anais...** . Caxias do Sul: Ucs, 2012. p. 1 - 20. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/viewFile/506/115>>. Acesso em: 14 nov. 2014.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e o comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p.118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n2/12.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2014.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p.1-2, set. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652006000300010&lng=en>. Acesso em: 20 out. 2014.

PASSOS, Edilenice. O futuro da biblioteca jurídica. In: REUNIÃO DO GRUPO DE AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS DA 4ª REGIÃO, 1., 2005, Porto Alegre. **Anais...** . Porto Alegre: 2005. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/Curriculo.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2014.

RIBEIRO, Luciane Meire; COSTA Luzia Sigoli. Estudos de uso e usuários da informação: uma análise do foco e dos tipos de grupos estudados historicamente e suas relações com as tendências atuais. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 24, 2011, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: FEBAB, 2011. Disponível em: <www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/.../428>. Acesso em: 20 nov. 2014.

ROCHA, Lucylene Valério. **Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal em relação as suas necessidades de informação jurídica**. 2011. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8041/3/2011_LucyleneValerioRocha.pdf>. Acesso em: 20 out. 2014.

TALJA, Sanna; HARTEL, Jenna. Revisiting the user-centred turn in information science research: an intellectual history perspective. **Information Research**, v. 12, n. 04, out. 2007. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/12-4/colis/colis04.html>>. Acesso em: 10 nov. 2014

TARAPANOFF, Kira; ARAËJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidade de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p.91-100, set./dez. 2000.

Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/231/1708>>. Acesso em: 01 set. 2014.

TAYLOR, Robert S.. Value-added processes in the information life cycle. **Journal Of The American Society For Information Science**, Syracuse, p.341-347, set. 1982. Disponível em: <https://www.asis.org/Publications/JASIS/Best_Jasist/1982Taylor.pdf>. Acesso em: 20 set. 2014.

TAYLOR, Robert S. Question-Negotiation and information seeking in libraries. **College & research libraries**, n. 28, p. 178-194, 1968.

WILSON, T. D.. Huma Information Behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p.49-55, 2000. Disponível em: <<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2014.

WILSON, T. D.. Models in information behaviour researche. **Journal Of Documentation**, v. 55, n. 3, p.249-270, jun. 1999. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/EUM0000000007145>>. Acesso em: 20 out. 2014.

WILSON, T. D.. On user studies and information need. **Journal Of Documentation**, v. 37, n. 1, p.3-15, 1981. Disponível em: <<http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>>. Acesso em: 10 out. 2014.

WILSON-DAVIS, K.. The centre for research on user studies: aims and functions. **Aslib Proceedings**, Grã-bretanha, v. 29, n. 2, p.67-76, fev. 1977. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/eb050580>>. Acesso em: 01 set. 2014.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO



Questionário

Necessidades de Informação dos Conselheiros, Magistrados e Servidores do Conselho Nacional de Justiça

Identificação:

- () Conselheiro, Magistrado, Assessor ou Pesquisador
() Servidor (com ou sem vínculo)

01) Qual(is) tipo(s) de informação você utiliza para o desempenho de suas funções?

- () Informação Jurídica
- () Jurisprudência
- () Doutrina
- () Legislação
- () Literatura especializada.
- () De qual área do conhecimento. Especifique: _____

- () Notícias.
- () Informações produzidas pelo próprio órgão.
- () Outras. Especifique: _____

02) Você tem facilidade em encontrar as informações citadas acima?

- () SIM
- () NÃO

03) Onde, geralmente, você busca essas informações?

Internet

Biblioteca. Qual? _____

Bases de dados online.

Acervo pessoal ou do departamento.

04) Você tem conhecimento sobre o projeto de criação da Biblioteca do CNJ?

SIM

NÃO

05) Ela será útil para o desempenho de suas funções?

SIM

NÃO

06) Quanto ao acervo da Biblioteca do CNJ, quais áreas do conhecimento você considera importante ele contemplar?

DIREITO

FILOSOFIA

SOCIOLOGIA

PSICOLOGIA

CIÊNCIA POLÍTICA

RELIGIÃO / TEOLOGIA

ECONOMIA

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

INFORMÁTICA

LÍNGUA PORTUGUESA (GRAMÁTICA, DICIONÁRIOS)

EDUCAÇÃO

MARKETING

OUTRAS. Especifique: _____

07) Você considera importante a biblioteca do CNJ possuir livros de literatura?

SIM

NÃO

08) Você considera importante que a biblioteca do CNJ disponibilize jornais e revistas semanais também em formato impresso?

SIM

NÃO

09) Deixe aqui comentários e/ou sugestões que julgue importante serem consideradas na implantação da Biblioteca do CNJ.

Agradecemos sua participação!

