



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

**JOSÉ HIGO SANTOS DANTAS**

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: interfaces entre saberes e práticas de uso por estudantes  
de Biblioteconomia da UFPB**

**JOÃO PESSOA, PB**

**2014**



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

**JOSÉ HIGO SANTOS DANTAS**

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: interfaces entre saberes e práticas de uso por estudantes de Biblioteconomia da UFPB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.

**Orientadora:** Prof<sup>ª</sup> Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho

JOÃO PESSOA, PB

2014

D192u Dantas, José Higo Santos.

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: interfaces entre saberes e práticas de uso por estudantes de biblioteconomia da UFPB / José Higo Santos Dantas – João Pessoa: UFPB, 2014.**

58 f.: il.

Orientadora: Profa. Ms. Ediane Toscano Galdino Carvalho.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Biblioteca Setorial Berilo Ramos Borba do CCSA. 2. Biblioteca universitária. 3. Estudantes do curso de Biblioteconomia da UFPB. I. Carvalho, Ediane Toscano Galdino de. II. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 027.8 (813.3)(043.2)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

JOSÉ HIGO SANTOS DANTAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.

Aprovado em 27 / 08 / 2014.

BANCA EXAMINADORA

Prof<sup>ª</sup> Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho  
(Orientadora – UFPB)

Prof<sup>ª</sup> Dra. Francisca Arruda Ramalho  
(Examinadora – UFPB)

Prof<sup>ª</sup> Dra. Maria Elizabeth Baltar Carneiro de Albuquerque  
(Examinadora – UFPB)

Dedico este trabalho ao meu senhor Deus por me proporcionar muita saúde e muita sabedoria na vida.

Ao meu pai e à minha mãe, os quais amo muito, e agradeço pelo exemplo de convivência de vida e família.

Aos meus irmãos por tudo que me ajudaram até hoje.

E a todos os amigos (as), que ajudaram diretamente na minha vida pessoal e acadêmica.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Jesus Cristo que me permitiu saúde necessária ao longo de minha vida, e não unicamente nestes anos de estudante, mas em todos os momentos vividos até hoje.

À minha orientadora, Professora Ediane Toscano Galdino de Carvalho, pelo apoio nos momentos difíceis na elaboração dessa pesquisa, incluindo aos incentivos e grandiosas colaborações nas correções.

Agradeço à minha família, que apesar de todos os enigmas que a vida apresenta me incentivou para um crescimento acadêmico, em busca de uma formação profissional.

Aos meus irmãos e sobrinhos, agradeço sempre pela dedicação no passado e presente.

A todos os amigos que, mesmo sem laços sanguíneos, ajudaram muito em minhas escolhas e sequências profissionais como grandes irmãos que não escolhi, e sim a vida me ofereceu. Em especial ao Emmanuel Nascimento e Welton Saturnino pelos grandes incentivos prestados à minha pessoa. Também não posso deixar de agradecer à minha futura noiva e esposa, que no meu coração eu já escolhi para dividir minha vida pessoal, por todo apoio, mesmo em momentos difíceis.

Agradeço a todos os professores do curso de graduação em Biblioteconomia, por me lapidar de forma coerente e eficaz em todo processo de minha formação profissional.

A toda coordenação da biblioteca setorial da CCSA, pelos ensinamentos e paciência no meu estágio supervisionado ajudando ainda mais no contato com a minha futura profissão que irei desempenhar todos os dias.

Por fim, ficam meus agradecimentos a todas as pessoas que ajudaram a vencer essa grandiosa batalha conhecida como vida acadêmica, o meu sincero obrigado.

Se você encontrar um caminho sem obstáculos, ele provavelmente não leva a lugar nenhum.

**(Frank Clark)**

## RESUMO

As bibliotecas universitárias são unidades de informação que têm como objetivo apoiar a comunidade universitária e pesquisadores em geral no que concerne a disseminação de informações para a pesquisa de ensino e extensão. A pesquisa em tela objetiva identificar o uso dos serviços da biblioteca setorial do CCSA pelos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB, traçando seu perfil, descrevendo os serviços da biblioteca setorial e identificando quais os serviços utilizados pelos estudantes. Neste contexto, a pesquisa é do tipo descritiva numa abordagem quanti-qualitativa, tendo como instrumento de coleta de dados o questionário que foi aplicado a 100 (cem) estudantes do curso de biblioteconomia do período 2014.1, escolhidos aleatoriamente nas salas de aulas, sendo divididos em 10(dez) estudantes por período. Os resultados apontam para a importância da biblioteca setorial do CCSA em relação aos seus serviços oferecidos à comunidade do referido Centro, em particular aos estudantes do curso de Biblioteconomia, não só como apoio informacional geral, mas como partícipe do processo de ensino-aprendizagem no que concerne ao ambiente prático oferecido ao curso de biblioteconomia. Para tanto, a pesquisa sugere possibilidades de mudanças em ações efetivas na Biblioteca Setorial do CCSA, como a realização de um estudo de marketing e efetivo comprometimento da universidade em relação à biblioteca. A pesquisa propõe ainda que os gestores realizem um site da biblioteca, dando maior interatividade a partir do ambiente virtual, proporcionando visibilidade aos serviços e proximidade com os usuários.

**Palavras-chave:** Biblioteca setorial Berilo Ramos Borba do CCSA da UFPB. Avaliação de serviços em bibliotecas universitárias. Estudantes do curso de Biblioteconomia da UFPB.

## ABSTRACT

University libraries are units of information that aims to support the university community and researchers in general regarding the dissemination of information for research and teaching and extension. The research objective screen to identify the use of the sectoral library services CCSA by undergraduate students of library science UFPB, tracing the profile of these students, describing the sectoral library services and identifying the services used by students. In this context, the research is descriptive in a quantitative and qualitative approach, with the data collected through the questionnaire that was administered to one hundred (100) students of librarianship of the period 2014.1 course, chosen randomly in classrooms, divided within ten (10) students per period. The results point to the importance of sectoral library CCSA regarding their services offered to the community of that center, particularly the Library of course students, not only as a general informational support, but as a participant of the teaching-learning process in concerns the practical environment offered to the course library. Therefore, research suggests possibilities for changes in effective actions in the CCSA Library Sector, as the realization of a marketing study and effective commitment of the university regarding the library. The survey also suggests that managers perform a library site, providing greater interactivity from the virtual environment by providing visibility to services and proximity to users.

**Keywords:** Sectoral Library Berilo Ramos Borba of CCSA UFPB. Evaluation of services in university libraries. Students of course Library at UFPB.

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gráfico 1 – Sexo dos estudantes de Biblioteconomia.....</b>                    | <b>30</b> |
| <b>Gráfico 2 – Situação empregatícia.....</b>                                     | <b>31</b> |
| <b>Gráfico 3 – Turno de trabalho.....</b>   | <b>31</b> |
| <b>Gráfico 4 – Cursos de capacitação.....</b>                                     | <b>32</b> |
| <b>Gráfico 5 – Frequência de uso dos serviços.....</b>                            | <b>33</b> |
| <b>Gráfico 6 – Serviços ofertados.....</b>  | <b>34</b> |
| <b>Gráfico 7 – Documentos mais utilizados.....</b>                                | <b>35</b> |
| <b>Gráfico 8 – Obtenção de informações desejadas.....</b>                         | <b>36</b> |
| <b>Gráfico 9 – Não obtenção da informação.....</b>                                | <b>36</b> |
| <b>Gráfico 10 – Qualidade do acervo.....</b>                                      | <b>37</b> |
| <b>Gráfico 11 – Atendimento do usuário.....</b>                                   | <b>38</b> |
| <b>Gráfico 12 – Equipamentos.....</b>   | <b>38</b> |
| <b>Gráfico 13 – Ambiente interno.....</b>   | <b>39</b> |
| <b>Gráfico 14 – Horário do funcionamento.....</b>                                 | <b>40</b> |
| <b>Gráfico 15 – A Biblioteca supre ou não as necessidades dos estudantes.....</b> | <b>41</b> |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....   | 10 |
| <b>2 OBJETIVOS</b> .....  | 12 |
| 2.1 Geral .....   | 12 |
| 2.2 Específicos.....  | 12 |
| <b>3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: ESPAÇO (IN)EXPLORADO</b> .....   | 13 |
| 3.1 O usuário: agente integrante da biblioteca universitária.....   | 15 |
| <b>4 BARREIRAS INFORMACIONAIS</b> .....   | 18 |
| <b>5 METODOLOGIA DA PESQUISA</b> .....  | 21 |
| 5.1 Tipo de Pesquisa .....  | 21 |
| 5.2 Sujeitos da Pesquisa .....  | 21 |
| 5.3 Instrumentos da pesquisa.....   | 22 |
| 5.4 Método de Análise .....   | 22 |
| <b>6 AMBIENTE DA PESQUISA: BIBLIOTECA SETORIAL BERILO RAMOS BORBA DO CCSA</b> .....   | 24 |
| <b>7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS</b> .....  | 30 |
| 7.1 Características gerais dos estudantes (usuários).....   | 30 |
| 7.2 Usos dos serviços da Biblioteca Setorial do CCSA pelos estudantes do curso de Biblioteconomia da UFPB.....                  | 32 |
| 7.3 Frequência na utilização dos serviços da Biblioteca Setorial pelos estudantes do curso de Biblioteconomia da UFPB.....      | 33 |
| 7.4 Tipos de Serviços.....  | 34 |
| 7.5 Tipo de Documento.....  | 34 |
| 7.6 Recuperação da informação desejada.....   | 35 |
| 7.7 Motivo da não-recuperação da informação.....  | 36 |
| 7.8 Avaliação do usuário em relação aos serviços da Biblioteca Setorial.....  | 37 |
| 7.9 Uso, necessidade e satisfação dos serviços da Biblioteca Setorial pelos estudantes do curso de Biblioteconomia da UFPB..... | 40 |

|  |           |
|--|-----------|
| 7.10 Barreiras na busca da informação.....   | 42        |
| 7.11 Sugestões dos estudantes para a Biblioteca minimizar as barreiras da comunicação da informação..... | 45        |
| <b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>  | <b>47</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>  | <b>49</b> |
| <b>APÊNDICE.....</b>   | <b>52</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

O indivíduo bem informado é aquele que tem competência em agregar valor à informação recebida, e, dessa forma, é necessário que tenha confiança na instituição que oferece o serviço que retirou a informação que está utilizando.

A importância da biblioteca para o desenvolvimento informacional de uma sociedade é fundamental, porém deve-se destacar que um ambiente favorável, uma boa estrutura física e tecnológica e um acervo documental de qualidade, possibilitam o estímulo para o usuário da informação.

Em se tratando de bibliotecas universitárias, o público reflete os objetivos de pesquisas acadêmicas em nível superior, no entanto, devem ser estabelecidos os mesmos critérios de formação de uma biblioteca comum, considerando ambiente, recursos humanos, localização, serviços e acervos.

A Universidade Federal da Paraíba mantém um sistema de bibliotecas, em que está distribuído em biblioteca central e bibliotecas setoriais. Neste contexto, a nossa pesquisa tem como foco a Biblioteca Setorial do CCSA.

A biblioteca Setorial atende usuários do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, que contempla os cursos: Administração, Arquivologia, Biblioteconomia, Ciências Atuarias, Ciências Contábeis, Economia e Relações Internacionais. Para o curso de biblioteconomia, a sua importância está além de oferecer serviços inerentes de uma biblioteca, consiste em ser Laboratório para os estudantes de biblioteconomia. Dessa forma, a biblioteca é o espaço propício para a dinâmica estabelecida para os estudantes deste curso.

A temática torna-se relevante, pois traz para a comunidade do curso de biblioteconomia a importância da biblioteca Setorial do CCSA como ambiente de laboratório, tendo em vista que os estudantes terão a oportunidade de descrever os serviços utilizados na biblioteca. A contribuição da pesquisa reside ainda com relação a despertar possíveis mudanças em benefício da comunidade.

Contudo, a escolha pelo tema se deve ao fato de ter realizado o estágio supervisionado nesta unidade de informação e entender que o espaço pode ser melhor aproveitado pelos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB.

Diante deste contexto, e como forma de colaboração ao estudo teórico e prático na área da biblioteconomia, o presente estudo se propõe a responder o seguinte questionamento:

Quais serviços da biblioteca setorial do CCSA da UFPB são utilizados pelos estudantes do curso de graduação em biblioteconomia da UFPB?

## **2 OBJETIVOS**

Visando atender ao questionamento realizado na pesquisa, foram elaborados os seguintes objetivos.

### **2.1 Geral**

Identificar quais serviços da biblioteca setorial do CCSA são utilizados pelos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB.

### **2.2 Específicos**

- a) Traçar o perfil dos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB;
- b) Descrever os serviços da biblioteca setorial do CCSA;
- c) Identificar os serviços utilizados pelos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB;
- d) Identificar as barreiras em relação ao uso dos serviços oferecidos aos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB.

### 3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: ESPAÇO (IN)EXPLORADO

A biblioteca universitária está inserida na Instituição de Ensino Superior (IES), e tem função de atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica e de pesquisadores em geral, e de forma especial, apoiando os conteúdos ministrados nos currículos de diversas especialidades dos cursos existentes nas universidades. Foi no final do século XIX que surgiram as bibliotecas universitárias, que por sua vez se desenvolveram gradativamente com o aparecimento das escolas de nível superior.

A missão da biblioteca universitária é proporcionar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão e realiza atividades de aquisição, tratamento técnico de documentos e atendimento aos usuários. Segundo Souza (2009) esta instituição é um organismo vivo, com cultura própria, mantenedora e gerenciadora de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos e, dessa forma, o seu principal foco é o usuário.

Ferreira (1980, p.7 apud MACIEIRA, 2008, p. 5) afirma que:

Se a biblioteca é importante para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível e formidável o avanço tecnológico e científico que se registra atualmente em todos os campos do conhecimento.

Para contribuir conceitualmente para o entendimento sobre a biblioteca universitária, Freitas (2006) busca autores como: Lima (1977, p. 853) que considera que “A biblioteca é, incontestavelmente, um acervo de fontes de informação para suporte do ensino, da pesquisa, da pós-graduação e da extensão universitária [...]”. Medeiros (2009) diz que é a “Biblioteca que serve aos estabelecimentos de ensino superior, destinada aos docentes e discentes, excepcionalmente acessível ao público em geral”.

De acordo com Dudziak, Villela e Gabriel (2002), a biblioteca universitária é entendida, portanto, como uma organização que reúne informações e conhecimentos, disponibilizando-os para acesso e uso, possibilitando a agregação de valor e a geração de novos conhecimentos para o desenvolvimento científico, não só dos que se utilizam de seus serviços, mas para toda uma sociedade.

Com base nestes conceitos, destaca-se que existe diferença entre outros tipos de bibliotecas com relação à sua comunidade, aos seus objetivos e às suas funções. No entanto, o cerne do contexto informacional não modifica, que é a organização da informação para a sua recuperação.

A biblioteca universitária desenvolve serviços baseados na sua própria função de disseminadora de informações com o seu acervo variado de temáticas específicas para cada área do conhecimento, levando em consideração os cursos demandados pela universidade. Além do acervo, oferece serviços que direcionam para o objetivo da universidade, que é o ensino, a pesquisa e a extensão.

A partir dessa trindade, a biblioteca universitária segue caminhos ilimitados, desde a visita orientada até a recuperação de informação.

Dessa forma, de acordo com Martinez (2004, p.100, tradução nossa) destacam-se alguns serviços essenciais como:

Empréstimo, devolução e renovação: Ocorre quando os usuários tomam emprestados materiais das bibliotecas, a devolução dos mesmos e se for o caso a renovação de livros e outros materiais.

Visita orientada – conhecimento dos serviços oferecidos pela biblioteca: Tem como objetivo apresentar e orientar grupos de usuários sobre o funcionamento, a localização do material e a utilização da Biblioteca.

Consulta do acervo pelo público em geral: A biblioteca fica aberta ao público em geral que quiser usufruir dos serviços.

Serviços de laboratório de idiomas: Direcionado aos estudantes com cursos de inglês e outros idiomas; curso de idiomas com suporte presencial de professor 10 especializado em curso on-line; auto-curso individual; conversação em grupo; serviço de consultoria e assessoria.

Serviços de aulas de estudo e reserva de salas: Acesso a salas de estudos durante 24 horas e acesso a salas de estudo em épocas de provas e períodos extraordinários

Serviços de suporte para a formação do professor: esses serviços são os que passam a dar suporte aos professores sobre técnicas e métodos pedagógicos; reciclagem de professores

Serviços de criação e elaboração de materiais para docentes e multimídia: Esses serviços são os que passam a dar suporte aos professores sobre técnicas e métodos pedagógicos; reciclagem de professores.

Portanto, ressalta-se a importância das bibliotecas universitárias para o crescimento científico, pois são tidas como suporte no processo de ensino-aprendizagem e proporcionam, a partir de informações organizadas, a geração de novos conhecimentos.

Segundo Milanesi (1983, p. 69), a função de gerar novos conhecimentos a partir da informação existente na biblioteca é a “concretização mais imediata de uma das características da instituição [...] que é [...] a atualização permanente do conhecimento.”

Sendo assim, percebe-se que as bibliotecas universitárias oferecem alguns serviços tradicionais já há muito tempo, mas também estão desenvolvendo serviços mais atualizados devido ao próprio avanço relacionado ao ensino, a aprendizagem, a tecnologia e a pesquisa científica.

### **3.1 O usuário: agente integrante da Biblioteca universitária**

A função do usuário em uma unidade de informação é de agente intrínseco, por ser o elemento fundamental a se beneficiar dos serviços oferecidos.

Segundo Guinchat e Menou (1994), o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades deste sistema é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo. Ainda de acordo com os autores supracitados o usuário é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação. Ele é um fator dinâmico, mas pode ser também um fator de resistência, se desconhece os mecanismos da informação e se retém informações.

Entretanto, Silva et al (2007, p. 107) nos apresenta um conceito inserindo o usuário e suas necessidades de informação no contexto das unidades informacionais.

Aquele indivíduo, grupo ou entidade que utiliza os serviços prestados por uma biblioteca, centros de informação, arquivos, entre outras fontes, e deles tiram algum proveito, modificam suas estruturas cognitivas, comportamentos e desenvolvimento pessoal.

Sendo assim, pode-se caracterizar o usuário da informação como aquele sujeito que faz uso dos serviços apresentados pelas instituições de informação buscando transformar

suas lacunas informacionais em novos conhecimentos ou aumentar conhecimentos já constituídos a fim de desenvolver novos comportamentos enquanto ser social.

O estudo de usuário permite delinear o perfil caracterizando e conhecendo suas necessidades, compreendendo a visão que eles têm sobre as unidades de informação e os motivos que os levam a utilizá-las. Segundo Ramalho (2012, p. 110-111)

[...] essas necessidades constituem-se como sendo os papéis que o indivíduo desempenha em seu dia a dia, sejam de ordem profissional ou particular [...] o certo é que cada usuário da informação, além de ser único, como indivíduo, é único em suas necessidades de informação, as quais vão depender do contexto em que esse usuário está inserido.

A autora enfatiza ainda que as necessidades de informações direcionam o estudo de usuário para a busca e uso da informação.

No contexto de uso da informação em uma biblioteca, Almeida (2000 Apud DIAS et al 2004) enfatiza que estudar o uso e o usuário da informação interfere necessariamente no planejamento organizacional da instituição. O conhecimento do usuário é importante para planejar novos serviços e aprimorar os já existentes e, dessa forma, esse estudo identifica quem usa (usuário real) e quem não usa (usuário potencial).

Nos anos trinta havia um interesse considerável em se saber como e o que as pessoas liam, e qual o uso feito das bibliotecas em geral. De acordo com Lima (1994), os estudos de usuários desenvolveram-se a partir de duas teorias subjacentes, o Funcionalismo e o Behaviorismo. Em alguns casos, o usuário era “funcionalizado”, isto é, tomado apenas como um atributo funcional em um sistema de informação; em outros, um ser passivo que apenas respondia a estímulos externos a ele.

O usuário sendo explorado pela unidade de informação tende a aumentar a qualidade na prestação dos serviços, pois segundo Guinchat e Menou (1994, 482 p.), o “usuário é base da orientação e concepção da unidade e dos sistemas de informação [...] em função de suas características de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas[...] o usuário intervém na maioria da cadeia documental”.

Dessa forma, o diálogo de um usuário com o processo de gerenciamento de uma unidade de informação deve ser intenso e produtivo, garantindo a vivacidade informacional.

O usuário de uma biblioteca universitária deve ser preparado e capacitado ao ponto de ter facilitação no envolvimento das ações nas bibliotecas.

A biblioteca deve desenvolver serviços que possibilitem ao usuário utilizar os seus serviços de forma autossuficiente e que não haja a necessidade constante de solicitação sobre aprendizado dos serviços.

Para Oliveira (2000), “a educação de usuários de bibliotecas, de modo geral, entende-se como o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação”.

Com isso, todo o processo acadêmico das bibliotecas universitárias está atrelado, de certa forma, ao usuário e seu desenvolvimento, no método de se obterem bons resultados de interação entre os que disponibilizam o serviço e os que se utilizam dele para geração e aquisição de conhecimento.

Por ser o usuário elemento fundamental para a biblioteca, compreende-se que o uso dos serviços informacionais pode ser afetado em sua plenitude por circunstâncias que ocorrem durante o processo de uso dos serviços, considerados como: obstáculos ou barreiras informacionais.

## 4 BARREIRAS INFORMACIONAIS

O processo informacional encontra obstáculos para atingir o seu propósito final que é atender com eficiência e eficácia o usuário. O percurso da informação entre o produtor (emissor) e o usuário perpassa por um ruído informacional que são as dificuldades, os entraves encontrados pelo usuário, quando busca a informação desejada através dos Canais de comunicação.

De acordo com Araújo (1998 *apud* MELO 2010), as barreiras informacionais reduzem a eficiência do processo de transferência de informação e, conseqüentemente, reduzem o uso e a efetividade da informação.

Neste contexto, Freire (1991) apresenta três das mais importantes barreiras informacionais por parte dos usuários: barreiras legais, barreiras terminológicas e barreira de eficiência.

**a) Barreiras legais:** essas barreiras indicam as limitações de acesso e uso da informação. Segundo a autora, essas barreiras se apresentam quanto a produção de bens e serviços em ambiente tecnológico.

Starec (2006) afirma que a tecnologia de informação e de comunicação emergiu para facilitar, porém, algumas vezes, o que observamos é que elas terminam dificultando o dia a dia nas instituições.

Não adianta ter vários computadores se os usuários não acordarem para o interesse da informação que eles podem produzir ou interceder. Além disso, devem estar prevenidos para não cometerem o erro de acreditar que os sistemas de informação estão imune de falhas, a esta realidade podemos imputar de dependência tecnológica.

**b) Barreiras terminológicas:** tendo em vista que os usuários e agentes de informação não utilizam a mesma linguagem, códigos e regras em sistemas de entradas de dados, a tendência é ocorrer certa descompatibilidade na recuperação da informação. Bezerra (2003) compartilha do mesmo pensamento, pois segundo ela, na barreira terminológica acontece o exagero de termos ou ocorre uma terminologia inconstante nas organizações, podendo causar distorções, rejeições ou interpretações errôneas.

c) **Barreira de eficiência:** a autora afirma que esta barreira pode acontecer a partir de dois pontos de vista: do que transfere a informação ou o agente emissor, e do que recebe a informação.

Além das barreiras informacionais citadas acima, Carvalho (2004, p. 53-57) apresenta de forma exaustiva diversos tipos de barreiras a partir de autores como: Freire (1991), Araújo (1998) e Guinchat e Menou (1994).

No entanto, para o embasamento desta pesquisa, consideramos aquelas pertinentes ao contexto da temática abordada.

- **Culturais** - Os sujeitos sociais relacionam-se com diversos sujeitos constituídos de diferentes localidades, crenças, valores, atitudes, línguas, níveis sociais, etc. Essa diferença cultural provoca, entre os sujeitos, dificuldades de comunicação e dificuldades em suas práticas informacionais, o que permite que eles tenham consciência desse processo e definam maneiras de superar as barreiras que os tornam diferentes.
- **Ideológicas** – São detectadas, em instituições, países e grupos sociais de diferentes localidades ou que convivem em mesma sociedade, ideologias (crenças, hábitos, costumes, tradições) que diferem entre si.
- **Tempo** - A informação, enquanto bem cultural ou bem de produção, pode tornar-se antiga, à medida que outras informações, ao serem geradas, suplantem as anteriores. A consequência disso é uma busca constante do sujeito social emissor/receptor por informações atuais e autênticas, como forma de validar ainda mais o conhecimento. O tempo também é uma barreira quando a informação demora a ser produzida e depois disseminada por algum tipo de canal que não seja adequado às necessidades da intenção proposta.
- **Interpessoais** - Destacamos a individualidade e a necessidade de socializar-se ao intermediar a informação, mesmo com sujeitos de diferentes posições, elementos constitutivos das barreiras interpessoais.
- **Intraorganizacionais ou institucionais** - A hierarquia é o fator principal das barreiras Intraorganizacionais ou institucionais, visto que existem diferentes posições, em diferentes níveis hierárquicos, surgindo desentendimentos no alcance dos objetivos das organizações.
- **Psicológicas** - Dependendo da situação em que se encontra o sujeito social no momento da geração, acesso e uso da informação, surgem barreiras psicológicas que podem inviabilizar o fluxo informacional.
- **Geográficas** - O fluxo de informações ocorre com dificuldades diante de diferentes localidades.

- **Barreira de Comunicação** – A comunicação humana é um processo biossocial dependente não apenas da memória humana, mas de fatores de percepção, interação simbólica e convenções culturais de linguagens específicas.
- **Necessidades de informações e fontes de informações.** Capacidade de entender as necessidades informacionais no tempo adequado.
- **Acesso às fontes de informação** - O acesso a informação depende de vários aspectos ligados às fontes, quais sejam: geográficas, financeiras e políticas.
- **Confiabilidade ou inexistência de fontes de informação** - A existência de fontes não significa dizer que suas informações são confiáveis e de qualidade, causando sua própria inexistência. (CARVALHO, 2004, p. 53-57)

Dessa forma, verifica-se uma infinidade de barreiras que podem interferir na relação do processo informacional, causando impactos muitas vezes irreversíveis para o produtor da informação e o usuário que recupera e utiliza a informação.

## **5 METODOLOGIA DA PESQUISA**

O interesse do homem pelo saber o levou a investigar a realidade sob os mais diversos aspectos. Cada abordagem admite diferentes níveis de aprofundamento e aspectos específicos de acordo com o objeto de estudo, objetivos visados e qualificação do pesquisador (CERVO; BERVIAN, 1996).

Para a obtenção das informações sobre os usuários de bibliotecas foi realizada inicialmente uma revisão da literatura sobre o assunto em questão, destacando alguns conceitos básicos para uma melhor compreensão das informações.

O método usado nesta pesquisa foi o estudo de caso. Segundo Vergara (2005), o estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento.

### **5.1 Tipo de Pesquisa**

Para atender aos objetivos, utilizou-se a pesquisa descritiva. Segundo Raupp e Beuren (2003, p. 81), a pesquisa descritiva “configura-se como um estudo intermediário entre a pesquisa exploratória e a explicativa, ou seja, não é tão preliminar como a primeira nem tão aprofundada como a segunda”. Enquanto que Vergara (2005) diz que ela expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza.

### **5.2 Sujeitos da Pesquisa**

A amostragem de uma pesquisa, segundo Marconi e Lakatos (1999, p. 28), “consiste em uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Sendo assim, esta pesquisa teve como amostra 100 (cem) estudantes do curso de Biblioteconomia da UFPB do primeiro período ao décimo período de 2014.1, sendo que para

cada período, foi estabelecida a quantidade de 10 (dez) estudantes escolhidos aleatoriamente em sala de aula.

### **5.3 Instrumentos da pesquisa**

Para a coleta de dados, o instrumento de medida empregado na pesquisa foi um questionário para levantar informações importantes sobre o perfil e adequações dos usuários da biblioteca do CCSA da UFPB.

O questionário é uma técnica que examina as questões submetidas aos sujeitos da pesquisa que tem a “intenção de obter informações sobre conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc” (GIL, 2008).

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário contendo questões fechadas e abertas, visando economia de tempo e alcance de respostas mais breves e precisas.

Foi aplicado um pré-teste inicial com os estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB e observou-se a necessidade de retirar do questionário uma questão que tratava dos serviços oferecidos pela biblioteca setorial, pelo fato de possuir uma ampla variedade de respostas, possibilitando erros no tratamento dos dados. Dessa forma foi necessário a realização de uma nova aplicação do questionário.

### **5.4 Método de análise**

De acordo com Lakatos e Marconi (1996, p. 15): “Pesquisar não é apenas procurar a verdade; é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos”. Neste estudo, optou-se pelos métodos de pesquisa qualitativa e quantitativa e, desse modo, apresenta um esboço acerca destas duas estratégias.

Como paradigma qualitativo entende-se como um enfoque investigativo, cuja preocupação primordial é compreender o fenômeno, descrever o objeto de estudo, interpretar seus valores e relações, não dissociando o pensamento da realidade dos atores sociais e onde

pesquisador e pesquisado são sujeitos recorrentes e, por consequência, ativos no desenvolvimento da investigação científica (LIMA, 2001).

Este tipo de pesquisa busca, simultaneamente, explicar vários tipos de fenômenos com base na interpretação do fato observado (CHIZZOTII, 2003). Em outras palavras, o pesquisador busca entender a importância dos fenômenos estudados, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada, em seguida é feita a interpretação desses fenômenos (NEVES, 1996).

Lima (2001) entende o paradigma quantitativo como uma pesquisa com finalidade específica, por isso segue um padrão linear, estabelecendo cada passo de sua trajetória numa perspectiva objetivista, culminando na obtenção de resultados passíveis de serem verificados e reverificados em sua confiabilidade e fidedignidade.

Silva e Menezes (2001) definem bem a pesquisa quantitativa afirmando que esta considera que tudo pode ser quantificável, ou seja, consegue-se explicar em números, opiniões e informações, para classificá-las e analisá-las.

## **6 AMBIENTE DA PESQUISA: BIBLIOTECA SETORIAL DO CCSA BERILO RAMOS BORBA**

A Biblioteca Setorial do CCSA, Berilo Ramos Borba, é órgão suplementar deste Centro e está ligado à Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia, também pertencente ao CCSA e está vinculada ao Sistema de Bibliotecas da UFPB (SISTEMOTECA). Foi criada em 03 de agosto de 1993 a partir do Processo Nº 010/93-CCSA, do dia 30/08/1993, oficializando com a Resolução 01/93. (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 1993).

Segundo a Resolução 01/93, A biblioteca setorial do CCSA, Berilo Ramos Borba presta serviços aos usuários deste Centro, complementando os serviços da Biblioteca Central da UFPB e “pode se beneficiar do assessoramento e da orientação técnica de profissionais vinculados ao Curso de Graduação em Biblioteconomia [...] é subordinada diretamente ao Centro no que se refere aos seus aspectos administrativos” e subordinada também a Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia quanto as atividades técnicas ao conteúdo e dinâmica de funcionamento. (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 1993).

Sua criação teve como finalidade a correção de fatores que interferiam no processo informacional do CCSA, como pequenas bibliotecas ou salas com livros consideradas bibliotecas, mas que não tinham condições de oferecer os serviços necessários aos usuários de determinado Departamento. Outro fator importante a se considerar com relação a sua criação foi evitar o custo da duplicação na aquisição de material documental, incluindo a necessidade de existir profissionais especializados para a organização, o tratamento e a disseminação da informação. (UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, 2014).

A biblioteca em tela tornou-se um ambiente facilitador para o processo de pesquisa oferecendo acervo e serviços para os cursos do CCSA. Foi reunido todo o material dos Departamentos para contemplar no acervo todos os usuários do CCSA. Quanto aos recursos humanos, a biblioteca preenchia os requisitos necessários ao conter bibliotecário e funcionários de nível médio e superior.

Inicialmente ocupou um pequeno espaço físico localizado próximo aos departamentos e coordenações dos cursos de biblioteconomia e contabilidade. Devido a

algumas modificações estruturais de ambientes no próprio CCSA, a biblioteca vai crescendo a medida que amplia seu espaço físico a partir da desocupação de salas vizinhas a biblioteca.

Atualmente a biblioteca foi transferida para um novo ambiente onde contém uma área de 373,95 m<sup>2</sup> e é climatizado (25° C) com iluminação natural e artificial. A área total está disponível para o acervo, ambiente para leitura e consulta, ambiente para a realização dos trabalhos internos, administrativos e tratamento técnico, ambiente para a circulação onde são realizados os serviços de empréstimo, renovação e devolução de documentos e um outro ambiente que abriga os documentos adquiridos que ficam aguardando o momento de serem tratados tecnicamente. Foi inaugurada no ano de 2013 e atualmente ainda encontra-se em processo de estruturação dos ambientes, tendo em vista que foi instalada sem que tenha ocorrido finalização de sua estruturação física devido a necessidade de desocupar o ambiente onde estava instalada anteriormente para dar lugar às Coordenações dos cursos de Arquivologia e Ciências Atuariais criados a partir do Programa de extensão das universidades a nível nacional REUNI.

**Figura 1: Biblioteca Setorial Berilo Ramos Borba da CCSA antes da reforma e mudança**



Fonte: Dados da pesquisa

**Figura 2: Biblioteca Setorial Berilo Ramos Borba da CCSA atualmente**



Fonte: Dados da pesquisa

O acervo é formado por compra, doação e empréstimo, é constituído de livros (aproximadamente 10.000 volumes), periódicos (aproximadamente 3.500 volumes), monografias e TCCs. A coleção da biblioteca é desenvolvida com a intenção de atender às exigências dos Projetos Políticos Pedagógicos dos Cursos de Graduação, Programas de Pós-Graduação e dos Trabalhos de pesquisa do CCSA.

A organização está de acordo com os padrões da biblioteconomia, a Classificação utilizada é a Classificação Decimal Universal (CDU) adotada no Sistema de Bibliotecas da UFPB e a catalogação está baseada no Código Anglo Americano (AACR<sub>2</sub>). Todo o acervo está sendo inserido no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) da UFPB, utilizado também pelo Sistema de Bibliotecas da UFPB.

**Figura 3: Acervo da Biblioteca Setorial Berilo Ramos Borba da CCSA atualmente**



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os seus serviços destacam-se:

- a) **Elaboração de Catalogação na fonte:** é uma ficha que contém as informações bibliográficas necessárias para identificar e localizar um livro ou outro documento no acervo de uma biblioteca, a mesma também é disponibilizada pela própria biblioteca setorial.
  
- b) **Emissão de Nada Consta:** é um documento exigido pelas secretarias acadêmicas e emitido pelas bibliotecas da Universidade. É requisito para o deferimento de processos de conclusão, transferência ou trancamento de cursos. Comprova que o requisitante não está em débito com as bibliotecas do CCSA.

c) Serviço de orientação ao usuário: este serviço tem o objetivo de padronizar a estrutura dos trabalhos acadêmicos na universidade, dos estudantes de graduação e pós-graduação. O usuário que desejar orientação pode procurar os bibliotecários.

d) Empréstimo domiciliar para usuários cadastrados no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA): trata-se do empréstimo do acervo bibliográfico através do sistema integrado de Gestão de atividades acadêmicas – Modulo Biblioteca.

e) Consulta do acervo pelo público em geral: qualquer pessoa pode usar dos serviços da biblioteca no local, mas só usuário cadastrado que poderá fazer empréstimos e utilizar outros tipos de serviços.

f) Acesso à internet para consulta, empréstimo e renovação de acervo através do SIGAA: a biblioteca setorial possui um terminal para consulta do acervo no SIGAA.

A biblioteca consta com a seguinte estrutura de recursos humanos:

**Quadro 1:** Recursos Humanos

| BIBLIOTECÁRIO | AUXILIARES TÉCNICOS |                | ESTAGIÁRIO/BOLSISTA |
|---------------|---------------------|----------------|---------------------|
|               | Nível médio         | Nível Superior |                     |
| 01            | 04                  | 02             | 02                  |

Fonte: Dados da pesquisa

O horário de funcionamento é de 7h às 21h ininterruptamente e está localizada no segundo corredor do CCSA.

Considerando o tamanho da biblioteca em relação a quantidade de cursos existentes do CCSA, e ainda a função de laboratório que ela exerce diante do curso de biblioteconomia, verifica-se que o seu espaço físico é insuficiente tanto para ocupação do acervo, quanto para o ambiente de leitura, ambiente para consultas aos catálogos e acesso a internet a partir de computadores e de atividades técnicas realizadas pelos profissionais da biblioteca.

Dessa forma, ressalta-se a importância de valorização da biblioteca a partir de um novo olhar para a instituição que media a informação, apoiando ao ensino, a pesquisa e a extensão da Universidade Federal da Paraíba.

## 7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

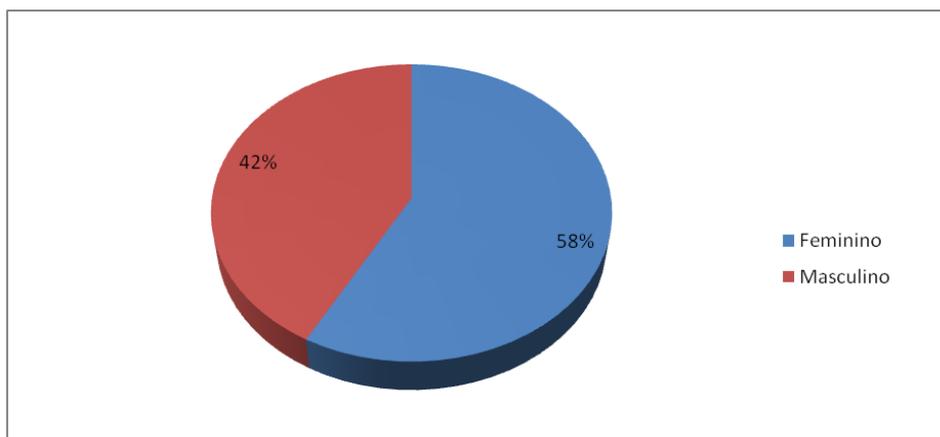
Para a identificação dos sujeitos foi elaborado uma codificação, levando em consideração a ordem numérica de cada aluno relacionado a cada período E1P1, E2P1... E1P2, E2P2... e assim conseqüentemente até E10P10.

Dessa forma, pode-se interpretar os dados a partir de cada pergunta e resposta do questionário aplicado.

A análise dos dados compreende o posicionamento dos estudantes do curso de biblioteconomia e suas perspectivas com relação à biblioteca Setorial do CCSA. Para tanto, o tratamento dos dados foi realizado a partir de gráficos, codificando as respostas para interpretação dos resultados obtidos, fazendo também a inserção de considerações fundamentais para a argumentação da análise. Os gráficos e sua interpretação estão dispostos seguindo a sequência das questões realizadas no questionário.

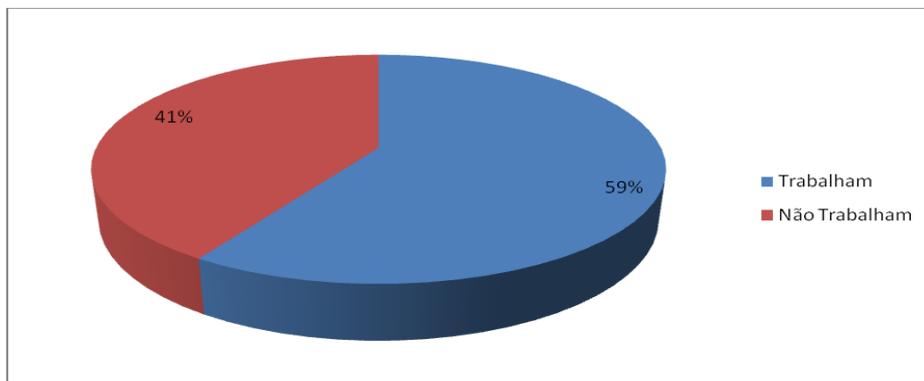
### 7.1 Características gerais dos estudantes (usuários)

**Gráfico 1 - Sexo dos estudantes de Biblioteconomia**



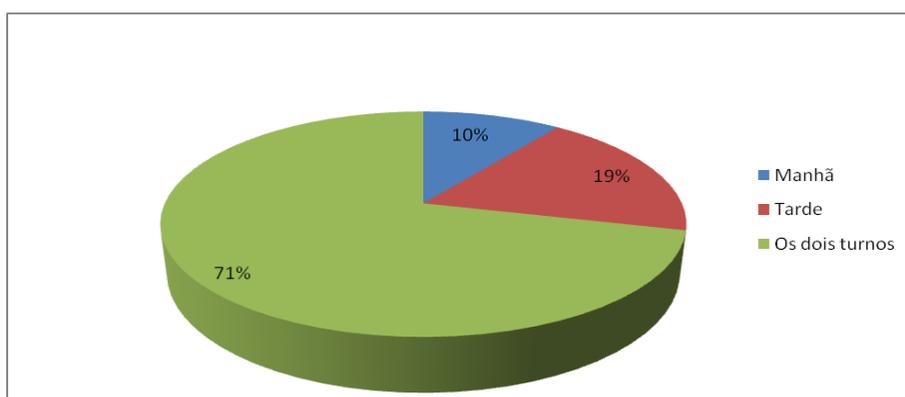
Fonte: Dados da pesquisa.

Foi constatado que dos 100 usuários pesquisados, 42% são do sexo masculino enquanto que a maioria de 58% são do sexo feminino.

**Gráfico 2 - Situação Empregatícia**

Fonte: Dados da pesquisa.

Neste gráfico pode-se perceber que dos alunos pesquisados, 59% trabalham paralelamente aos estudos e os outros 41% não trabalham. Isso mostra o aumento significativo de estudantes que possuem atividades extraclasse que, por muitas vezes, alteram seu desempenho acadêmico, mas por outro lado, salienta-se a necessidade de uma renda mensal e também o fato de que avigora experiência para o mercado de trabalho.

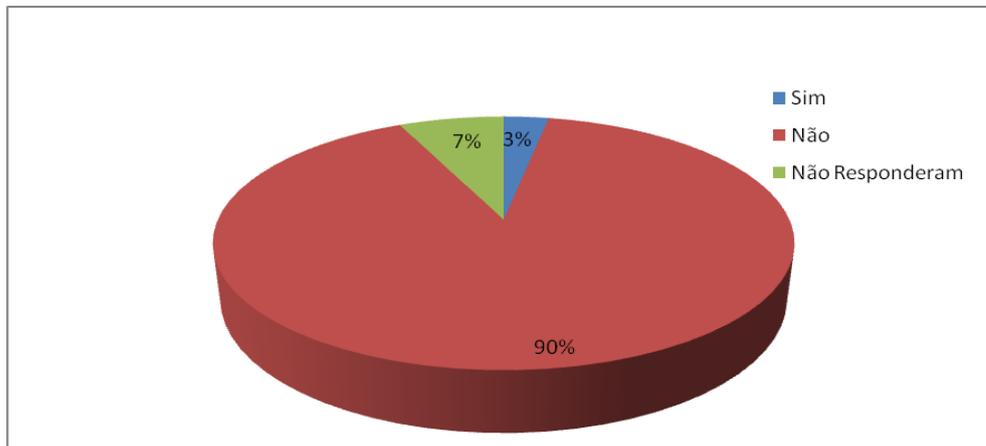
**Gráfico 3 - Turno de Trabalho**

Fonte: Dados da pesquisa.

No que diz respeito ao turno de trabalho foi visto que da porcentagem dos alunos que tem atividades extraclasse, apenas 10% trabalham ou estagiam pela manhã, 19% no horário da tarde, e sua grande maioria de 71% trabalham ou estagiam nos dois turnos. Isso implica em dizer que muitas vezes há falta de tempo para estudo e utilização dos serviços da

biblioteca setorial da UFPB, pois estes alunos que tem ocupação nos dois turnos chegam à universidade já praticamente na hora do início das aulas.

**Gráfico 4 – Cursos de capacitação**



Fonte: Dados da pesquisa.

No gráfico 4 constata-se que de todos os pesquisados, apenas 3% fazem um curso de capacitação paralelo ao curso universitário, 7% se isentaram de responder, e uma quantidade de 90% responderam que só fazem o curso de biblioteconomia. Isso se atribui também pelo fato de uma grande parcela desses estudantes trabalharem em período integral, como foi visto no gráfico 3, portanto, não lhes sobra muito tempo para se empenharem ou terem vontade de fazer outro curso.

## **7.2 Uso dos serviços da biblioteca setorial do CCSA pelos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB**

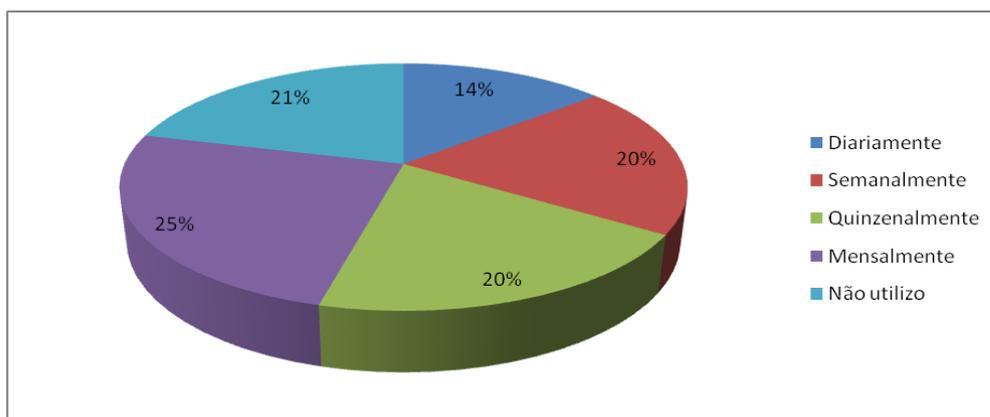
Diante da importância que é o oferecimento dos serviços de uma biblioteca à sua comunidade, é importante conhecer sobre a quantidade de vezes que os estudantes pesquisados de biblioteconomia foram à Biblioteca Setorial do CCSA. Diante disso, podemos fazer uma análise das várias situações acerca dos resultados, como acervo, localização, horário de funcionamento da biblioteca e até o próprio interesse dos estudantes em buscar a biblioteca que está localizada mais próxima do seu curso e, principalmente, em relação ao acervo que atende sua área.

### 7.3 Frequência na utilização dos serviços da biblioteca setorial pelos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB

Um fator a ser observado nesta questão é com relação a intensificação da utilização da internet para obter a informação desejada. Muitos usuários não precisam ir à bibliotecas, pois tem acesso a uma enorme quantidade de fontes de informações com apenas um só "clique", desde que se tenha acesso à internet. Mas, mesmo com toda essa facilidade e praticidade na utilização da internet, vale salientar que as bibliotecas possuem uma riqueza de informações a partir de acervos que não estão disponibilizados na rede.

Dessa forma, faz-se necessário analisar o quanto os usuários são frequentadores da biblioteca do CCSA, objetivando a utilização dos seus serviços.

**Gráfico 5 – Frequência de utilização dos serviços**



Fonte: Dados da pesquisa.

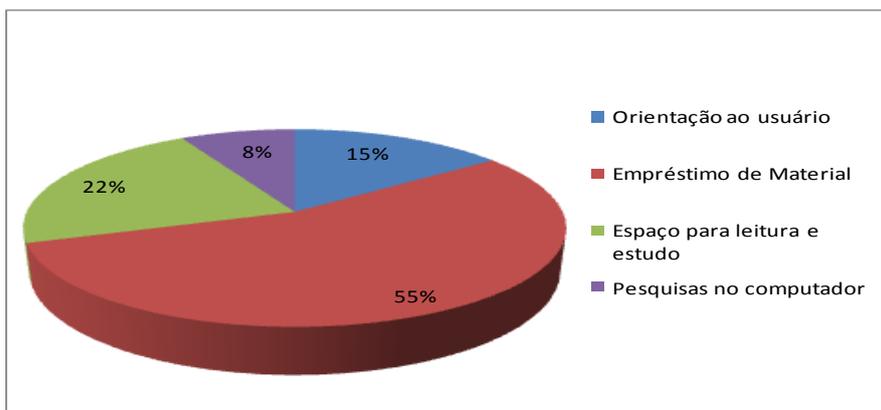
Foi constatado que apenas 14% utilizam o serviço diariamente, 20% semanalmente, a mesma quantidade de 20% quinzenalmente, e 25% mensalmente, como exposto antes, uma quantidade significativa de 21% não utilizam dos serviços da biblioteca pelos mais variados motivos.

A partir disso, verifica-se a pouca frequência de uso da biblioteca, ou seja, a quantidade maior dos estudantes pesquisados não utilizam os serviços. A mudança de localização da biblioteca pode ter influenciado, como também o conteúdo próprio acervo, ou até mesmo a falta de motivação dos estudantes em frequentar a biblioteca.

## 7.4 Tipo de serviço

Na pesquisa foram levantados quais tipos de serviços que os usuários mais utilizam na biblioteca.

**Gráfico 6 - Serviços ofertados**

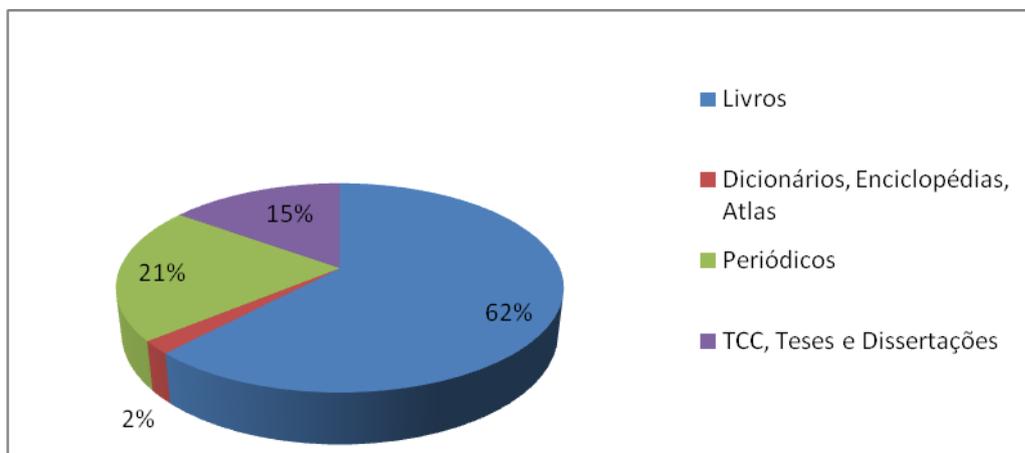


Fonte: Dados da pesquisa.

As respostas foram as mais variadas possíveis, pois os estudantes, em sua maioria, se utilizam mais de um serviço oferecido. Contudo, verificou-se que 17% utilizam da orientação ao usuário; a maioria dos pesquisados com 65% fazem empréstimos de material; apenas 26% utilizam do ambiente para leitura e estudos e 17% não responderam às questões.

## 7.5 Tipo de documento

Neste item verificamos o acervo da biblioteca em documentos, que pelas respostas se restringem à documentação bibliográfica.

**Gráfico 7 – Documentos mais utilizados**

Fonte: Dados da pesquisa.

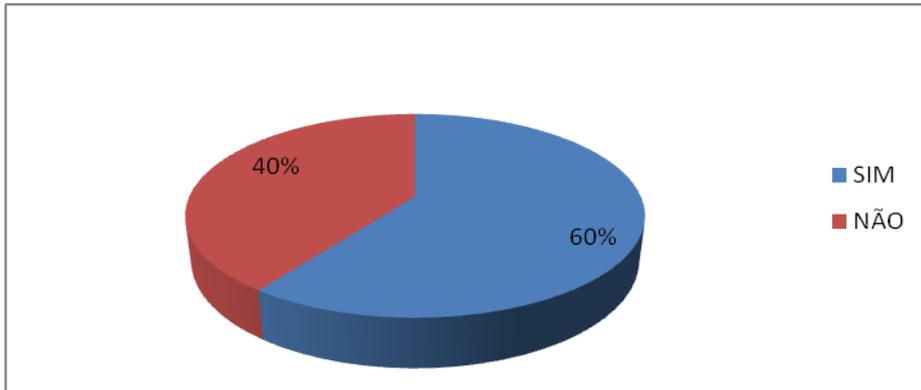
Dentre os tipos de documentos mais utilizados, identificou-se que os livros impressos são os mais consultados. É perceptível devido ao próprio acervo da biblioteca, que não disponibiliza outro tipo de material documental, como multimeios e disponibilização e orientação ao acesso de informações em e-books, periódicos científicos, entre outros.

Percentualmente os resultados estão distribuídos da seguinte forma: 87% utilizam dos livros acadêmicos, apenas 3% Dicionários, enciclopédias e atlas, 17% periódicos e 11% não opinaram sobre as questões.

## 7.6 Recuperação da informação desejada

Esta questão refere-se ao processo de busca e recuperação da informação.

**Gráfico 8 - Obtenção de Informações desejadas**



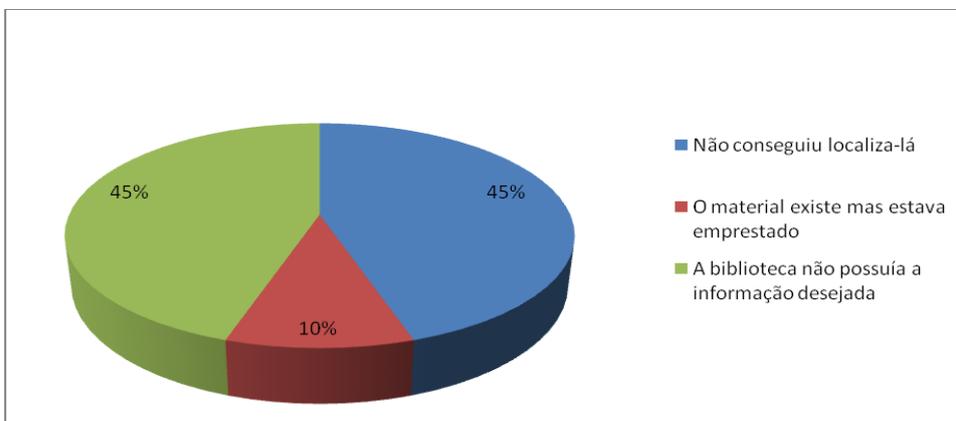
Fonte: Dados da pesquisa.

Nessa amostra pode-se perceber que 60% das pessoas que utilizaram os serviços da biblioteca pela última vez conseguiram obter a informação que almejavam, e 40% não conseguiram as informações pelos mais variados motivos que serão analisados a seguir no Gráfico 9.

### 7.7 Motivo da não recuperação da informação

Esta questão complementa a questão anterior, dando maior argumentação na conclusão da análise. Dentre os pesquisados que não conseguiram obter as informações necessárias, destacam-se os motivos pelo qual os mesmos não tiveram sucesso.

**Gráfico 9 – Não obtenção da informação**



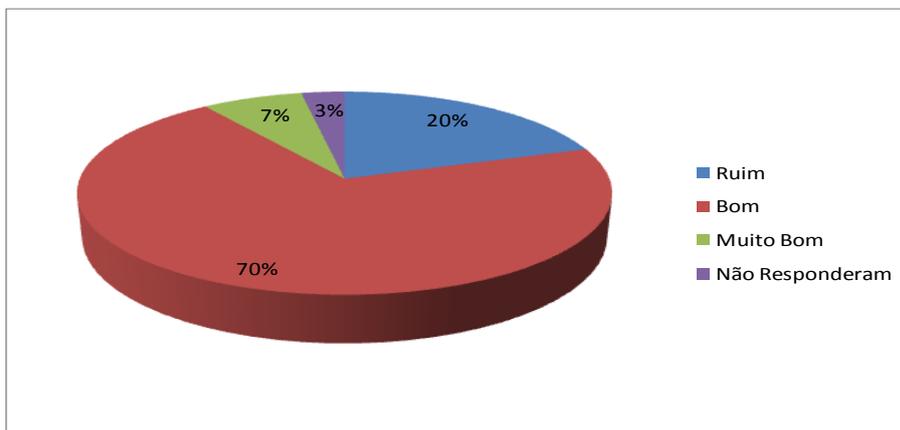
Fonte: Dados da pesquisa.

Foi percebido que 45% não conseguiram localizar o que procuravam, mostrando que existem barreiras no uso dos serviços e que podem estar relacionadas às barreiras de comunicação por não ter havido maior interação comunicativa no processo de uso e busca da informação. Estes estudantes perceberam que existe a informação, porém não conseguiram localizá-la. 45% responderam que a biblioteca não possui a informação desejada, um dado bastante importante e preocupante com relação ao acervo, sendo um dado a ser maior investigado pela biblioteca. 10% não conseguiram a informação por motivo do documento encontrar-se emprestado a outros usuários. Verifica-se, portanto, um empate negativo nas respostas, visto que a função primordial da biblioteca não foi alcançada.

### 7.8 Avaliação do Usuário em relação aos serviços da biblioteca setorial do CCSA

Esta questão identifica o que os usuários pensam em relação aos serviços da biblioteca setorial do CCSA da UFPB com relação a: qualidade do acervo, atendimento, equipamentos, ambiente interno e horário de funcionamento.

**Gráfico 10 - Qualidade do acervo**

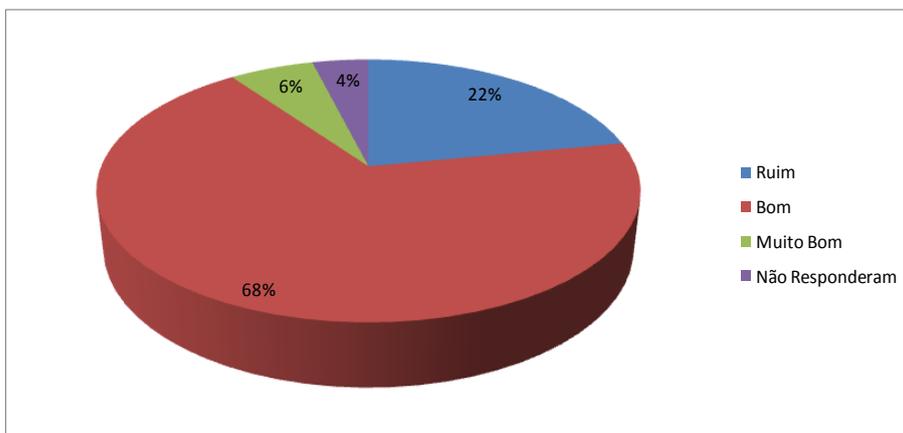


Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à qualidade do acervo, foi percebido que 70% tiveram uma melhor impressão e classificaram como bom, 20% dos pesquisados responderam que o acervo é ruim, apenas 7% disseram que a coleção era muito boa e 3% não opinaram sobre o assunto.

Apesar de muitos acharem que a coleção não é das melhores, constatou-se que sua grande maioria tem uma boa opinião sobre a qualidade da coleção da biblioteca.

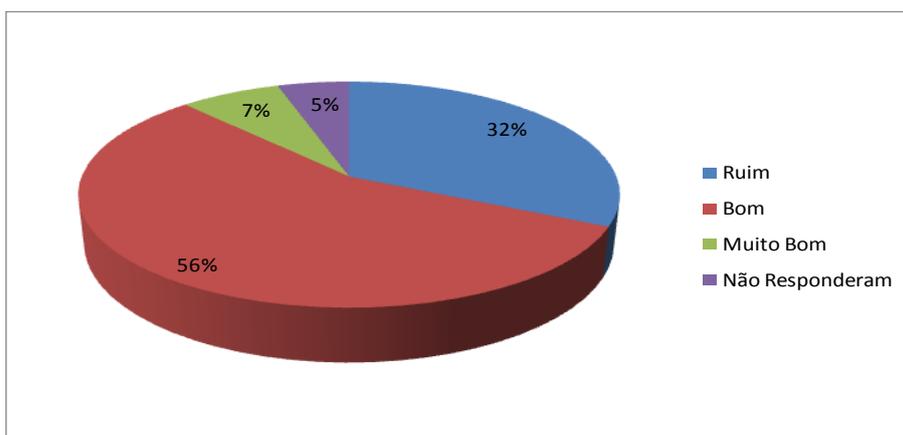
**Gráfico 11 - Atendimento ao usuário**



Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se perceber que a maioria dos usuários pesquisados está satisfeito com o atendimento, apenas 22% não estão. Dentre os demais 68% ainda classificaram como um bom atendimento, somente 6% avaliaram o atendimento como muito bom e 4% não responderam às questões. A satisfação no atendimento mostra que a instituição encontra-se preocupada em atender com excelência os seus usuários, porém nem sempre é possível satisfazer a todos.

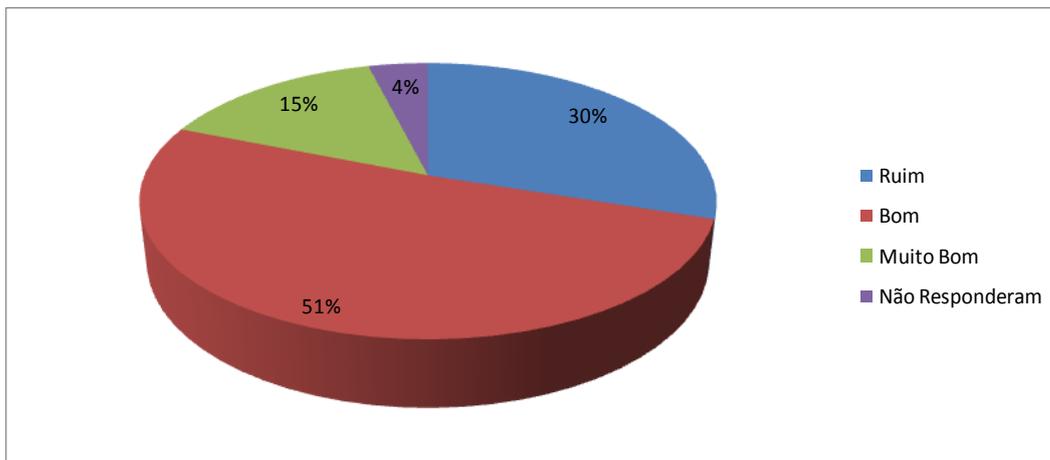
**Gráfico 12 - Equipamentos**



Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação aos equipamentos disponibilizados pela biblioteca setorial, verificou-se que 32% dos usuários acham ruim, 56% classificaram como bons equipamentos, apenas 7% avaliaram como muito bom e 5% não responderam. Portanto, é visível que, apesar da biblioteca possuir alguns bons equipamentos, é necessário um melhor investimento para atender aos seus usuários com uma melhor estrutura e satisfazer suas necessidades.

**Gráfico 13 - Ambiente interno**



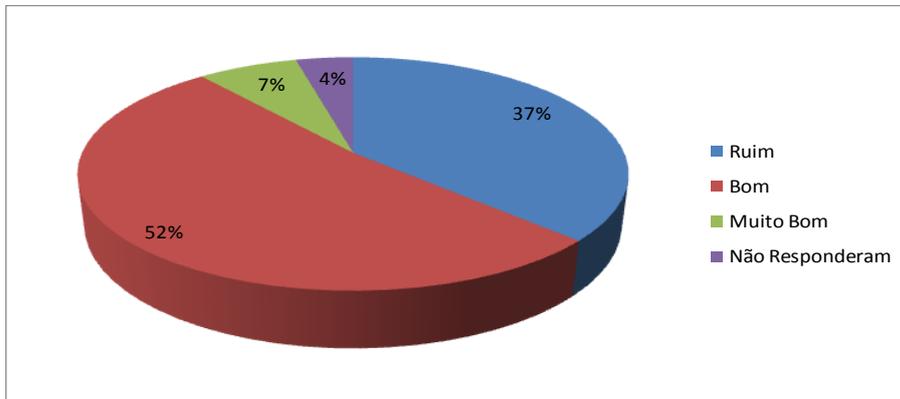
Fonte: Dados da pesquisa.

O ambiente interno é um ponto importante pois mostra que 51% dos estudantes consideram o ambiente da biblioteca bom, 30% dos usuários não consideram como um bom ambiente para estudo, pesquisa e etc., 15% destacam como muito bom e 4% não responderam as questões.

Sendo uma avaliação regular, e a percentagem de estudantes que consideram “muito bom” ter atingido um baixo percentual, destaca-se que o ambiente interno da biblioteca setorial pode ser motivo de investigação por parte da gestão da biblioteca e do CCSA, tendo em vista que o espaço é pequeno para a quantidade de cursos oferecido pelo Centro.

Observa-se com as respostas que a grande maioria prefere adquirir o material emprestado para fazer seus estudos em outro lugar, como mostra o gráfico 6.

**Gráfico 14 - Horário de funcionamento**



Fonte: Dados da pesquisa.

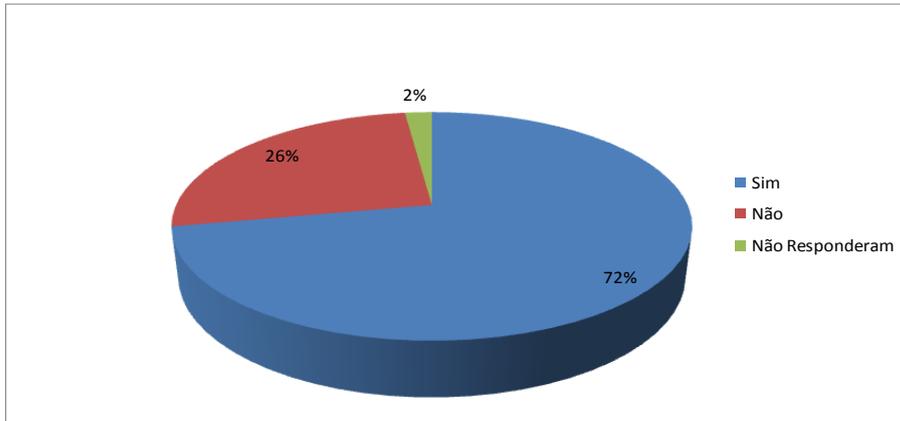
Quanto ao horário de funcionamento 52% concordam que os horários são bons, 37% dos pesquisados consideram ruim, 7% classificam como muito bom e 4% não opinaram sobre o quesito.

Vale salientar que a biblioteca está aberta da 7h às 21h ininterruptamente e, dessa forma, considera-se que o horário é muito bom e que os resultados não correspondem com a realidade.

### **7.9 Uso, necessidade e satisfação dos serviços da Biblioteca Setorial pelos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB**

Possibilitando identificar a satisfação dos estudantes de biblioteconomia diante da oferta de serviços pelos usuários, foi perguntado se os serviços supriam suas necessidades, demonstrando se estão satisfeitos e se a biblioteca cumpre com seu papel de fornecer um serviço de qualidade.

**Gráfico 15 – Serviços da biblioteca setorial do CCSA que suprem as necessidades dos estudantes do curso de biblioteconomia da UFPB**



Fonte: Dados da pesquisa.

Diante da observação do gráfico, verifica-se que 72% dos usuários afirmam que a biblioteca supre suas necessidades. 26% não conseguem atingir esse objetivo e 2% preferiram não opinar.

Para os estudantes que responderam negativamente, o questionário relacionou outra questão que, neste caso, foi aberta, para que eles pudessem expor os motivos pelos quais a biblioteca não supriu as necessidades.

**Quadro 2:** Categorias necessidades dos estudantes

| CATEGORIAS / PERÍODOS / FALAS DOS ESTUDANTES                     |  |
|--|--|
| OS SERVIÇOS SUPREM AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS ESTUDANTES | OS SERVIÇOS NÃO SUPREM AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS ESTUDANTES   |
|  | <p><b>P4 - 50%</b></p> <p>Apresenta pouco acervo do nosso curso a busca por meio eletrônico é precária. (E9P4)</p> <p>Nas vezes que busquei materiais poucos serviços estavam disponíveis, não tive como realizar nem o cadastro. (E1P4)</p> <p>Achei o acervo com poucas opções até mesmo porque o espaço não contribui, pois é pequeno. Ainda prefiro utilizar a biblioteca central. (E10P4)</p> |
|  | <p><b>P3 e P9- 40%</b></p> <p>Quando fui obter informação os serviços não estavam disponível. (E4P3)</p>   |

|  |  |
|--|--|
| <b>P1, P2, P6 - 100%</b><br>Para os estudantes destes três períodos prevalece a categoria que supre as suas necessidades | Poucas opções no Acervo. (E2P3)<br>Não tinha o material. (E3P3)<br>Nunca possui o material que procuro. (E4P9)<br>Busquei as informações na biblioteca central desde o começo do curso. (E9P9)<br>Faz algum tempo que não a utilizo mais, pois com a transferência, demorou reabrir, também porquê não obtive êxito da última vez que necessitei do serviço. (E1P9)  |
|  | <b>P5 e P8 - 30%</b><br><br>A biblioteca não possui um bom ambiente. (E5P5)<br>Estava em obras. (E3P5)<br>Não possuía o material. (E7P5)<br>O acervo não está tão bem reposto de obras. (E8P8)<br>Porque a biblioteca não possui um ambiente legal, para você sentar e estudar. (E7P8)<br>Pois não tem um acervo completo do que precisamos e às vezes tem o material mais não e grande quantidade. (E1P8) |
|  | <b>P7 e P10 - 20%</b><br><br>Visito mais a biblioteca central. (E1P7)<br>Porque encontro dificuldade de encontrar os assuntos. (E1P10)<br>Servidores não possuem domínio do acervo. (E10P10)   |

Fonte: Dados da pesquisa

Percebem-se os mais variados motivos que fizeram com que os estudantes não conseguissem suprir suas necessidades de informação na biblioteca setorial do CCSA, e isso demonstra os pontos fracos e vulneráveis nos quais a biblioteca precisa melhorar para satisfazer as necessidades de seus usuários.

As questões que se seguem são abertas, possibilitando uma análise subjetiva na pesquisa.

### 7.10 Barreiras na busca de informações

No Primeiro e segundo períodos, a grande maioria dos estudantes se queixaram que as principais dificuldades na busca de informação na biblioteca do CCSA encontram-se no acervo, relatando que é muito limitado e não possui a presença de algum profissional para ajudar na busca.

Alguém para ajudar a encontrar a informação. (E8P2)

Material muito antigo. (E10P1)

No terceiro e quarto períodos, os estudantes têm como principal obstáculo de busca de informação a localidade e acesso a biblioteca.

Não sabia onde ficava localizada. (E7P3)

Localização da biblioteca. (E6P3)

Vim descobrir aonde se localizava no período passado, devido ao pouco uso. (E8P4)

O quinto, sexto e sétimo períodos, ficaram com o mesmo pensamento em relação a dificuldades de busca na biblioteca setorial do CCSA, descreveram que o acervo é restrito e os profissionais da biblioteca deixam a desejar no auxílio de informação.

Uma maior aproximação entre o profissional e usuário que não existe. (E2P6)

Poucos serviços ofertados e mau atendimento. (E4P7)

No entanto, vale ressaltar um relato que caracterizou uma inconsistência na resposta, permitindo ao pesquisador considerar que os sujeitos da pesquisa não terem tanta experiência em responder questionários de pesquisas científicas, pois este mesmo fato já ocorreu em outras respostas com outros estudantes e para outras questões.

Abaixo encontra-se o relato do E3P7.

Não acho nenhum obstáculo na biblioteca, apenas o horário e a localização deveriam melhorar.

Os alunos do oitavo, Nono e Décimo períodos trouxeram em comum as dificuldades de busca no acervo relacionado às poucas obras relacionadas ao curso, o horário de Atendimento com um profissional presente e o baixo índice de satisfação no momento de sanar as dúvidas.

O horário de atendimento da biblioteca é motivo de insatisfação e uma barreira no processo de acesso e uso da informação, tendo em vista que o período de aula é das 19h às 22h20min e o horário de funcionamento da biblioteca é de 7h às 21h ininterruptamente. Os estudantes apontam isso como um obstáculo, além deste fato trazer insatisfação, visto que para muitos estudantes o único horário disponível é o turno da noite e quanto mais tempo a biblioteca ficar aberta, mais utilizada será.

Sempre vou a biblioteca, o que me deixa mais desmotivado é a falta de educação e atendimento dos funcionários. (E7P8)

A principal dificuldade é a localização, e o horário que a biblioteca fica aberta. (E1P8)

Falta de funcionários suficientes no turno noturno. (E1P9)

Diante do exposto, pudemos organizar um quadro onde categorizamos as barreiras e alocamos as respostas dos pesquisados para a devida categoria.

### Quadro 3: Barreiras no processo informacional

| BARREIRAS                       | CATEGORIAS  | RESPOSTAS DOS ESTUDANTES   |
|---------------------------------|---|--|
| Geográficas                     | Localização da biblioteca   | Não sabia onde ficava localizada. (E7P3)<br>Localização da biblioteca. (E6P3)<br>Vim descobrir aonde se localizava no período passado, devido ao pouco uso. (E8P4)<br>A principal dificuldade é a localização, e o horário que a biblioteca fica aberta. (E1P8)  |
| Eficiência                      | Relação profissional e usuário<br>Oferta insuficiente de serviços<br>Mau atendimento<br>Falta de funcionários | Alguém para ajudar a encontrar a informação. (E8P2)<br>Uma maior aproximação entre o profissional e usuário que não existe. (E2P6)<br>Sempre vou a biblioteca, o que me deixa mais desmotivado é a falta de educação e atendimento dos funcionários. (E7P8)<br>Poucos serviços ofertados e mau atendimento. (E4P7)<br>Falta de funcionários suficientes no turno noturno. (E1P9) |
| Acesso as fontes de informações | Horário de funcionamento  | Não acho nenhum obstáculo na biblioteca, apenas o horário e a localização deveriam melhorar.<br>A principal dificuldade é a localização, e o horário que a biblioteca fica aberta. (E1P8)  |
| Tempo                           | Acervo desatualizado  | Material muito antigo. (E10P1)   |

Percebemos que os obstáculos encontrados pelos pesquisados têm como maior representatividade o acervo limitado e a dificuldade de informação por parte do profissional presente na biblioteca na hora da busca.

### 7.11 Sugestões dos Estudantes para a biblioteca minimizar as barreiras à comunicação da informação

Além dos obstáculos, foi perguntado também aos estudantes o que poderia ser feito pelos profissionais que trabalham na biblioteca do CCSA para que estes obstáculos fossem diminuídos, melhorando assim, o acesso e satisfação dos usuários.

Do primeiro ao terceiro período, 30% dos estudantes relataram que a qualificação dos profissionais da biblioteca ajudaria na diminuição dos obstáculos encontrados. Já 15% constatou que a melhoria do acervo com novas aquisições para o curso facilitaria na busca da informação.

Reciclagem Profissional. (E3P3)

Qualificar os profissionais que trabalha na biblioteca. (E6P2)

Melhorar o acervo. (E8P2)

Solicitar livros mais atuais na área de Biblioteconomia. (E10P3)

O quarto, quinto e sexto períodos responderam, em sua grande maioria, que para a superação dos obstáculos é necessário dar uma maior ênfase no que diz respeito à qualificação e treinamento dos profissionais que atuam na biblioteca.

Melhorar o atendimento com os usuários. (E5P5)

Atualização dos Profissionais. (E9P6)

Tratar os estudantes com atenção. (E1P6)

Contratar profissionais bibliotecários mais qualificados e dispostos, implantar mais meios de busca online (computadores). (E4P4)

Do Sétimo ao Décimo período, observou-se a preocupação com o horário de atendimento, a localização da coordenação do curso e projetos de marketing para ajudar os usuários.

Um trabalho de marketing com os seus usuários. (E6P9)

Os profissionais poderiam ser mais atuantes no processo de orientação ao usuário, poderiam atuar mais como bibliotecário de referência. (E7P9)

Acho que colocando a biblioteca mais próxima da nossa coordenação, assim melhoraria bastante. (E1P8)

O que poderia ser melhorado é só o horário de funcionamento da biblioteca. (E10P8)

As sugestões dos usuários foram agrupadas em categorias, visando melhor entendimento da análise.

#### Quadro 4: Sugestões dos estudantes Pesquisados

| CATEGORIAS                | SUGESTÕES DOS ESTUDANTES PESQUISADOS  |
|---------------------------|---|
| Acervo                    | Melhorar o acervo. (E8P2)<br>Solicitar livros mais atuais na área de Biblioteconomia. (E10P3)   |
| Horário de funcionamento  | Melhorar o atendimento com os usuários. (E5P5)<br>Tratar os estudantes com atenção. (E1P6)<br>O que poderia ser melhorado é só o horário de funcionamento da biblioteca. (E10P8)  |
| Atendimento ao usuário    | Os profissionais poderiam ser mais atuantes no processo de orientação ao usuário, poderiam atuar mais como bibliotecário de referência. (E7P9)  |
| Divulgação da Biblioteca  | Um trabalho de marketing com os seus usuários. (E6P9)   |
| Localização da Biblioteca | Acho que colocando a biblioteca mais próxima da nossa coordenação, assim melhoraria bastante. (E1P8)  |
| Qualificação profissional | Qualificar os profissionais que trabalha na biblioteca. (E6P2)<br>Contratar profissionais bibliotecários mais qualificados e dispostos, implantar mais meios de busca online (computadores). (E4P4)<br>Reciclagem Profissional. (E3P3)<br>Atualização dos Profissionais. (E9P6)<br>Os profissionais poderiam ser mais atuantes no processo de orientação ao usuário, poderiam atuar mais como bibliotecário de referência. (E7P9) |

As sugestões dos estudantes ratificam a os itens avaliados anteriormente, como os serviços, o acervo e o atendimento, os quais tiveram uma baixa avaliação.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais Aplicadas é de fundamental importância para o processo de ensino, pesquisa e extensão da comunidade deste Centro, em especial para a comunidade da área de biblioteconomia, tendo em vista que a sua função pode e deve extrapolar o conceito de ser apenas uma instituição fomentadora de informação para ser partícipe no processo de ensino-aprendizagem dos estudantes de biblioteconomia. A biblioteca serve não somente como apoio das atividades de pesquisas para os diversos cursos do CCSA, como também para as disciplinas práticas que o curso de biblioteconomia estabelece em seu Projeto Político Pedagógico (PPP). As disciplinas são: Laboratório de Práticas I, II, III e IV, para os estudantes do 6º ao 9º período, respectivamente.

A pesquisa identificou que a maioria dos estudantes visita a biblioteca mensalmente, resultando em aproximadamente 4 ou 5 vezes no semestre. Observa-se, portanto, que o número de visitas é insuficiente, pois os estudantes de biblioteconomia possuem bagagem necessária para serem críticos na rotina de uma unidade de informação e, com isso, elevaria bastante a disseminação da informação com uma maior frequência do uso dos serviços da biblioteca setorial do CCSA.

No entanto, a Biblioteca Setorial, por sua vez, também pode oferecer mais serviços do que oferece, como palestras sobre a utilização de bases de dados da área e até mesmo orientação ao acesso do Portal Capes.

Diante do fato de que a maioria dos estudantes de biblioteconomia trabalha em tempo integral, existe uma necessidade de utilizar a biblioteca no horário noturno e, dessa forma, a biblioteca deve estar preparada para acolher estes estudantes, tanto com relação ao material documental, como também de pessoal qualificado, como é o caso do profissional bibliotecário que não existe no período noturno.

Este fato foi identificado pelos estudantes ao informar que a falta de um bibliotecário no período da noite é uma barreira considerável na qualidade do processo de busca da informação.

Os resultados indicam como sugestão a realização de um estudo de marketing na biblioteca setorial do CCSA. Esta proposta foi sinalizada pelos estudantes nas suas respostas.

Com embasamento nos dados da pesquisa, a coordenação do curso de biblioteconomia, a direção do CCSA e a coordenação da Biblioteca setorial, podem estabelecer um diálogo para elaboração de um plano de estratégias a serem adotadas, para uma maior produtividade de utilização dos estudantes do curso de Biblioteconomia.

A partir desta interação entre os gestores, a biblioteca setorial do CCSA pode realmente chegar a uma plenitude de qualidade no oferecimento de seus serviços, em particular servindo como laboratório de práticas para o curso de Biblioteconomia da UFPB.

A biblioteca setorial do CCSA é fundamental para o processo de ensino, pesquisa e extensão dos cursos do referido Centro e pode ser referência para os outros Centros, desde que tenha comprometimento com o processo informacional

Propomos, portanto, a elaboração de um site da biblioteca para interagir com os usuários, visto que o ambiente virtual é indispensável para o processo comunicativo e interacional entre biblioteca e usuários. E, ainda, conclamamos aos gestores competentes que se unam em prol da qualidade dos serviços ofertados pela biblioteca setorial do CCSA.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação**: práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras. 1998. 221 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados. Universidade de Brasília.
- BEZERRA, E. P. **Digitalizando o Virtual**: uma análise Informacional do Processo de Implementação da Biblioteca Digital Paulo Freire. João Pessoa, 2003. Disponível em: <[http://bdtd.biblioteca.ufpb.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=176](http://bdtd.biblioteca.ufpb.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=176)>. Acesso em: 22 maio 2014.
- CARVALHO, Ediane Toscano Galdino de. Realidade ambiental em transformação: **Geração de Informação no Projeto Águas da ONG Para'íwa**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba. CCSA . João Pessoa, 2003.
- CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. As bibliotecas universitárias e seu desenvolvimento no espaço mundo. In: **A socialização do conhecimento no Espaço das Bibliotecas Universitárias**. Niterói, Rio de Janeiro, p.83, 2004.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Makron Books, 1996.
- CHIZZOTTI, A. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. **Revista portuguesa de educação**. Portugal, v. 16, n. 2, p. 221-236, 2003.
- DIAS, Maria Matilde Kronka et al. **Usos e usuários da informação**. São Paulo: EDUFScar, 2004.
- DUDZIAK, E. A.; VILLELA, M. C. O.; GABRIEL, M. A. Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, Fortaleza, 2002. **Anais....** Fortaleza: SNBU, 2002.
- FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis, APB, 1996.
- FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 20, n. 1, p.51-54, jan./jun. 1991.
- FREITAS, A. L. P. A qualidade de serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção on Line**, v. 5, n. 1, p. 1-24, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUINCHAT, Clairice; MENO, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e da documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. 540p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LIMA, E. A Biblioteca no Ensino Superior. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.5, n.2, p.847-861, 1977.

LIMA, Ademir. **Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas**. Londrina: Embrapa-CNPSO; Brasília: Embrapa-SPI, 1994.

LIMA, P. G. **Tendências paradigmáticas na pesquisa educacional**. 2001, 317f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação, Campinas, SP, 2001.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão. O papel da biblioteca universitária brasileira na formação acadêmica do ensino superior: um estudo da biblioteca da Faculdade UNIRON. **Revista Inter.Texto**. Porto Velho/RO. Disponível em:  
<<http://www.revistaintertexto.com.br/adm/arquivos/O%20papel%20da%20biblioteca%20universit%C3%A1ria%20brasileira.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTÍNEZ, Didac. El centro de recursos para el aprendizaje e investigación: un novo modelo de biblioteca para el siglo XXI. **Educación y Biblioteca**. ano 16, n. 144, p. 98–108, nov./dic., 2004.

MEDEIROS, M. B. B. Glossário Eletrônico de termos em Ciência da Informação. In: UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Departamento de Ciência da Informação e Documentação. **Glossário Eletrônico de termos em Ciência da Informação**. Brasília, 2009. Disponível em: <[http://www.cid.unb.br/29/M0011000.asp?txtID\\_PRINCIPAL=29](http://www.cid.unb.br/29/M0011000.asp?txtID_PRINCIPAL=29)>. Acesso em 02 ago. 2014.

MELO, Wolgran Ramon Costa de Souza. Os **usuários da biblioteca José Augusto Dantas – UNIUOL**: usos e necessidades informacionais. 2010. 53f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010.

MILANESI, L. – **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983. (Coleção Primeiros Passos, 94).

NEVES, J. L. **Pesquisa qualitativa:** características, usos e possibilidades. São Paulo, Caderno de Pesquisas em Administração. FEA-USP, v. 1, n. 3, 1996.

OLIVEIRA, S. F. J. de. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, Porto Alegre, 2000. **Anais...** Porto Alegre, 2000. Disponível em: <<http://www.library.jcu.edu.au/LibraryGuides/primsrscs.shtml>>. Acesso em: 22 maio 2014.

RAMALHO, Francisca Arruda. Produção sobre necessidades de informação: em foco Informação & Sociedade: estudos. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, p. 101-120, Número Especial 2012.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. **Coleta, análise e interpretação dos dados.** In: **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003. p. 81.

SILVA, A. C. P. da. et al. Déficit Informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docente do programa de pós-graduação em economia - PPGE/UFPB. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.3, p.107-117, set./dez. 2007

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. 138 p. Disponível em: <[www.posarq.ufsc.br/download/metPesq.pdf](http://www.posarq.ufsc.br/download/metPesq.pdf)>. Acesso em: 04 maio 2014.

SOUZA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior.** Cultura e Informação. São Paulo: 2009.

STAREC, Claudio. **A Gestão Estratégica da Informação na Universidade: Os pecados Informacionais e Barreiras na Comunicação da Informação para a Tomada de Decisão na Universidade Estácio De Sá.** Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/iv\\_anais/artigos/TEXT007.HTM](http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT007.HTM) (2 de 15)23/12/2005 15:23:04>. Acesso em: 20 maio 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Resolução Nº 01/93.** João Pessoa, 31 de agosto de 1993.

# APÊNDICE



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Prezados estudantes

Sou concluinte do curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e estou desenvolvendo o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que tem como objetivo: *diagnosticar o uso e a necessidade dos serviços da biblioteca setorial pelos alunos do curso de biblioteconomia da UFPB.*

A pesquisa é de cunho acadêmico e está sob a orientação da Profª Ms. Ediane Toscano Galdino de Carvalho. A sua colaboração é essencial para a qualidade da pesquisa, dessa forma agradecemos o preenchimento do questionário e informamos que não é necessária sua identificação, preservando sua individualidade.

### 1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO ESTUDANTE (USUÁRIO)

#### 1.1 Sexo:

Masculino ( )

Feminino ( )

#### 1.2 Trabalha:

Sim ( )

Não ( )

#### 1.3 Se sim qual Turno?

Manha ( )

Tarde ( )

Os dois Turnos ( )

#### 1.4 Faz outro Curso fora a Graduação em Biblioteconomia?

Sim ( )

Não ( )

#### 1.5 Em que Período você se encontra? \_\_\_\_\_

### 2 SERVIÇOS DA BIBLIOTECA SETORIAL UTILIZADOS PELOS ALUNOS DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DA UFPB

#### 2.1 Com que frequência faz uso dos serviços ofertados pela biblioteca?

a) Diariamente ( )

b) Semanalmente ( )

c) Quinzenalmente ( )

d) Mensalmente ( )

e) Não utilizo ( )

#### 2.2 Quais dos serviços ofertados pela biblioteca você utiliza?

- a) Orientação ao usuário ( )
- b) Empréstimo de material ( )
- c) Espaço para leitura e estudo em grupo e individual ( )
- d) Pesquisas no computador ( )
- e) Outro, qual? \_\_\_\_\_

**2.3 Quais os tipos de documentos do acervo da biblioteca, abaixo mencionados, você mais utiliza para obter a informação?**

- a) Livros ( )
- b) Dicionários, Enciclopédias, Atlas ( )
- c) Periódicos ( )
- d) TCC, Teses e Dissertações ( )

**2.4 Ao utilizar a biblioteca pela última vez, conseguiu a informação desejada?**

- a) Sim ( )
- b) Não ( )

**Se a resposta anterior foi NÃO, escolha entre uma das alternativas abaixo:**

- a) Não conseguiu localizá-la ( )
- b) O material existe, mas estava emprestado ( )
- c) A biblioteca não possuía a informação desejada ( )

**2.5 Qual a sua avaliação quanto a (ao):**

- a) Qualidade da coleção  
Ruim ( )      Bom ( )      Muito bom ( )
- b) Atendimento ao usuário  
Ruim ( )      Bom ( )      Muito bom ( )
- c) Equipamentos  
Ruim ( )      Bom ( )      Muito bom ( )
- d) Ambiente interno  
Ruim ( )      Bom ( )      Muito bom ( )
- e) Horário de funcionamento  
Ruim ( )      Bom ( )      Muito bom ( )

**2.6 Os serviços da biblioteca setorial do CCSA suprem suas necessidades informacionais?**

- Sim ( )      Não ( )

**Se a resposta anterior for NÃO, resalte os motivos**

---

**2.7 Quais as principais dificuldades (Obstáculos informacionais) você encontra quando busca uma informação na biblioteca setorial do CCSA?**

---

**2.8 O que você acha que poderia ser feito pelos profissionais que trabalham na Biblioteca do CCSA para a diminuição dos obstáculos informacionais?**

---

---

Agradecemos sua participação !!