

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

VELBIA GONÇALVES PEREIRA

NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS
DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPOS I

João Pessoa
2011

VELBIA GONÇALVES PEREIRA

NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS
DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPOS I

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia do Centro de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, em cumprimento
às exigências para obtenção do grau
de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Ms. Rosa Zuleide Lima de Brito.

João Pessoa
2011

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P436n Pereira, Velbia Gonçalves

Necessidades de informação dos usuários da Biblioteca do Centro de Ciência Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba / Velbia Gonçalves Pereira. — João Pessoa: UFPB, 2011.

43 f.: il.

Orientadora: Rosa Zuleide Lima de Brito.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Ciência da Informação, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, 2011.

1 Usuários da informação. 2. Necessidades informacionais. 3. Biblioteca universitária.I. Título

UFPB/CCSA

CDU: 027.017

VELBIA GONÇALVES PEREIRA

NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS
DA BIBLIOTECA DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA – CAMPOS I

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia do Centro de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba, em cumprimento
às exigências para obtenção do grau
de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovação em: 06 / 01 / 2012

BANCA EXAMINADORA

Rosa Zuleide Lima de Brito

Profª. Ms. Rosa Zuleide Lima de Brito

Orientadora – DCI/UFPB

Genouvra Batista do Robaimento

Membro

Membro

João Pessoa
2011

*Dedico a Deus, aquele que me
da força para enfrentar os
obstáculos, a todos que
me apoiaram, e a minha família.*

A G R A D E C I M E N T O S

Agradeço primeiro a Deus, por permitir que eu chegasse até aqui.

A minha família, que é o meu porto seguro e que sempre me apoiam em especial aos meus pais, meus irmãos meu esposo e meus filhos que muitas vezes me fiz ausente para poder concluir meu curso.

Aos professores que são pessoas de grande importância na nossa vida acadêmica,
e um agradecimento especial a Prof^a. Roza Zuleide Lima de Brito por acreditar e me ajudar na conclusão deste trabalho.

Aos meus colegas de curso, amizades que fazemos ao longo da jornada, amigos que conquistamos a cada período, em especial Katyuscia Sales que está comigo na luta pela conclusão do curso, a Clodemir Nascimento que me ajudou na elaboração final do presente trabalho.

Aos funcionários da Biblioteca setorial do CCJ onde realizei o meu estágio e a pesquisa. Agradeço a atenção e a grande ajuda que me deram.

Enfim a todos aqueles que de forma direta ou indireta estiveram ao meu lado.

“Um bibliotecário é um mediador entre o homem e os registros gráficos que ele e as gerações anteriores produziram e sua meta é maximizar a utilidade social desses registros para o bem da humanidade”

R J. Grover.

RESUMO

Objetiva verificar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB /Campos I,(CCJ) de forma específica traçar o perfil dos usuários e avaliar os serviços oferecidos por esta unidade informacional. Utilizou-se como instrumento de pesquisa um questionário, com quinze questões, aplicados de forma aleatória junto aos seus usuários. A pesquisa é exploratória e descritiva, de caráter quali-quantitativo. A pesquisa bibliográfica foi para embasamento do tema proposto, abordando estudos de usuários, bibliotecas universitárias e do profissional bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias. Os resultados obtidos mostram que os usuários são em sua maioria do sexo feminino, possuem idades inferiores a vinte e cinco anos, fazem a graduação e apenas estudam. Com relação ao grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca, mostram que estão satisfeitos, com ressalvas quanto a estrutura física da biblioteca pesquisada.

Palavras – chave: Usuários. Bibliotecas Universitárias. Profissional Bibliotecário.

ABSTRACT

Aims at checking the level of satisfaction of users of the Library Sectorial of Legal Sciences of UFPB so specifies, the profiles of users and evaluate the services offered by that unit of information. It was used as a research tool in the questionnaire, with fifteen questions, randomly applied with users informacional that unit. The research is exploratory and descriptive, qualitative and quantitative character. The literature review was to support the theme, addressing user studies, university libraries and professional librarians working in academic libraries. The results show that users are mostly female, are younger than twenty-five years, and only make graduate study. Regarding the degree of user satisfaction about the services offered by the library, show that they are satisfied with reservations about the physical structure of the library search.

Keywords: Users of the information. Needs of information. University libraries

LISTA DE ILUSTRAÇÕES E QUADROS

FOTO 01	25
FOTO 02	25
FOTO 03	26
FOTO 04	27
FOTO 05	22
FOTO 06	27
QUADRO 01	28
QUADRO 02	30
QUADRO 03	42

LISTA DE TABELAS

TABELA 01	34
TABELA 02	34
TABELA 03	35
TABELA 04	35
TABELA 05	36
TABELA 06	36
TABELA 07	37
TABELA 08	37
TABELA 09	38
TABELA 10	39
TABELA 11	39
TABELA 12	40
TABELA 13	41
TABELA 14	41

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 ESTUDO DE USUÁRIOS.....	15
2.1 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	16
2.1.1 Dificuldades encontradas pelo usuário na busca da informação.....	17
2.2 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA	20
2.3 A RELAÇÃO BIBLIOTECÁRIO / USUÁRIO	20
3 BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	22
4 BIBLIOTECA SETORIAL DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SEU FUNCIONAMENTO	23
4.1 A BIBLIOTECA DA FACULDADE DE DIREITO.....	23
4.1.1 A BIBLIOTECA DO CCJ ATUALMENTE.....	26
4.1.2 Acervo	28
4.1.3 Serviços oferecidos	29
4.1.4 Quadro de funcionários	30
5 METODOLOGIA	31
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	31
5.2 CAMPO DA PESQUISA.....	31
5.3 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS	32
5.4 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA	32
5.5 COLETA DE DADOS	32
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	34
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
REFERÊNCIAS.....	46
APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO.....	48

1 INTRODUÇÃO

Informação e cidadania são fatores interdependentes, pois são de crucial importância para a conquista do efetivo desenvolvimento de uma nação, tanto em nível científico, como tecnológico, social e cultural.

A informação, qualquer que seja o sentido que assuma a partir dos mais diversos contextos em que possamos analisá-la, desempenha historicamente importante papel na vida humana. Essa importância tem aumentado de forma gradativa que, nos dias atuais, nos permite dizer que não se pode viver sem informação.

A informação, dependendo do seu uso, pode transformar-se em instrumento de libertação ou dominação, alienação ou conscientização, sucesso ou fracasso, progresso ou estagnação, conforme seja utilizada e para quem e como seja direcionada.

Nesse contexto, a biblioteca é um local onde se torna possível encontrar a informação desejada. Mas, saber disso não é suficiente. Muitas vezes, o usuário pouco conhece o universo de fontes de informação e nos serviços que ela pode oferecer.

Sendo o usuário a razão de ser de toda biblioteca, os estudos de usuários realizados, são avaliações feitas periodicamente, visando melhorar a qualidade dos serviços e da estrutura geral de unidades de informação, como: bibliotecas, arquivos, museus, além de centros de informação e documentação.

Partindo dessas premissas, tomamos a iniciativa de desenvolver a presente pesquisa, atrelada a vivência enquanto estagiária da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba – CCJ/UFPB, com relação aos serviços prestados a comunidade acadêmica. Nesse sentido, procurou-se responder ao questionamento de que a referida unidade de informação consegue atender ou não, as necessidades informacionais de seus usuários.

Com a finalidade de trazer uma contribuição para a melhoria dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba (CCJ/UFPB), Campus I, o presente estudo tem como objetivo geral verificar se os serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial do

Centro de Ciências Jurídicas atendem as necessidades informacionais dos seus usuários, sendo especificamente dividido como:

- a) Traçar o perfil dos usuários da Biblioteca Setorial do CCJ/UFPB
- b) Identificar as possíveis barreiras quanto ao acesso à informação dos usuários
- c) Verificar o grau de satisfação dos usuários quanto ao uso da biblioteca.

2 ESTUDO DE USUÁRIO

Esta pesquisa está alicerçada em trabalhos de autores com reconhecimento científico, abrangendo os estudos das necessidades de informação dos usuários de bibliotecas universitárias.

Solicitar, segundo o minidicionário Antônio Olinto da Linguagem Portuguesa (2009, p.7) significa ação de requerer. Com relação aos estudos de usuários de bibliotecas, Sans Casado (1994) diz que solicitação é um termo ponte que pode ser empregado amplamente, significando o que é necessário, desejado e demandado, ou seja, este tipo de temática irá esclarecer a necessidade dos conceitos implicados no comportamento de busca e utilização da informação pelos usuários, visando delimitar com maior precisão os perfis de cada um deles, a partir de uma interpretação mais profunda dos resultados obtidos através da realização de estudos de usuários.

Focando nas unidades de informação, Tanaka e Tonetto (1996, p.1) destacam que o “papel atual da área de documentação e informação, na maioria das organizações, é o de um fornecedor de serviços”. O usuário está à frente de acontecimentos que o colocarão diante de uma situação–problema e, como o setor de serviços é o que mais cresce nestas instituições, fica claro que ele participará no processo de resoluções.

Trazendo para o campo das bibliotecas universitárias, Silva (2000, p.7) mostra a realidade destas como organizações dependentes que disputam os escassos recursos e formam “um conceito de qualidade em serviços que retrata o desejo e os interesses dos grupos ou coalizões dominantes”. Silva (2002, p.11) afirma ainda sua insatisfação com a implantação da gestão da qualidade no mundo globalizado, que visa à competitividade, lucratividade, aumento de produtividade e manipulação, aspectos não condizentes com a realidade das unidades de informação, especialmente bibliotecas escolares, públicas ou universitárias.

Aos trabalhadores das bibliotecas serviria para transmitir que é preciso atender com qualidade, conhecer o “cliente”, ser atencioso, educado, onde o cliente tem sempre razão. Essa qualidade sempre foi necessária e é almejada por todos os setores que se comunicam com o público (SILVA, 2002, p. 11).

Partindo dessa premissa, podemos afirmar que os estudos de usuários são de suma importância para qualquer tipo de biblioteca, uma vez que busca otimizar seus serviços, considerando sempre a opinião daqueles que utilizam seus serviços.

O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores, distantes no espaço e no tempo. GUINCHAT (1992).

O usuário, portanto, é um agente essencial na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação.

Segundo a definição de Sans Casado (1994, p.19), usuário da informação é aquele indivíduo que necessita de informações para o desenvolvimento de suas atividades e que todo ser humano é usuário da informação, pois todos precisamos de informação diariamente para a realização de nossas atividades. Ele ainda destaca os tipos de usuários, dividindo-os da seguinte forma: **usuários potenciais**, que são aqueles que necessitam da informação para o desenvolvimento de suas atividades, porém não é consciente disto, e assim, portanto não expressam suas necessidades; e os **usuários reais**, que são aqueles, além de serem conscientes de suas necessidades de informação, utilizam-na freqüentemente. Cada usuário tem as suas necessidades e desejos.

2.1 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Para um melhor entendimento, introduzimos a definição de Figueiredo (1994, p.7) afirmando que estudos de usuário são:

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

Com isso, enfatizamos que a maioria dos estudos de usuários realiza-se a partir de análise das necessidades e demandas de informação dos usuários reais e, posteriormente, os resultados e conclusões são estendidos a todo universo.

Dessa forma, Sans Casado (1994), define como estudo de usuários como “uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação e usuários reais e potenciais de um sistema de informação”

Nesse contexto, o bibliotecário será o intermediador entre a informação e o usuário, auxiliando o usuário na obtenção da informação de forma rápida e precisa. É necessário que o bibliotecário identifique os seus usuários, o que ele entende por informação, que fontes de informação ele prioriza e utiliza como ele, habitualmente, obtém as informações de que necessita como ele se comunica, que tipo de linguagem emprega e quais as suas reais necessidades de informação.

2.1.1 Dificuldades encontradas pelo usuário na busca da informação

Algumas dificuldades são encontradas quando o usuário busca a informação desejada através desses canais, contribuindo para uma demora, insatisfação ou não alcance da informação, são os chamados obstáculos, barreiras ou dificuldades informacionais.

Segundo Guinchat e Menou (1994, grifo nosso) cinco são os obstáculos à comunicação da informação.

- a) **Obstáculos institucionais:** São referentes às instituições e suas limitações em dispor as informações, por se tratar de conteúdos restritos e inicialmente, sem pretensões de publicação. Ex: atas, memorandos, relatórios etc.
- b) **Obstáculos financeiro:** Referem-se às despesas envolvidas para se ter acesso a determinada informação. Ex: assinatura de periódicos estrangeiros.
- c) **Obstáculos técnicos:** Envolvem armazenagens impróprias, ausências de aparelhos de leitura de microfilmes, pouca informação ou má formulação de sumários indicativos, resumos etc.

- d) **Obstáculos linguísticos:** Referente a disposição do conteúdo dos documentos em línguas estrangeiras não dominadas ou desconhecidas ao usuários.
- e) **Obstáculos psicológicos:** São sentimentos oriundos do usuários que o impedem de obter a informação que necessita por medo, insegurança, raiva, tristeza, etc.

Por consequência dos obstáculos, o usuários tem dificuldade de alcançar suas informações.

Estes obstáculos citados são vistos por Figueiredo (1999) como barreiras, que limitam o uso da informação que se encontra disponível. Dessa forma, a autora (1999, p. 22-23, grifo nosso) relaciona essas barreiras de acordo com a relação abaixo:

- a) **Demora na publicação:** causada tanto por tomadas de decisões como procedimentos técnicos, como encadernação, impressão, distribuição etc;
- b) **Informação de qualidade inferior:** ausência de fatos e ideias novas, dentre a literatura pública;
- c) **Excesso de informação:** com as TIC's, os meios de disponibilizar as informações se proliferaram repercutindo numa avalanche de informações (explosão de informação) em todos os canais de comunicação;
- d) **Dispersão da informação em diferentes canais:** essas tecnologias colaboraram diretamente com o surgimento de diversos canais, propiciando uma imensa variedade, tanto nas mídias, línguas, disciplinas, quanto nos seus formatos;
- e) **Literatura não-convencional:** são aquelas com acesso mais restritos, por corresponder a priori por documentos destinados a grupos mais específicos, como por exemplo: relatórios, códigos, padrões e especificações, patentes, pré-prints, literatura comercial, anais de conferencias, traduções etc;
- f) **Falta ou inconsistência nos padrões de publicação:** causados por dados referenciais básicos que identifiquem o documento ou não dificultem o seu uso;

- g) **Restrições a informação:** devido a barreiras imposta pelo autor, por motivo de patente ou competição comercial, sigilo;
- h) **Desconhecimento da informação:** referente ao usuário, por não conhecer todos os canais disponíveis para obter a informação que necessita, e ao profissional da informação que encontra dificuldades em obter as informações necessárias para ajudar o usuário em sua busca informacional, imitando, assim, a sua atuação.

Ainda falando em barreiras, Araújo (1998, p. 31, grifo nosso) afirma que barreiras “reduzem a eficiência do processo de transferência de informação e, conseqüentemente, reduzem o uso e a efetividade da informação”. As barreiras apresentam a seguinte tipologia:

- a) **Barreiras interpessoais:** Envolvem a relação dos usuários com os profissionais responsáveis que mediam os serviços de informação.
- b) **Barreiras intraorganizativas:** Referentes aos cargos de hierarquia dentro das organizações que, através de normas internas, por exemplo, dificulta a obtenção de informação pelo usuário.
- c) **Barreiras terminológicas:** Indicam um desconhecimento pelo usuário dos termos técnicos utilizados para identificar o documento, causando problemas em obter informações ou interpretações errôneas, causando perda de tempo na busca.
- d) **Barreiras geográficas:** Referem-se a informações localizadas em áreas diferentes aos usuários, necessitando com isso de sua locomoção. Com as tecnologias disponíveis e o usuário inserido nesse ambiente tecnológico, as barreiras geográficas estão sendo superadas.
- e) **Barreiras ideológicas:** Grupos sociais que possuem ideologias diferentes, mas que convivem na mesma sociedade.

As tecnologias da informação e comunicação, afirma Araújo (1998), estão diminuindo as barreiras de natureza física, embora se destaque que sempre existirão barreiras que dificultem a veiculação da informação entre os usuários.

Portanto segundo os autores estas barreiras, dificulta o usuário na busca de informação, é por isso que nesses momentos de dificuldade que

o bibliotecário deve estar preparado para que estas barreiras não atrapalhem o objetivo desejado pelo usuário.

2.2 USUÁRIO DA INFORMAÇÃO JURÍDICA

A comunidade jurídica necessita manipular um grande volume de informação que se desatualiza muito rapidamente. Por isso, para atuar de acordo com o que dela espera a sociedade, necessita do auxílio do profissional da informação. No entanto, por falha de ambas as partes ainda não existem plena consciência dessa realidade. Logan (1986) comenta que o usuário da informação jurídica, muitas vezes se vê perdido em um mar de informações, mas resiste a pedir auxílio ao bibliotecário.

Segundo Guerreiro (1992, p.243),

Essa quebra de barreira no tratamento da informação e na conscientização do usuário do quanto ele precisa disso é talvez, ainda hoje, a parcela mais difícil do trabalho bibliotecário [...] é muito difícil fazer as pessoas reconhecerem que a informação corretamente disponível tem um valor incomensurável.

Verificamos também essa falta de reconhecimento do valor do trabalho bibliotecário, ao consultar as obras de diversos autores da área jurídica que discorrem sobre a pesquisa e o ensino jurídico e sequer mencionam bibliotecas e centros de documentação como em Marques (1999), Diniz (1989) e Cardoso (1998). Ao mencionar as ciências afins ao Direito, cita a Filosofia, a Psicologia, a Política, mas poucos referencia à Biblioteconomia ou à Ciência da Informação.

2.3 A RELAÇÃO BIBLIOTECA/USUÁRIO

A chamada Sociedade de Informação em que vivemos levou a uma mudança na finalidade básica das bibliotecas. Estas enquanto espaços de disseminação da informação têm como premissa o usuário e não mais com o tratamento técnico do acervo. Não que a organização e preservação do acervo tenham perdido sua importância, considerando que sem elas se torna inviável atender a contento o usuário. No entanto, é preciso destacar que de nada valerá

termos uma biblioteca de acordo com os mais altos padrões de qualidade, mas que não atende às demandas informacionais de seus usuários.

Para tanto, é fundamental que o bibliotecário conheça com clareza as necessidades, formas e fontes de busca e uso da informação de seu público alvo. No entanto, pode-se afirmar que ainda é escassa a bibliografia que apresente um estudo mais aprofundado sobre os usuários de bibliotecas jurídicas e sobre os fatores que interferem no seu relacionamento com os sistemas de informação.

A esse respeito, muito apropriadas são as colocações de Foskett (1980), quando diz que “devemos aprender a olhar com os olhos do usuário, sentir como ele sente, pensar como ele pensa e não de acordo com nossos conceitos e parâmetros”. Para tanto, é fundamental que o bibliotecário conheça com clareza as necessidades, para disponibilizar formas e fontes de busca e uso da informação de seu público alvo.

Quanto a esse aspecto, podemos afirmar que ainda é escassa a bibliografia que apresente um estudo mais aprofundado sobre os usuários e sobre os fatores que interferem no seu relacionamento com os sistemas de informação.

3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

É uma biblioteca escolar, mais tem por finalidade atender as necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários.

Atualmente, não é possível imaginar o ensino desagregado da utilização de bibliotecas, muito se tem falado sobre o papel educacional das bibliotecas, mas muitas vezes, elas têm deixado de integrar os planejamentos educacionais e não lhes têm sido dadas condições para responder às necessidades dos usuários.

Apesar de tudo, já se vem sentido maior tomada de consciência do problema por parte das autoridades educacionais. (FERREIRA, 1980, P.5.)

Mesmo possuindo um bom acervo muitas bibliotecas não oferecem um melhor serviço por não contar com um número apropriado de funcionários, além da falta de um programa de capacitação da equipe existente. A falta de pessoal treinado em seu quadro de serviço é apenas um dos pontos fracos nas bibliotecas universitárias. Estas instituições também sofrem com as políticas econômicas e a falta de investimentos. O que surge diante deste quadro é uma série de problemas e prejuízos para a bibliotecas e seus usuários.

As bibliotecas Universitárias devem ter serviços adequados para dar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade.

4 A BIBLIOTECA SETORIAL DO CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SEU FUNCIONAMENTO

4.1 A BIBLIOTECA DA FACULDADE DE DIREITO

Até o início de 2009, a biblioteca localizava-se no primeiro andar do prédio da Faculdade de Direito na Praça João Pessoa.

A data da criação da biblioteca é desconhecida, mas sabe-se que funcionava desde o início da implantação do curso de Direito na UFPB, em 1951. Foi criada pela própria exigência do MEC para legalização do curso.

Ocupava uma área física de aproximadamente 200 metros quadrados, divididos em quatro salas: acervo de livros de circulação; acervo de periódicos e ambiente de estudos; acervo de consulta local, de obras de referência, de legislação, balcão de empréstimo e computadores para usuários; processos técnicos. O horário de funcionamento da biblioteca era de segunda a sexta-feira, das 07:30h às 22:00h.

Os recursos financeiros para manutenção da biblioteca sempre foram provenientes dos recursos da UFPB destinados ao Centro de Ciências Jurídicas. A Biblioteca Central responsabiliza-se pela administração da verba para compra de livros da Biblioteca Setorial do CCJ. Há uma receita oriunda de multas por atraso na devolução de livros, mas a quantidade acumulada era mínima e servia apenas para compra de material de consumo no trabalho.

O acervo de circulação possuía livros na área de Direito, seguido de outras áreas de conhecimento relacionadas com esta ciência. Tinha também alguns livros e periódicos guardados na torre do prédio, recebidos por doação ou pertencentes à biblioteca do mestrado, e que nunca saíram das caixas em que chegaram. Não existia espaço para expansão do acervo, causando problemas de armazenamento dos livros nas estantes.

Quanto aos periódicos, a biblioteca possuía cerca de 400 títulos, em parte adquiridos por doações. Muitos destes títulos são publicações de instituições universitárias e de órgãos judiciários, pouco consultados na biblioteca, e que se acumulavam sem existir espaço para armazená-los.

Em relação a forma de organização do acervo, os livros eram armazenados em estantes que iam do piso até o teto. Nas prateleiras mais altas ficavam várias obras raras, pouco consultadas, porém de valor histórico para o curso de Direito e que foram retiradas do acervo de circulação após avaliação de equipe de bibliotecários do CCJ e pelo professor coordenador do curso de mestrado.

A possibilidade da ocorrência de furtos no acervo existia, por não haver dispositivos de controle do fluxo dos usuários ou mesmo sistema antifurto para o acervo nesta época.

Não havia acessibilidade para atender aos portadores de deficiências físicas tais como cadeirantes, pois a biblioteca funcionava em prédio tombado pelo patrimônio histórico, sendo impossível haver grandes modificações em sua estrutura, como instalação de elevadores ou construção de rampas de acesso. Por esse motivo, também era inviável a construção de banheiros, auditórios ou outros espaços de convivência dentro da biblioteca.

A climatização da biblioteca até o ano de 2009 ocorria por meio de condicionadores de ar em quantidade insuficiente, que estavam quebrados nos últimos meses e foram levados para conserto, restando apenas um. Usavam 03 ventiladores divididos entre os usuários e funcionários. A sala do acervo geral de circulação e a sala de estudos estavam sem refrigeração. O ruído na biblioteca era constante pela localização próxima a áreas comerciais, assim como pela vizinhança com o Palácio do Governador, onde às vezes ocorrem manifestações de grevistas.

O público tinha à sua disposição 07 computadores com acesso a Internet. O número de computadores explica-se pelo fato da extinção do laboratório de informática do CCJ. Para processamento técnico dos livros existiam 04 computadores, com acesso a Internet, além de 01 impressora jato de tinta para uso interno do setor. Contudo, as máquinas apresentavam bastantes problemas de funcionamento. Em relação à Internet de acordo com os funcionários que trabalhavam naquela época eles muitas vezes eles ficavam até um mês sem conexão por problemas técnicos.

As fotos 1, 2 e 3 ilustram a biblioteca quando funcionava no Prédio da Faculdade de Direito na Praça João Pessoa.

Foto 1 - PRÉDIO DA FACULDADE DE DIREITO – CCJ.
EXTERNA



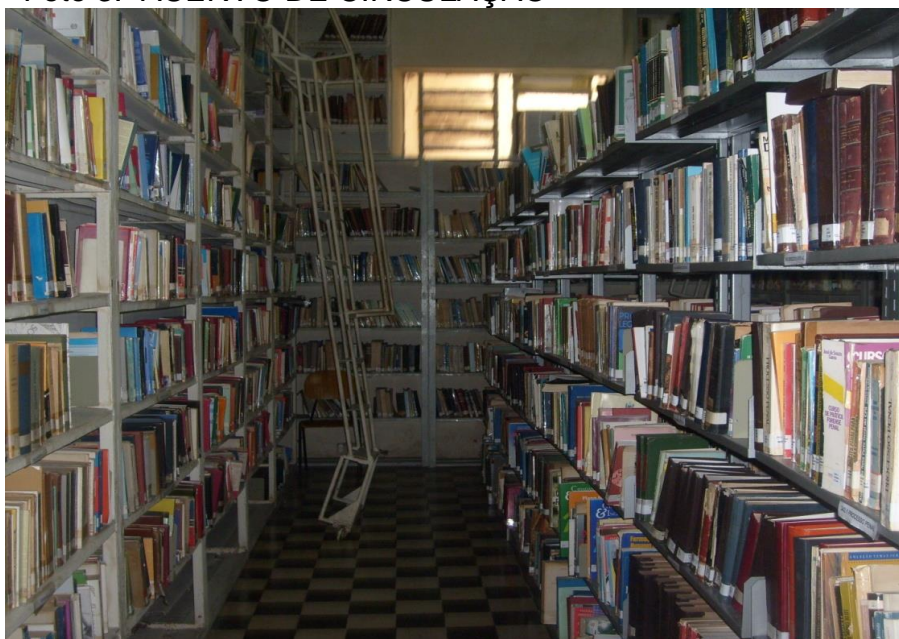
Foto 2: BIBLIOTECA DO CCJ – ÁREA EXTERNA



Fonte: SILVA, 2009

Fonte: SILVA, 2009

Foto 3: ACERVO DE CIRCULAÇÃO



Fonte: SILVA, 2009

4.1.1 A Biblioteca do CCJ atualmente

Atualmente, a biblioteca está localizada no Centro de Ciências Jurídica da Universidade Federal da Paraíba no Campus I, Castelo Branco, João Pessoa – PB, CEP 58059-900, Fone: (83) 3216-7625.

O Centro de Ciências Jurídicas no Campus fica na proximidade do Centro de Tecnologia. As atividades do CCJ deram início neste novo prédio a partir do período 2009.1, no mês de abril.

A nova biblioteca setorial do curso de Direito da UFPB foi transferida para o Campus I no início de março de 2009 e foi trabalhado para que tudo ficasse pronto até o início das aulas. Transferiu-se grande parte de livros, as obras consideradas raras ficaram no prédio antigo, além de uma parte dos livros, que passou por uma seleção. Os periódicos também foram deixados porque não há espaço para armazená-los na nova biblioteca. Trouxeram as estantes de dupla face porque as novas ainda não tinham comprado. As mesas de trabalho, os armários e as mesas de estudo são novas. Existem 02 condicionadores de ar. Os computadores que usavam foram trazidos para a biblioteca, será

disponibilizado apenas 01 computador para que o público consulte o catálogo on-line de obras do acervo.

As fotos 4 e 5 ilustram a biblioteca no período de transferência para o Campus I.

Foto 4: CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
NOVO PRÉDIO NO CAMPUS



Fonte: SILVA, 2009

Foto 5: BIBLIOTECA DO CCJ
NOVO PRÉDIO NO CAMPUS



Fonte: (SILVA, 2009)

A foto 6 ilustra a biblioteca em funcionamento atualmente no Campus I.

Foto 6: BIBLIOTECA DO CCJ – BALCÃO DE ATENDIMENTO



Fonte: Velbia Gonçalves Pereira, 2011

4.1.2 Acervo

A partir de 2005 foi enviada para a Biblioteca Central uma lista de livros que se repetia com algumas alterações nos anos seguintes, aguardando até que comprassem as obras.

No ano de 2008 foram realizados pregões eletrônicos para compra de livros, e todas as listas do CCJ existentes na Biblioteca Central foram compradas. Isso permitiu que a biblioteca recebesse até três vezes mais exemplares do que havia solicitado.

Em 2009 não houve a abertura de novos pregões e alguns títulos recebidos para compor o acervo da Biblioteca do CCJ do Campus (João Pessoa) são remanescentes do pregão anterior.

Logo, entre 2008 e 2009 foram adquiridos cerca de 2.980 exemplares. A quantidade descrita é aproximada porque durante a realização dos pregões alguns itens esgotados foram substituídos por outros títulos. Segundo a chefe da biblioteca, em outros casos aumentaram a quantidade de exemplares para fechar no valor estipulado do pregão em andamento.

A biblioteca foi construída recentemente e já existem problemas com o armazenamento do acervo ainda maior dos que já enfrentavam no antigo prédio. Transferiram boa parte do acervo, porém não havendo onde armazenar as publicações periódicas (revistas, boletins, anuários, cadernos de jurisprudência, etc.) teve que optar por não trazer na mudança.

Conforme o Quadro 1, pode-se observar o aumento da quantidade de exemplares adquirido.pela biblioteca:

Quadro 1- Livros comprados por pregão para a Biblioteca setorial do CCJ

ANO	QUANTIDADE
2005	659
2006	743
2007	925
Importados (2007)	50
2008	603
TOTAL	2.980

Fonte: SILVA, 2009.

A automação dos serviços da biblioteca estendeu-se até o momento aos processos técnicos com a catalogação *online* do acervo. A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas foi a primeira entre as bibliotecas setoriais do Campus I a implantar a catalogação informatizada, em 2009. Desde então deixaram de alimentar o catálogo tradicional em fichas de papel.

O programa de catalogação utilizado é o ORTODOCS, da empresa Potyron Informática, cuja responsabilidade de aquisição e manutenção é da Biblioteca Central. Através deste software se tem acesso a todo o acervo das bibliotecas do SISTEMOTECA da UFPB, bem como de outras bibliotecas que utilizam o Formato MARC. Esse formato de intercâmbio de registros bibliográficos permite a catalogação cooperativa entre bibliotecas através do aproveitamento de informações de material já catalogado.

4.1.3 Serviços Oferecidos

A biblioteca atende a comunidade universitária e o público em geral, tendo acesso às estantes, podendo consultar livremente as obras do acervo. O empréstimo de livros é restrito aos alunos de graduação e pós-graduação, professores e a funcionários da UFPB cadastrados. Os demais usuários podem realizar suas pesquisas apenas no ambiente da biblioteca ou retirar xérox do material.

Os bibliotecários do setor orientam na elaboração de fichas catalográficas dos trabalhos de conclusão de curso de graduandos em Direito e de algumas dissertações dos alunos do Mestrado.

O empréstimo de livros é informatizado com prazo de vinte dias, podendo ser renovado apenas uma vez, por mais vinte dias, caso não entregue neste prazo paga-se multa de R\$ 0,50. O empréstimo de material bibliográfico é pessoal e intransferível, cabendo ao usuário a responsabilidade pela conservação e devolução da obra. Estão excluídos de empréstimo os periódicos e as obras de referência, podendo ser consultado só na biblioteca.

O contato com o público ocorre no balcão de atendimento da biblioteca, também por meio de mural, por telefone, e por e-mail pessoal.

4.1.4 Quadro de Funcionários

O quadro de servidores da Biblioteca Setorial do CCJ compõe-se atualmente por 11 funcionários, dentre os quais 04 são bibliotecários, mas apenas 02 são contratados para exercer a função de bibliotecário e 09 atuam como auxiliar de biblioteca. Alguns funcionários sentem dificuldade no desenvolvimento das tarefas, proveniente em parte das características do próprio trabalho, que exige certo conhecimento da forma de organização do acervo. As informações sobre cargo e formação educacional de cada funcionário são descritas no Quadro 2 a seguir:

Quadro 2 - Quadro de Funcionários da Biblioteca Setorial do CCJ

TURNO	MANHÃ	TARDE	NOITE
CARGO	Dois Bibliotecários (atualmente um está afastado de sua função, por estar fazendo mestrado) Três Assistentes em Administração	Três Assistentes em Administração, sendo uma delas bibliotecária	Uma Técnica em Assuntos Educacionais Três Assistentes em Administração, sendo uma bibliotecária
FORMAÇÃO	Dois com curso superior Biblioteconomia); Um cursando o ensino superior Dois com ensino médio.	Dois com ensino médio, Uma com nível Superior em Biblioteconomia e especialização em Arquivologia.	Um com superior em Contabilidade, outra em Biblioteconomia com especialização em gestão Administrativa e produtividade e uma com superior em Historia e especialização em Psicopedagogia Institucional e cursando mestrado em Ciências da Educação.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2011

5 METODOLOGIA

A palavra metodologia significa, etimologicamente, o estudo dos caminhos, dos instrumentos usados para se fazer pesquisa científica, os quais respondem como fazê-la de forma eficiente.

Sendo assim, há, de um lado, quadros teóricos de referência (o conhecimento acadêmico) por sua validade e, de outro, embasamentos empíricos. Assim, a metodologia, é mais do que uma descrição formal de técnicas e métodos a serem utilizados na pesquisa científica, indica a opção que o pesquisador fez do quadro teórico para determinada situação prática do problema objeto da pesquisa.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para Gil (2002) pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas propostos. A pesquisa é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos.

A pesquisa é do tipo exploratória e descritiva, de caráter quali-quantitativo.

5.2 CAMPO DA PESQUISA

Nas pesquisas de natureza qualitativa, Alves-Mazzotti e Gewandsnajder (1999, p.162) nos esclarecem que “a escolha do campo onde serão colhidos os dados, bem como dos participantes é proposital, [...] o pesquisador os escolhe em função das questões de interesse do estudo e também das condições de acesso e permanência no campo e disponibilidade dos sujeitos”. Com base em Minayo (1999, p. 53), concebemos como campo de pesquisa, “o recorte que o pesquisador faz em termos de espaço, representando uma realidade empírica a ser estudada a partir das concepções teóricas que fundamentam o objeto da investigação”.

A partir desse conceito temos como campo de pesquisa a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas, de acordo com o que foi informado na seção 3, deste trabalho. Essa escolha deu-se a partir da preocupação e interesse em descobrir de que forma os serviços são oferecidos aos usuários da BS/CCJ e conhecer suas necessidades.

5.3 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

Os dados foram coletados através da aplicação de um questionário, (Apêndice A), com a presença do pesquisador, o que viabiliza o esclarecimento de possíveis dúvidas. A escolha por este tipo de instrumento de coleta de dados deu-se em razão, dentre outras vantagens, por permitir ao pesquisador atingir um campo mais amplo no que se refere ao número de pessoas e de informações em um espaço de tempo mais curto do que outros instrumentos de pesquisa, além de verificar se o pesquisado possui tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las adequadamente.

5.4 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

É composto pelos usuários que utilizam a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB, tendo como amostra 42 (quarenta e dois) sujeitos, escolhidos de forma aleatória, que se dispuseram a responder o questionário. O referido instrumento foi aplicado nos turnos da manhã e noite pela própria pesquisadora, uma vez que, o curso de Direito funciona nos turnos mencionados. Os dados encontram-se apresentados por meio de tabelas.

5.5 COLETA DOS DADOS

O questionário foi composto de 15 questões, sendo catorze fechadas e uma aberta, visando detectar o nível de satisfação dos usuários quanto ao serviço oferecido pela biblioteca, sendo os mesmos aplicados com a presença do pesquisador, o que viabiliza o esclarecimento de possíveis dúvidas. Antes da

aplicação do mesmo foi efetuada uma breve explicação, apresentando os objetivos da pesquisa e ressaltando a importância de se responder a todas as questões, proporcionando uma análise mais elaborada e que corresponde à realidade das respostas.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Dados sobre o perfil dos sujeitos

Tabela 1 – Sexo.

Sexo	Nº Usuário	%
Feminino	23	54,76
Masculino	19	45,24
Total	42	100,00

Fonte: Pesquisa direta, 2011.

Segundo os dados acima citados, a maioria dos usuários que freqüentam a Biblioteca é do sexo feminino. Esse resultado mostra que a mulher vem se destacando cada vez mais nos espaços de formação de mão de obra qualificada, em todos os segmentos profissionais.

Tabela 2 – Faixa etária.

Idade	Nº Usuário	%
Menos de 25	35	83,33
De 26 a 30	2	4,76
De 31 a 35	1	2,38
Acima de 36	4	9,52
Total	42	100,00

Fonte: Pesquisa direta, 2011

Seguindo os resultados conforme a tabela 2, a maioria dos pesquisados que freqüentam a Biblioteca tem menos de 25 anos. Isso aponta para o despertar dos jovens com relação a importância de um curso de graduação, como forma de ingressar no mercado de trabalho ou fazer carreira nas diversas esferas da área jurídica, uma vez que são alunos do curso de direito.

Tabela 3 – Escolaridade.

Escolaridade	Nº Usuário	%
Graduação	40	95,23
Especialização	1	2,38
Mestrado	1	2,38
Doutorado	-	-
Total	42	100,00

Fonte: Pesquisa direta, 2011.

Conforme tabela 3 que refere-se a escolaridade, a maioria dos usuários estão na Graduação, vindo corroborar com os resultados da tabela anterior. Perguntamos se os sujeitos têm alguma ocupação além dos estudos e verificou-se o seguinte resultado:

Tabela 4– Ocupação além dos estudos

Trabalha	Nº Usuário	%
Sim	11	26,19
Não	31	73,80
Total	42	100,00

Fonte: Pesquisa direta, 2011

A pesquisa mostra que a maioria dos usuários não trabalha e aqueles que trabalham exercem diferentes profissões que corresponde a 26,19% dos entrevistados. Perguntamos ainda para aqueles que responderam afirmativamente essa questão, que colocassem qual atividade profissional desempenhava e obtivemos os o resultado a seguir:

Eletrotécnico (1)

Auditor Fiscal (1)

Professor (2)

Secretária (1)

Funcionário Publico (4)

Enfermeira (1)

Auxiliar Administrativo (1)

Das respostas acima, destaca-se a de funcionário público. É importante ressaltar que esses sujeitos mesmo possuindo um vínculo empregatício garantido, buscam se qualificar profissionalmente na área jurídica.

Tabela 5– Freqüência quanto ao uso da biblioteca:

Freqüência	Nº Usuário	%
Diariamente	8	19
Semanalmente	28	66,7
Mensalmente	5	11,9
Outros	1	2.4
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011

Verifica-se nos resultados acima, 66,7% QUE corresponde a 28 pesquisados, freqüentam semanalmente a biblioteca estudada, seguido por 19%, que corresponde a 8 sujeitos. Considerando esses resultados, podemos inferir que a biblioteca estudada é bem freqüentada e seus usuários reconhecem sua importância enquanto unidade informacional.

As questões a seguir, apresenta dados referentes à Biblioteca:

Na questão seis do questionário, buscamos identificar se o horário de funcionamento da biblioteca é satisfatório e conforme a tabela abaixo, obtivemos o seguinte resultado:

Tabela 6– O horário de funcionamento da biblioteca setorial do CCJ

Satisfatório	Nº Usuário	%
Sim	40	95,23
Não	2	4,77
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011

O resultado da tabela 6 apresenta que a maioria dos pesquisados concordam que o horário de funcionamento da biblioteca atende de forma satisfatória as suas necessidades, sendo assim um resultado bastante positivo.

O item sete do questionário se refere a identificar qual a opinião dos pesquisados quanto ao acesso ao acervo para localização do item procurado . Obtivemos o seguinte resultado:

Tabela 7– A localização do acervo é de fácil acesso:

Localização	Nº Usuário	%
Sim	38	90,48
Não	4	9,52
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011

Conforme resultado apresentado na tabela 7, podemos afirmar que essa questão também é um ponto positivo, pois o escore de 90,48%, que corresponde a 38 usuários que freqüenta a biblioteca, corroboram que a localização do acervo facilita a busca daquilo que procuram.

No que se refere a questão 8 do questionário, quanto ao atendimento dos funcionários da biblioteca estudada, verificamos o seguinte resultado:

Tabela 8– O atendimento dos funcionários é satisfatório:

Atendimento Satisfatório	Nº Usuário	%
Sim	35	83,3
Não	7	16,7
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011

O resultado acima mostra que o atendimento por parte dos funcionários da biblioteca estudada junto aos seus usuários é satisfatório. Tal resultado nos leva a afirmar que é mais um ponto positivo para a biblioteca, uma vez que esse requisito é fundamental na avaliação de serviços de biblioteca, preconizada pela literatura sobre estudos de usuários.

A questão seguinte, perguntamos aos sujeitos da pesquisa se o ambiente da biblioteca estudada é favorável enquanto ambiente para a estudo. Vejamos o resultado abaixo:

Tabela 9– O ambiente é favorável para estudo:

Ambiente favorável	Nº Usuário	%
Sim	12	28,6
Não	29	69
NDR	1	2,4
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011

Conforme resultado acima, verificamos que o resultado de 69%, que corresponde a 29 dos respondentes afirmou que o ambiente da biblioteca estudada não oferece condições necessárias para estudo. Nesse caso, podemos dizer que é um ponto negativo e que a biblioteca procure identificar quais motivos levam a esse resultado, e reverter a situação atual.

No item 10 do questionário, buscamos identificar quais motivos levam o usuário a utilizar a biblioteca e obtivemos o seguinte resultado:

Tabela 10– Para que você utiliza a biblioteca:

Motivos para utilização	Nº Usuário	%
Estudar	15	35,8
Leitura de jornais/revista	0	-
Empréstimo	9	21,3
Estudar/empréstimo	18	42,9
Total	42	

Fonte: Pesquisa direta, 2011.

Conforme resultados da tabela acima, 35,8% que corresponde a 15 usuários pesquisados que freqüentam a biblioteca, são motivados pelo ato de estudar enquanto 42,9%, que corresponde 18 respondentes, utilizam o serviço de empréstimos da biblioteca para retirar livros e estudar fora da biblioteca. Este resultado, de certa forma vai ao encontro do resultado da tabela 9, onde afirma que a biblioteca não é um ambiente favorável ao estudo.

De acordo com a questão 11 do questionário, inquirimos aos pesquisados se os serviços oferecidos pela biblioteca atende as suas necessidades. Vejamos os resultado a seguir:

Tabela 11– Os serviços oferecidos atende as suas necessidades:

Serviços atende as necessidades	Nº Usuário	%
Sim	27	64,3
Não	15	35,7
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011

Os resultados da tabela 11 revelam que 64,3% que corresponde a 27 respondentes, afirmaram que os serviços oferecidos pela biblioteca estudada

atende as suas necessidades informacionais. No entanto não podemos desconsiderar o percentual de 35,7%, que corresponde a 15 pesquisados, ou seja, mais de 50% dos que responderam afirmativamente. Cabe a biblioteca estudada identificar as possíveis barreiras existentes nesse quesito.

A tabela abaixo revela os dados da questão 12 do questionário onde perguntamos se os usuários sempre recebem apoio dos funcionários quando necessita esclarecer suas dúvidas. Vejamos o resultado:

Tabela 12– Sempre recebe apoio dos funcionários quando necessita esclarecer suas dúvidas:

Apoio dos funcionários	Nº Usuário	%
Sim	36	85,7
Não	5	12
NDR	1	2,3
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011

Segundo o resultado acima, 85,7%, que corresponde a 36 respondentes, afirmaram sempre receber o apoio dos funcionários da biblioteca estudada. Tal constatação mostra que é um ponto bastante positivo para a biblioteca pesquisada, uma vez que o atendimento é condição *sine qua non* para que uma biblioteca enquanto unidade de informação seja considerada como boa.

Quanto a questão 13 do questionário, buscamos identificar junto aos usuários se o serviço de circulação (empréstimo) do acervo é oferecido de forma precisa e com rapidez. Vejamos o resultado na tabela 13, abaixo:

Tabela 13– O empréstimo é oferecido de forma precisa e com rapidez:

Presteza no serviço de empréstimo	Nº Usuário	%
Sim	30	71,5
Não	10	23,8
NDR	2	4,7
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011.

Conforme o resultado apresentado na tabela 13, o percentual de 71,5% que corresponde a 30 pesquisados, a biblioteca estudada atende de forma satisfatória, ou seja, de maneira precisa e eficaz o serviço de empréstimo aos seus usuários. Tal resultado confirma mais um ponto positivo para a unidade pesquisada.

Mesmo assim, não devemos desconsiderar que 23,8%, que corresponde aos pesquisados insatisfeitos, fato que deve ser considerado para investigar quais os motivos.

Na questão 14, procuramos levantar opiniões a respeito da quantidade de dias definidos para o empréstimo domiciliar é suficiente, com opções de sim ou não para as respostas. Vejamos o resultado obtido:

Tabela 14– Suficiência de dias quanto ao prazo de empréstimo:

Prazo de empréstimo	Nº Usuário	%
Sim	34	81
Não	7	16,7
NDR	1	2,38
Total	42	100

Fonte: Pesquisa direta, 2011

Segundo os dados apresentados na tabela, constata-se que a quantidade de dias para empréstimo é considerada satisfatória, quando observamos um percentual de 81% que corresponde a 34 sujeitos respondentes. Mais uma vez,

verifica-se que a biblioteca estudada apresenta outro ponto bastante positivo quanto aos serviços oferecidos.

A questão 15, diferente das demais constantes no instrumento de pesquisa, é uma questão aberta, para obtenção de dados qualitativos, que caracteriza a pesquisa como quali-quantitativa.

Das quarenta e duas respostas com relação ao que poderia ser melhorado, ou seja, para identificação das possíveis barreiras. Dos pesquisados, dois não responderam e os demais fizeram as seguintes observações:

Quadro 3 – Barreiras identificadas pelos usuários quanto aos serviços da Biblioteca

Aspectos que devem ser melhorados	Incidência
Maior espaço físico	06
Computadores para acesso a internet	06
Melhores acomodações	04
Livros mais atualizados e em quantidade maior	24
Numero maior de dias para empréstimo	03
A iluminação é inadequada	01
Falta de silencio na biblioteca	18
Pouco espaço reservado para o atendimento	03
Cabines de estudo com isolamento acústico.	03
Melhor atendimento por parte dos funcionários	02
Mobiliário inadequado	03

Fonte: pesquisa direta, 2011

Conforme as respostas obtidas e contempladas no quadro acima, a barreira relativa a atualização do acervo, com 24 incidências. Apesar de constar no item 3.1.3 a biblioteca estudada adquiriu quase três mil exemplares, é necessário que novas aquisições sejam feitas. Percebe-se que a quantidade de exemplares é insuficiente, tendo em vista que alguns respondentes citam a quantidade mínima de exemplares.

Em segundo lugar, temos como barreira a falta de silencio na biblioteca, que de acordo com algumas respostas dadas, verifica-se que não vem apenas dos usuários, mas principalmente dos próprios funcionários da biblioteca. Como a

biblioteca é um local de estudos, o silêncio é uma condição primordial, uma vez que, interfere e tira a concentração de quem procura a biblioteca para estudar. É preciso, portanto rever essa questão, para que a biblioteca possa atender as suas finalidades enquanto espaço apropriado para estudo.

Como relação ao maior espaço físico e a aquisição de computadores para acesso a internet, aparecem em terceiro lugar, mediante as respostas dadas pelos pesquisados. Nesse caso, é necessário que a biblioteca aqui estudada envide esforços no sentido de reverter essa situação, pois como unidade informacional está deixando de cumprir o seu papel, uma vez que não se concebe abrir mão dos novos suportes informacionais, no caso, a própria internet e os computadores, para se ter o acesso e realizar pesquisas.

No que se refere a condições físicas, prazo de empréstimo, mobiliário inadequado e atendimento por parte dos usuários, essas barreiras aparecem com uma incidência muito baixa, ou seja, de forma pouco significativa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em pauta buscou identificar se os serviços prestados pela Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB estão atendendo as necessidades informacionais de seus usuários de forma adequada.

Buscou-se traçar o perfil desses usuários, cujos resultados mostram que são na sua maioria jovens com menos de vinte e cinco anos de idade, do sexo feminino, fazem graduação e não tem outra ocupação além dos seus estudos e que freqüentam semanalmente a biblioteca de forma efetiva.

No que se refere as questões voltadas para a biblioteca estudada, os dados mostram que quanto ao seu horário de funcionamento, esta unidade de informação atende de forma satisfatória os seus usuários.

Contudo, verifica-se uma grande insatisfação, no que se refere ao número de livros no acervo e a falta de silêncio, sendo o ponto mais comentado nas respostas da questão aberta do questionário.

A também a questão da estrutura que deixa muito a desejar, começando pelo acesso à biblioteca, pois é muito falho, visto que os usuários entram e muitas vezes tem que ser chamados para retornar ao balcão e deixar sua bolsa.

O mobiliário, tais como mesas e cadeiras precisam ser trocadas e seria primordial resolver o problema do espaço onde está instalado o balcão de atendimento para empréstimo, uma vez que, este fica localizado no mesmo ambiente destinado para estudo. Na hora do atendimento, ao falar com o usuário, incomoda quem está estudando.

Conclui-se, portanto que a biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB, atende de forma satisfatória as necessidades informacionais de seus usuários, corroborada pelas suas próprias respostas.

Contudo, algumas barreiras foram identificadas pela presente pesquisa, o que fornece indicadores que podem ser minimizados, para que a biblioteca estudada deva ser considerada como uma unidade informacional modelo.

Ressaltamos que a falta de computadores para acesso a WEB é uma falha grave, uma vez que, com o advento da internet, o ambiente virtual veio contribuir significativamente para o crescimento intelectual de qualquer cidadão. Para facilitar esse encontro, espera-se que essa instituição, busque meios para que

seu serviço de referência e no papel de bibliotecário de referência, mecanismos para que de fato esse processo ocorra.

Nesse sentido, o bibliotecário deve interagir com o usuário da biblioteca para que haja uma real expressão das necessidades destes usuários e que passe a utilizar melhor os serviços da biblioteca como um todo, assim como refletirá em mudanças para a melhoria do ambiente informacional da BSCCJ.

REFERÊNCIAS

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

ARAUJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação: práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais/ONGs brasileiras**. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, 1998.

CARDOSO, O. F. **Introdução ao estudo do Direito**. 3. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 1998. 696 p.

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de introdução à Ciência do Direito**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 1989. 533p

DIFERENÇAS ENTRE PESQUISAS QUALITATIVAS E QUANTITATIVAS.

Disponível em:

http://www.ead.unicamp.br/trabalho_pesquisa/qualixquanti.htm.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira, 1980.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Usuario**. In:_____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999.

FOSKETT, D. J. **Psicologia do usuário**. In: FOSKETT, D. J. et al. **A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Ed. Atlas, 2002. 175p.

GUERREIRO, R. N. **Automação de serviços da área jurídica**. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ENCONTRO NACIONAL EM INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 4., São Paulo, 1992. **Anais...** São Paulo: ABP, 1992. p. 242-249.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. Ed. Brasília: IBICT, 1994.

LOGAN, R.G. Legal literature and law libraries. In: INFORMATION SOURCES IN LAW. London: Butterworths, 1986. (Butterworths Guides to Information Sources) p.1-14.

MARQUES, Eduardo Lorenzetti. Introdução ao estudo do Direito. São Paulo: Ltr, 1999. 185 p.

MINAYO, MCS. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8ª ed. São Paulo: Hucitec/ Rio de Janeiro: Abrasco, 2004.

MIRANDA, J. L. e GUSMÃO, H. R. **Apresentação e elaboração de projetos e monografias**. Niterói: EDUFF, 1997.

OLINTO, Antonio. **Minidicionário Antonio Olinto**. 7. Ed. 2009.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez, 1994. Tradução da Profa. Francisca Arruda Ramalho.

SILVA, Ana Estela Codato. Gestão da Qualidade em Bibliotecas: aspectos críticos. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12. 2002, Recife. Apresentação Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm>>. Acesso em: 22/12/2009.

SILVA, Fernanda Meireles de Almeida. **Uso do OrtoDocs pelos usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba**. 2007. 90f. Monografia (Curso de graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2007.

SILVA, Sueli Maria Goulart. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. **Revista Informação e Sociedade: Estudos**. V.10, n.1, p.1-9, 2000. Disponível em: <http://www.informacoesociedade.ufpb.br>. Acesso em 27/12/2009 às 20:25h.

SILVA, Vânia Maria Ramos da. **Diagnostico da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB – CAMPUS I**. João Pessoa, 2009.

TANAKA, Nádia Luri; Tonetto, Rejane Maria: Qualidade total no atendimento ao cliente. In: Encontro Nacional de Informação e Documentação Jurídica, 1996. Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/servusu.htm>>. Acesso em 26/12/2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. Centro de Ciências Jurídicas. Biblioteca Setorial. **Diagnóstico da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB – Campus I**. João Pessoa, nov. 2005. (Dados fornecidos pela bibliotecária-chefe Vânia).

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. Disponível em: <<http://www.ufpb.br>> Acesso em 18/12/2010.

APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Caro aluno este questionário tem a finalidade de conhecer melhor as necessidades e avaliar o grau de satisfação dos seus usuários quanto ao atendimento, ao acervo e aos serviços oferecidos pela biblioteca do CCJ/UFPB.

DADOS SOBRE O PERFIL DO USUÁRIO:

01 – Sexo: () Feminino () Masculino

02 – Faixa etária: () Menos de 25 () de 26 a 30 () de 31 a 40 () acima de 40

03 – Escolaridade: () Graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado

04- Se trabalha e qual sua ocupação profissional: () Sim () Não

DADOS DO LEVANTAMENTO DA BIBLIOTECA:

05 – Com que frequência você utiliza a biblioteca?

() Muita () Pouca () Raramente

06 – O horário de funcionamento atende as suas necessidades?

() Sim () Não

07 – A localização do acervo é de fácil acesso?

() Sim () Não

08 – O atendimento dos funcionários é satisfatório?

() Sim () Não

09 – O ambiente é favorável para estudo?

() Sim () Não

10 – Para que você utiliza a biblioteca?

() Estudar

Leitura de jornais/revista

Empréstimo

11 – Os serviços oferecidos atende as suas necessidades?

Sim Não

12 – Os usuários recebem apoio dos funcionários para esclarecer suas duvidas?

Sim Não

13 – O serviço de circulação do acervo é oferecido de forma precisa e com rapidez?

Sim Não

14 – Se a quantidade de dias para o empréstimo de livros é suficiente?

Sim Não

15 – O que você acha que falta a esta biblioteca para que se considere satisfatória?

Agradecemos a sua valiosa colaboração.