



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

ALCEBIADES GIRLANDSON OLIVEIRA LIRA

**USO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB PELOS ALUNOS PRÉ-  
CONCLUINTE DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA.**

JOÃO PESSOA – PB

2018

ALCEBIADES GIRLANDSON OLIVEIRA LIRA

**O USO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB PELOS ALUNOS PRÉ-  
CONCLUINTES CURSO DE BIBLIOTECONOMIA.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

JOÃO PESSOA – PB

2018

**Catálogo na publicação Seção de Catalogação e Classificação**

L768u Lira, Alcebiades Girlandson Oliveira.

Uso da Biblioteca Central da UFPB pelos alunos pré-concluintes do  
Curso de Biblioteconomia / Alcebiades Girlandson Oliveira Lira. - João  
Pessoa, 2018.

61 f.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Eliane Bezerra Paiva Paiva.

Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Estudo de usuário. 2. Biblioteca Universitária I. Paiva, Eliane  
Bezerra. II. Título.

UFPB/BC


**ALCEBIADES GIRLANDSON OLIVEIRA LIRA**

**USO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB PELOS ALUNOS PRÉ-  
CONCLUINTES DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA.**

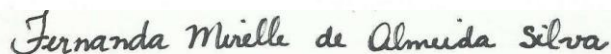
Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Biblioteconomia da Universidade  
Federal da Paraíba, como requisito à  
obtenção de grau de Bacharel.

Aprovado em 02/08/2018

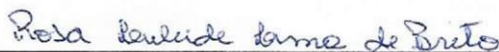
Banca Examinadora



Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eliane Bezerra Paiva  
Universidade Federal da Paraíba | Orientadora



Prof.<sup>a</sup> Fernanda Mirelle de Almeida Silva  
Universidade Federal da Paraíba | Examinadora



Prof.<sup>a</sup> Rosa Zuleide Lima de Brito  
Universidade Federal da Paraíba | Examinadora

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, primeiramente, e aos meus pais Givaldo de Lira e Rosineide Oliveira Lira, por todo apoio, compreensão, que tive durante a graduação em biblioteconomia.

À minha orientadora Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eliane Bezerra Paiva, com toda sua calma e paciência, me ajudou muito a concluir esse trabalho acadêmico em pouco tempo devido à minha aprovação em um concurso público.

Aos alunos da minha turma que responderam os questionários no mesmo dia me ajudando a concluir esta monografia em pouco tempo.

“O conhecimento é a luz do mundo. É grandioso e sábio quem o constrói, o preserva e dissemina”.

(Monique Martins)

## RESUMO

As unidades de informações precisam adaptar seus serviços e atendimento às necessidades de informação de seus usuários. O presente texto trata de uma pesquisa descritiva, com abordagem quanti-qualitativa que tem como objetivo geral investigar o uso da Biblioteca Central pelos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. A justificativa para este trabalho deu-se por ser um tema estudado durante o curso e pela necessidade de descobrir se os alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia utilizavam a Biblioteca Central da UFPB. Além disso, conhecer se os alunos estão satisfeitos com o ambiente da biblioteca, acervo, organização e o atendimento recebido nesse local. A escolha pela Biblioteca Central da UFPB deu-se pelo fato de ser uma importante fonte de pesquisa para usuários da universidade, em especial, para os alunos de Biblioteconomia, que são os sujeitos da pesquisa. A metodologia utilizada inclui um levantamento bibliográfico para compor a revisão da literatura que deu suporte teórico à pesquisa e abrangeu os temas: estudos dos usuários, estudo de uso, biblioteca universitária, barreiras de acesso à informação, fontes e canais de informação. Também incluiu uma pesquisa de campo, que utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário com perguntas abertas e fechadas, aplicado pessoalmente em sala de aula. Os resultados da pesquisa apontam que os alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia utilizam raramente a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. A maioria desses alunos está satisfeita com o atendimento da unidade de informação e com a organização do acervo, sua atualização e estado de conservação. A pesquisa também demonstrou a necessidade de divulgar os serviços oferecidos pela Biblioteca Central da UFPB, para atrair mais usuários reais e potenciais. Conclui-se que o uso da Biblioteca Central da UFPB pelos os alunos pesquisados ocorre de forma esporádica, uma vez que a maioria deles frequenta a biblioteca raramente.

**Palavras-chave:** Estudo de uso. Biblioteca Universitária. Estudo de usuário. Barreiras de acesso à informação. Canais de informação.

## ABSTRACT

The information units has to adapt their costumer services to the users information needs. The following text is about the a descriptive research, with the quantitative and qualitative approach the has the general goal of investigate the use of Central Library by the pre-concluding students of the Library science course in the Federal University of Paraíba. The justification for this work is that the theme was studed during the course, and by the necessity of findding if the choice for the Central Library of UFPB was for been a important source of research for the university users, in special for the Library Science students. The methodology used includes a bibliographic search to compose the review of the literature that gave theoretical support to teh research and covered the themes: users studies, use studies, universitary library, information access barriers, sources and chanel of information. Also included a field research that used as instument of collect of data a questionnaire with open and closed questions, applied personally in the classroom. The research results point that the pre-concluding students of the Library science course rarely use the Central Library of the Federal University of Paraíba. The most of these students is satisfied with the costumer service of the information unit and with the collection organization, its update and conservation. The research also showed the need of publicity of the services offered by the Central Library in UFPB, to attract more rea and potential users. Concludes that the use of the Central Library of UFPB by the researched students occurs in sporadic forms, once that the most of them rarely frequents the library.

**Key-words:** Use studies. Universitary Library. Users studies. Information access barriers. Information Chanel.

---

## LISTA DE TABELAS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>TABELA 1-</b> Sexo dos alunos.....                                   | <b>33</b> |
| <b>TABELA 2-</b> Faixa etária dos alunos.....                           | <b>34</b> |
| <b>TABELA 3-</b> Renda familiar dos alunos.....                         | <b>34</b> |
| <b>TABELA 4 -</b> Cadastro na Biblioteca Central da UFPB.....           | <b>35</b> |
| <b>TABELA 5-</b> Frequência de uso da biblioteca.....                   | <b>36</b> |
| <b>TABELA 6-</b> Satisfação das necessidades de informação.....         | <b>37</b> |
| <b>TABELA 7-</b> Dificuldades em obter informações.....                 | <b>38</b> |
| <b>TABELA 8-</b> Ao Atendimento.....                                    | <b>40</b> |
| <b>TABELA 9-</b> Aos profissionais que atuam na Biblioteca Central..... | <b>42</b> |
| <b>TABELA 10-</b> Estado de conservação das coleções.....               | <b>42</b> |
| <b>Tabela 11-</b> A organização do acervo.....                          | <b>43</b> |
| <b>Tabela 12-</b> A Recuperação da Informação Solicitada.....           | <b>43</b> |
| <b>Tabela 13-</b> Ao Ambiente da biblioteca Central.....                | <b>44</b> |
| <b>Tabela 14-</b> A atualização do acervo.....                          | <b>44</b> |
| <b>Tabela 15-</b> Satisfação em relação à atualização do acervo.....    | <b>45</b> |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**ABNT** - Associação Brasileira de Normas Técnicas

**CAPES** -Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

**CBBU**- Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias

**CDD**- Classificação Decimal de Dewey

**COMUT**- Programa de comutação bibliográfica.

**CONSEPE**- Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão.

**FBN** - Fundação Biblioteca Nacional

**FEBAB**- Federação Brasileira de Associações Bibliotecárias.

**LDB** - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

**SINAES** - Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior.

**SNBP** - Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

**SNBU**- Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

**TCC**– Trabalho de Conclusão do Curso

**TICs** – Tecnologias da Informação e da Comunicação

**UFPB** - Universidade Federal da Paraíba.

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1.INTRODUÇÃO</b>   | <b>13</b> |
| <b>2. PROCEDIMENTOSMETODOLÓGICOS</b>  | <b>16</b> |
| 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA  | 16        |
| 2.2 TIPO DE ABORDAGEM E FASES DA PESQUISA   | 16        |
| 2.3 UNIVERSO DA PESQUISA  | 17        |
| 2.3.1 Sujeito da Pesquisa   | 17        |
| 2.4 CAMPO DA PESQUISA   | 17        |
| <b>2.4.1 A Biblioteca Central Universidade Federal da Paraíba</b>                                 | <b>18</b> |
| <b>3 SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E BIBLIOTECA UNIVERTÁRIA</b>                         | <b>20</b> |
| 3.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS   | 20        |
| 3.1.1 Abordagem de Estudos de Usuário   | 20        |
| 3.1.2 Estudos de Usuário na Década de 60  | 22        |
| 3.1.3 Estudo de Usuário na Década de 70   | 22        |
| 3.1.4 Estudos de Usuário na Década de 80  | 23        |
| 3.1.5 Abordagem Qualitativa   | 23        |
| 3.1.6 Abordagem de Taylor   | 24        |
| 3.1.7 Modelo de Construção de Sentido de Brenda Dervin  | 24        |
| 3.1.8 Processo de Busca de Informação Proposto por Kuhlthau                                       | 26        |
| 3.1.9 Fontes e Canais da Informação .   | 27        |
| 3.1.10Barreiras á Informação  | 28        |
| 3.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA  | 28        |
| 3.2.1 Conceitos   | 28        |
| 3.2.2 Considerações Históricas  | 29        |
| 3.2.3 Bibliotecas Universitária no Brasil   | 30        |
| 3.2.4 Evolução das Bibliotecas Universitárias   | 31        |
| <b>4 USO DA BIBLITOECA CENTRAL DA UFPB PELOS ALUNOS DO 9º PERÍODO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA</b> | <b>33</b> |
| 4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS   | 33        |
| 4.2 USO DA BIBLIOTECA   | 35        |
| 4.3 SATISFAÇÃO DOS ALUNOS   | 41        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 4.4      | COMENTÁRIOS ADICIONAIS                    | 45        |
| <b>5</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>               | <b>47</b> |
|          | <b>REFERÊNCIAS</b>                        | <b>49</b> |
|          | <b>APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO PRÉ-TESTE</b> | <b>52</b> |
|          | <b>APÊNDICE B -QUESTIONÁRIO</b>           | <b>57</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, temos acesso a diversos tipos de informação de acordo com Le Coadic (1996) é um conhecimento fixado, sob forma escrita, oral ou audiovisual. Obtemos as informações de várias maneiras, pela internet, livros e televisão. No ambiente universitário, as informações geradas são grandes, pois nestas instituições trabalham pesquisadores e formadores de opinião pública, geradores de informação e conhecimento científico.

Desta forma, as bibliotecas universitárias funcionam como mediadoras da informação contribuindo para o desenvolvimento da ciência e tecnologia, através do seu acervo, periódicos científicos e bases de dado. Além disso, possuem mão de obra qualificada para atender bem os usuários através da entrevista de referência.

Através dos estudos de usuários, a biblioteca poderá saber quais os materiais e as fontes de informações procuradas pelos usuários, qual a demanda reprimida. De acordo com Cunha Amaral e Dantas (2015) demanda reprimida é quando o usuário procura uma informação e não encontra na biblioteca, visto que, o gestor da biblioteca precisa saber as demandas e necessidades de informação para atender bem os usuários.

Nesta pesquisa, nos propomos investigar o uso da Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), pelos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia, ou seja, alunos do 9º período letivo do referido curso. Trata-se de um estudo de usuários que busca investigar o uso da Biblioteca Central, as barreiras de acesso à informação que esses alunos enfrentam e qual a sua satisfação em relação às coleções pertinentes ao Curso de Biblioteconomia.

O Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba foi criado em 1969 e reconhecido em 1975. A estrutura curricular do curso no turno noturno abrange 184 créditos e o tempo mínimo da integralização curricular corresponde a 10 períodos letivos. (PROJETO..., 2007).

Atualmente, o Curso de Biblioteconomia da UFPB, na modalidade Bacharelado, vincula-se ao Departamento de Ciência da Informação (DCI) do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da UFPB, Campus I, na cidade de João Pessoa – PB.

A pesquisa visa responder a seguinte problemática: Como os (as) alunos(as) pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia utilizam a Biblioteca Central da UFPB? Qual a sua

Satisfação em relação à Biblioteca Central? Buscando responder a tal questionamento traçamos para a pesquisa o seguinte objetivo geral:

Investigar o uso da Biblioteca Central da UFPB pelos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia.

Para instrumentalizar tal objetivo elegemos os objetivos específicos:

A) Traçar o perfil dos usuários.

B) Identificar as barreiras de acesso à informação;

C) Verificar a satisfação dos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia em relação à Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.

A justificativa para este trabalho deu-se por ser um tema estudado durante o curso e, pela necessidade de descobrir se os alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia utilizavam a Biblioteca Central da UFPB. A pesquisa visa também contribuir, para saber se os alunos pré-concluintes (9º período letivo) do Curso de Biblioteconomia frequentam ou não a referida biblioteca e se estão satisfeitos com os serviços da Biblioteca Central em auxiliar os pesquisadores em suas buscas por informação para que possam adquirir o conhecimento necessário que os tornarão melhores profissionais.

A escolha pela Biblioteca Central da UFPB deu-se pelo fato de ser a biblioteca de maior porte da UFPB no que se refere às suas coleções, ao número de usuários cadastrados e aos serviços prestados aos usuários. Além disso, a Biblioteca Central é uma importante fonte de pesquisa para usuários da universidade, em especial para os alunos de Biblioteconomia que são os sujeitos da pesquisa e estão em fase de construção do Trabalho de Conclusão do Curso (TCC). Embora a Biblioteca Central tenha sido alvo de várias pesquisas, não temos conhecimento de nenhum estudo relativo ao uso desta pelos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia.

A proposta da presente pesquisa é identificar a satisfação dos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia em relação à Biblioteca Central da UFPB, especialmente, a satisfação das suas necessidades de informação.

Para a sua construção este texto foi dividido em cinco partes. A primeira, esta "Introdução", na qual, apresentamos as justificativas para o estudo, a questão motivadora da pesquisa, os objetivos e a estruturação do texto. A segunda parte, corresponde aos "Procedimentos Metodológicos" e inclui a caracterização e os sujeitos da pesquisa, bem como,

o instrumento de coleta de dados utilizado e os procedimentos de análise. A terceira parte, denominada "Sobre Estudos de usuários da informação e biblioteca universitária",

Compreende a revisão de literatura que promove o suporte teórico para embasar a pesquisa. Em seguida, na quarta parte, "Uso da Biblioteca Central da UFPB pelos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia" são expostos os resultados alcançados na pesquisa, bem como a análise e interpretação dos dados. Na quinta parte do trabalho acadêmico, apresentamos as "Considerações finais", em que realizamos um apanhado geral da pesquisa, incluindo as conclusões alcançadas no estudo dos usuários realizado. E, finalmente, apresentamos as "Referências" de todos os textos usados para compor o trabalho.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Nesta seção, será demonstrada a metodologia utilizada para alcançar os objetivos propostos pelo trabalho acadêmico. Além disso, serão expostos: a natureza da pesquisa, o campo de estudo e os sujeitos, assim como o instrumento de coleta de dados utilizado e os procedimentos adotados para a análise.

### **2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

A presente pesquisa é de cunho descritivo, pois busca descrever as características dos sujeitos da pesquisa, o uso da biblioteca e a satisfação dos alunos pré-concluintes em relação à Biblioteca Central. A literatura aponta que a pesquisa descritiva “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2008).

### **2.2 TIPO DE ABORDAGEM E FASES DA PESQUISA**

Na pesquisa realizada, adotamos uma abordagem quanti-qualitativa. A junção dessas abordagens ocorreu devido ao fato de utilizarmos dados numéricos para representar um perfil dos sujeitos e também um questionário composto por questões fechadas e abertas, disponibilizado aos pesquisados para que pudessem responder aos questionamentos desta pesquisa.

A investigação inclui duas fases: uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo.

A pesquisa bibliográfica é elaborada através de outros trabalhos publicados anteriormente. De acordo com Marconi e Lakatos (2003) esse tipo de pesquisa abrange toda bibliografia já publicada sobre o tema de estudo e possui como finalidade colocar o pesquisador em contato direto com tudo que já foi publicado sobre o assunto.

A pesquisa de campo é aquela que tem como objetivo “[...] conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 186). E isso vai ao encontro do objetivo da pesquisa

que é, investigar o uso da Biblioteca Central pelos alunos do 9º período o Curso de Biblioteconomia da UFPB.

A pesquisa de campo abrangeu a aplicação do instrumento de coleta de dados: o questionário da pesquisa (Apêndice). Em sua estrutura, o questionário compõe-se de quatro partes: perfil do usuário, uso da biblioteca, satisfação do usuário e comentários adicionais. As três primeiras questões do questionário, buscam traçar o perfil dos usuários da biblioteca, e as onze questões restantes fazem referência ao uso da biblioteca pelos alunos, buscando saber se estes a utilizam, as barreiras de acesso à informação e a satisfação dos alunos pesquisados em relação às coleções pertinentes ao Curso de Biblioteconomia, ambiente da Biblioteca Central e atendimento aos usuários.

A aplicação do questionário, aos alunos pré-concluintes do Curso de graduação em Biblioteconomia da UFPB, ocorreu presencialmente na sala de aula (CCSA 213), no dia 13 de junho de 2018, no turno da noite. Todos os alunos presentes responderam o questionário, totalizando 30 questionários respondidos.

## 2.3 UNIVERSO DA PESQUISA

O universo da pesquisa é composto por 31 alunos do Curso de Biblioteconomia da UFPB, regularmente matriculados no 9º período (período letivo 2017.2) e obtivemos respostas de 30 dos alunos, correspondendo a 97%.

### 2.3.1 Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos da pesquisa foram 30 alunos que concordaram em participar da pesquisa, respondendo ao questionário.

## 2.4 CAMPO DA PESQUISA

O campo da pesquisa é a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba e, como sujeitos da pesquisa, os alunos do Curso de graduação em Biblioteconomia que cursavam 9º período.

#### **2.4.1 A Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba**

A criação da Biblioteca Central teve início em 1961 no Regimento da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), contudo, só a partir de 11 de agosto de 1967 surgiram os primeiros passos para sua criação efetiva. Na época, a UFPB deu um passo decisivo para a implantação

da Biblioteca Central Universitária, estabelecendo como obras prioritárias a construção do prédio, desde a primeira etapa de edificação do *campus* de João Pessoa.

A primeira proposta de estruturação da Biblioteca Central foi elaborada pelo renomado professor universitário e bibliotecário da Universidade Federal de Pernambuco, Edson Nery da Fonseca, cujo projeto foi intitulado como "Teoria da Biblioteca Central".

A construção foi iniciada, mas não foi concluída. Foi instalada, provisoriamente, numa pequena sala do Instituto de Matemática, passando para a Biblioteca da Escola de Engenharia; posteriormente foi transferida para o prédio da antiga Faculdade de Educação e, por fim, para um edifício anexo ao da reitoria.

No final de 1976, teve início todo o processo de estruturação e implantação da Biblioteca Central, a partir da junção do acervo das treze Bibliotecas Setoriais. Partindo, então, para a contratação de bibliotecários, atualização do acervo de livros e periódicos, elaboração e aprovação do regulamento do Sistema de Bibliotecas, criação de novos serviços, automação dos técnicos, entre outros, culminando com a construção do prédio definitivo da Biblioteca Central com uma área construída de 8.500m<sup>2</sup>.

Em 1980, o regulamento do Sistema de Bibliotecas foi aprovado pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE).

A Biblioteca Central é formada pela Diretoria, Vice Diretoria, Secretaria Administrativa, Setor de Contabilidade e por 3 (três) Divisões, que subdividem-se em 11 (onze) Seções.

A missão da Biblioteca Central é dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB. A biblioteca conta com um acervo de cerca de 154.000 mil livros, além disso, conta com periódicos especializados, teses, dissertações, monografias, CDs, DVDs dentre outros.

Os serviços oferecidos são: empréstimo de materiais, elaboração de ficha catalográfica, visitas dirigidas, portais de pesquisas e bases de dados, COMUT- orientação e solicitação e seção de inclusão de usuário com necessidades especiais, orientações para depósitos de teses e dissertações, doações de livros, orientação no uso das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), reservas e agendamentos.

### **3 SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Este capítulo aborda a revisão bibliográfica sobre estudos de usuário da informação e biblioteca universitária, temas que servem com o aporte teórico da pesquisa.

#### **3.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS**

De acordo com Figueiredo (1994), a disciplina que investiga as necessidades de informações dos usuários na Ciência da Informação e na Biblioteconomia denomina-se Estudos de Usuários. É através destes estudos que a unidade de informação saberá se os consulentes que frequentam as bibliotecas saem satisfeitos com os serviços prestados por essas unidades de informação e se as necessidades de informações dos usuários que as utilizam estão sendo satisfeitas.

Figueiredo (1994) refere que é a partir dos Estudos de Usuário que se verificam como os indivíduos utilizam a informação e se a unidade de informação atende às necessidades de informação dos usuários. Através desses estudos é aberto um canal de informação entre a comunidade e a biblioteca. É uma avaliação necessária para saber a demanda dos usuários e se os serviços proporcionados pela biblioteca estão atendendo às necessidades de informação dos usuários.

Os primeiros estudos sobre a temática Estudos de Usuários começaram na década de 40 com a Conferência da *Royal Society*, em 1948, logo em seguida, na década de 50, em 1958, em Washington aconteceu a segunda conferência internacional na área (FIGUEIREDO, 1994).

##### **3.1.1 Abordagens dos Estudos de Usuários**

De acordo com Ferreira (1997), os Estudos de Usuários tradicionais estão voltados ao centro de informação, por exemplo: quantidades de livros emprestados na biblioteca, para saber se a biblioteca é utilizada ou não.

Segundo Dervin e Nilan (1986 *apud* FERREIRA, 1997), os estudos de usuários alternativos são conhecidos também como “abordagem centrada no usuário”. Esses novos estudos tem as seguintes características:

- A) observar o homem como proativo e construindo a informação.
- B) o indivíduo é orientado de acordo com a informação que ele procura.
- C) as experiências vividas pelos usuários também são considerados na abordagem alternativa.
- D) focar a aprendizagem dos usuários.
- E) observar individualmente as pessoas.
- F) emprego maior das pesquisas qualitativas.

Esta pesquisa está centrada na abordagem tradicional, pois tem como foco a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e visa estudar a sua adequação às necessidades informações dos usuários do Curso de Biblioteconomia da UFPB, alunos do 9º período.

As pesquisas de estudos de usuários são importantes, pois com esses trabalhos acadêmicos com as unidades de informação, saberão quais são as necessidades de informações dos usuários e as barreiras e as bibliotecas colocam no acesso à informação por parte dos usuários nas unidades de informação.

De acordo com Le Coadic (2004), as necessidades de informação se diferenciam da necessidade física ou fisiologia como comer ou beber, por que a necessidade da informação é uma das categorias humanas básicas.

Segundo Le Coadic (2004), as necessidades de informações dos usuários são divididas em :

- A) Necessidades de informações derivadas: são necessidades originais de usuários ou não-usuários da unidade de informação.
- B) Necessidade de informação em função do conhecimento: é a necessidade de informação originária pela vontade de saber.
- C) Necessidade de informação em função da ação: é uma necessidade de informação originária das atividades do ser homem como trabalhar e estudar.

### 3.1.2 Estudos de Usuários na década de 60

De acordo com Baptista e Cunha (2007), as pesquisas realizadas na década de 60 se preocupavam em identificar se os materiais bibliográficos nas bibliotecas eram utilizados ou não; eram estudos puramente quantitativos.

Segundo Figueiredo (1994), na década de 60, os estudos de caráter amplo diminuíram e muito. Iniciaram os estudos utilizando os métodos da sociologia, como o fluxo de informação dos cientistas. Começaram a adquirir um maior conhecimento na informação obtida e usada. Entretanto este conhecimento teve um pequeno efeito, pois o enfoque na época era entender os novos comportamentos informacionais.

### 3.1.3 Estudos de Usuários na década de 70

Conforme Baptista e Cunha (2007), na década 70 os estudos enfocaram na preocupação de identificar se a informação era obtida ou não. Realizaram-se pesquisas sobre transferência e acesso à informação.

Segundo Figueiredo (1994) na década de 70 ainda os estudos sociológicos eram mais utilizados, as necessidades de mudar os sistemas com o usuário ainda permanecia. Também, nesta fase, percebeu-se a importância de estudar os usuários de outras áreas da informação, como as ciências humanas, estudos de caráter amplo e exploratório.

Portanto, na década de 70 os principais objetivos destes estudos eram:

- verificar os documentos mais utilizados.
- descobrir hábitos dos usuários para obter informações nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de busca (uso de serviços de recuperação de informação, processo de citação, canais informais, etc.
- citações de periódicos, bibliografias, serviços de índices e resumos, serviço de recuperação da informação.
- estudar a aceitação das inovações tecnológicas da época.
- evidenciar o uso feito dos documentos.
- pesquisar as maneiras de para obtenção de acesso aos documentos.
- determinar as demoras toleráveis (FIGUEIREDO, 1994).

De acordo com Figueiredo (1994) fica evidente como a facilidade de acesso às informações determina o uso. Conforme a autora, os cientistas procuram várias fontes de informação antes de procurar uma biblioteca nesta seguinte ordem:

1) Utilizar uma biblioteca pessoal; 2) Procurar o material no edifício onde se acha; 3) visitar uma pessoa próxima com notório saber; 4) telefonar a uma pessoa com notório saber; 5) Usar uma biblioteca fora da organização; 6) consultar um bibliotecário de referência; 7) escrever uma carta e 8) visitar uma pessoa distante mas de 20 km . (FIGUEIREDO, 1994, p.13-14)

Vale ressaltar que na década de 1970, os canais de informação mais utilizados eram o telefone fixo e cartas.

### **3.1.4 Estudos de Usuários na década de 80**

Conforme Baptista e Cunha (2007) nesta década as pesquisas sobre Estudos de Usuários enfocam nas áreas de conhecimento do *marketing* em comunicação científica e psicologia, entre outros.

A partir da década de 80, começa a aparecer a preocupação com a automação nas unidades de informação que os Estudos de Usuários teriam o objetivo de possibilitar o planejamento dos serviços e sistemas de informação, devido à dificuldade de entender o comportamento dos usuários (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

### **3.1.5 A abordagem qualitativa**

De acordo com Baptista e Cunha (2007), os estudiosos do comportamento perceberam que os estudos quantitativos não supriam as necessidades de entender os usuários e começaram a fazer pesquisas qualitativas. As pesquisas qualitativas têm seu foco no comportamento dos usuários da informação e, além disso, elas centram-se em aspectos das experiências humanas em relação à unidade de informação.

Para entender a fase qualitativa dos Estudos de Usuários, abordaremos três teorias pertinentes a esse tipo de abordagem: a Teoria de Taylor (1982), o *sense making* de Brenda Dervin (1983) e a Teoria de Kuhlthau (1999).

### 3.1.6 A abordagem de Taylor

Conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015), Taylor apresentou seu trabalho científico em 1986, que ficou conhecido como modelo do valor agregado. O autor informa que transformar uma informação sem nenhum tipo conhecimento em valor útil é agregar valor. O modelo científico de Taylor pode ser aplicado em unidades de informação. Taylor descreveu os processos de funções como organização, análise e síntese.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) relatam que a abordagem do valor agregado de Taylor tem como princípio focar o usuário. Para o autor existem três princípios que são:

- A) Qual a informação o usuário procura?
- B) Qual uso o consulente fará da informação?
- C) Como a unidade de informação pode aperfeiçoar os serviços para atender as necessidades de informação?

Taylor enfatizava a ideia de que os consulentes dependiam de si mesmo para encontrar e usar a informação (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Os autores citados anteriormente referem que o pensamento de Taylor era que a informação era vista como um processo construído pela própria pessoa. O ser humano vive; é um processo constante de procura por informação e, com o passar do tempo, adquire conhecimento e vai agregando valores.

Conforme os autores citados, para Taylor, o significado da informação vai depender do local onde o indivíduo vive, da condição social e cultural que o usuário tem. Os usuários farão das informações diferentes formas, como fazer ou o que fazer daquela informação; escrever a realidade de diferentes formas.

### 3.1.7 Modelo de construção de sentido de Brenda Dervin

No modelo que Brenda Dervin propôs, o indivíduo passa por diversas experiências na vida, que diante de uma situação nova chegará a um vazio ou lacuna chamado de *gap*, para passar por essa lacuna deverá usar estratégias até obter a informação procurada.

Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015), os conceitos básicos da teoria de Brenda Dervin são:

- A) A realidade é incompleta ela e descontinuada chamada de *gaps* ou ausência de informação.
- B) a observação do ser humano produz informação
- C) toda informação humana é subjetiva,ou seja, dependerá de uma série de fatores, tais como: classe social, idade, sexo e etc.
- D) buscar e usar a informação são necessariamente feitos pelo comportamento do homem.
- E) toda informação mostra um lado da realidade .

Os autores citados relatam que o pensamento de Dervin era que para entender a realidade é preciso incorporar os sentidos das pessoas, ou seja, depreender.

Segundo Ferreira (1997), a abordagem qualitativa de Brenda Dervin procura entender as necessidades dos usuários cognitivas, afetivas psicológicas e fisiológicas, portanto a autora dá alguns exemplos destas necessidades a seguir:

- A) Como o indivíduo entende o momento da procura de informação?
- B) Quais as estratégias utilizadas para solucionar o problema encontrado com a lacuna ou *gap* ?
- C) Como o indivíduo procura entender e solucionar o problema do *gap*, a lacuna de informação?
- D) Como será feito isso taticamente?
- E) Como será reiniciada a jornada de procura pela informação?

Figura 1 Modelo de construção de sentido de Brenda Dervin



Fonte: adaptada de Brenda Dervin (1993)

A Figura 1 mostra o modelo de Brenda Dervin, em que o usuário, no caminho para encontrar a informação se depara com uma lacuna e terá que fazer estratégias de busca para chegar à informação.

### 3.1.8 Processo de busca de informação proposto por Kuhlthau.

O modelo teórico de Kuhlthau informa que existe um nível de incerteza dos usuários nas buscas de informações, que é dividido em três etapas: emocional, cognitivo e físico. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Seguem as etapas do modelo de Kuhlthau:

- A) Estágio inicial: quando o usuário necessita de informação.
- B) Estágio de seleção: escolher os objetivos gerais e específicos da informação que está sendo procurada ou definir o assunto.
- C) O estágio de exploração: delimitar as fontes de informação que os usuários iram utilizar exemplos: fontes primárias, secundárias ou terciárias.
- D) O estágio de formulação: escolha do problema no qual o usuário irá trabalhar; e
- E) O estágio de apresentação: seria a solução encontrada para aquele problema.

Com isso, para saber realmente as necessidades de informações dos usuários das bibliotecas é importante procurar nas fontes e canais de informações adequados.

### **3.1.9 Fontes e canais de informação**

Cunha (2001) classifica as fontes de informação em três tipos: fontes de informação primárias, secundárias e terciárias.

- A) Fontes de informação primária: são informações científicas ditas inéditas, por exemplo: teses, artigo científico e patentes.
- B) Fontes de informação secundárias: são informações tiradas diretamente das informações primárias. Exemplo: livro, dicionário, enciclopédia.
- C) Fontes de informação terciárias: são todos os documentos ou locais que ajudam os usuários a encontrarem as informações primárias e secundárias. Exemplo: revisões de literatura, centros de informação e biblioteca.

De acordo com Araújo (2001) a literatura de ciência da informação aponta três tipos de canais de informações; são eles:

- A) Canais informais: são aqueles caracterizados pelo contato direto com as pessoas informalmente, como: reunião, visita e discussões.
- B) Canais formais: são aqueles em que as informações são comprovadas cientificamente através de estudos testados pela comunidade acadêmica. Exemplo: artigos científicos, teses e dissertações.
- C) Canais semiformais: é a junção de canais formais e informais da informação. Exemplo: participação de conferência e desenvolvimento de pesquisa.

Além disso, Araújo (1998) aponta a existência de canais supra formais, que se configuram nos mais atuais canais de comunicação eletrônica, tais como: e-books, periódicos eletrônicos, documentos *wiki*, bases de dados, bibliotecas digitais e demais canais que fazem uso das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Com a diversidade de fontes e canais de informações em muitos os casos os usuários ficam perdidos sem saber quais canais ou fontes de informações procurar e terminam encontrando barreiras ao acesso às informações.

### **3.1.10 Barreiras à informação**

No processo de busca de informação, o usuário poderá se deparar com barreiras de acesso à busca de informação que dificultará o consulente a encontrar a informação desejada.

Dias e Pires (2004) informam que as barreiras podem ser classificadas como:

- A) Pessoais: dificuldade dos usuários com o atendimento do serviço de referência da biblioteca.
- B) Físicas: localização da biblioteca (local de difícil acesso).
- C) Tecnológicas: dificuldade dos usuários em utilizar os sistemas informatizados.
- D) Linguísticas: desconhecimento de idiomas dos documentos.
- E) Econômicas: custo do acesso à informação (se o usuário precisa pagar para ter acesso à informação desejada).
- F) Informacionais: dificuldade dos usuários em selecionar e utilizar as informações.

As barreiras de acesso às informações são derivadas, desde dificuldade dos usuários até a localização da biblioteca, por isso, é essencial um bibliotecário para orientar os usuários a encontrarem as informações desejadas.

A seguir, trataremos da temática Biblioteca Universitária, uma vez que realizamos a pesquisa em uma biblioteca dessa tipologia.

## **3.2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Para uma melhor compreensão do tema abordado na pesquisa, desenvolveremos, a seguir, uma breve revisão da temática Biblioteca Universitária.

### 3.2.1 Conceitos

Pode-se definir as bibliotecas como um lugar de preservação da memória e do patrimônio documental, considerando-a como: “um espaço dinâmico e vivo tendo como uma das tarefas fundamentais colecionar, [...], inventariar e, finalmente, tornar acessível a herança da cultura escrita” (CHARTIER, 2002, p.30).

De acordo com Silva e Araújo (2014) as bibliotecas universitárias têm por finalidade atender às necessidades de informação dos estudantes universitários, servidores técnico-administrativos e professores, além de manter assinaturas de periódicos científicos e acervo atualizado. As bibliotecas podem ser: centralizadas, quando todo seu acervo está em um único local, ou descentralizadas, quando as suas coleções estão em diversas unidades de informação.

### 3.2.2 Considerações históricas

Segundo Nunes e Carvalho (2016), as universidades começam a ser criadas com o surgimento das corporações de ofício e o crescimento urbano e comercial. Logo em seguida são criadas as primeiras bibliotecas universitárias. Mesmo assim, as bibliotecas eram veiculadas à Igreja Católica e atendiam diretamente aos currículos dos cursos superiores.

A biblioteca universitária de Paris foi criada por Robert de Sorbon e surgiu através da doação do rei Louis, demonstrando que as primeiras bibliotecas universitárias foram criadas através de doações de reis e rainhas na Idade Média da Europa.

A partir da invenção da imprensa por Gutenberg, as bibliotecas universitárias passaram a ter um crescimento em seu acervo acelerado e sofrer forte influência no renascimento. Além disso, a produção em livros em larga escala aliada a uma nova preocupação com a formação do povo acontecesse de modo completo, fez com que as bibliotecas universitárias se beneficiassem.

No final do século XIX, destaca-se a criação da Classificação Decimal criada por Mewil Dewey, que décadas mais tarde se torna Classificação Decimal de Dewey(CDD). Mewil Dewey preocupava-se com a falta de organização do acervo dos livros nas estantes das bibliotecas universitárias e com o crescimento do seu acervo devido à criação da Imprensa e o crescimento das universidades.

De acordo com Nunes e Carvalho (2016), outra importante contribuição para o universo das bibliotecas universitária foi o livro *Five Laws of Library Science* (1931) de Shiyali Ramamrita Ranganathan., que contribuiu e muito para a área da Biblioteconomia. Suas leis são utilizadas até os dias atuais nas bibliotecas universitárias. As contribuições de Ranganathan colocaram as bibliotecas universitárias em um patamar de interesse social.

### **3.2.3 Bibliotecas universitárias no Brasil**

De acordo com Nunes e Carvalho (2016), no Brasil, as bibliotecas começaram a serem criadas ainda no período colonial juntos com a chegada das ordens religiosas. Com a vinda da Família Real ao Brasil em 1808 D. João VI traz consigo a Biblioteca Real Portuguesa, atualmente, Biblioteca Nacional. Ao longo do Século XX são criadas as primeiras universidades brasileiras: a Universidade de Manaus em 1909 e a Universidade do Rio de Janeiro em 1920. Com isso, são criadas as primeiras Bibliotecas Universitárias brasileiras. Cunha e Diógenes (2016) relatam que, já na área profissional a formação bibliotecária do Brasil tem sua origem em 1911 com o primeiro Curso de Biblioteconomia vinculado à Biblioteca Nacional. Segundo Nunes e Carvalho (2016), na década de 60, com o crescimento das universidades houve um *boom* na criação de bibliotecas universitárias, com a junção de bibliotecas isoladas. Assim, foram criadas as bibliotecas centrais nas universidades públicas brasileiras.

No final do Século XX, foi promulgada a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) e esta referida lei dispõe que as universidades públicas e privadas devem manter bibliotecas universitárias para atender à comunidade acadêmica (NUNES; CARVALHO, 2016).

Cunha e Diógenes (2016) relatam que em 1992 foi criado o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) órgão subordinado à Fundação Biblioteca Nacional (FBN), que define que a biblioteca universitária ligada diretamente à universidade ou faculdade.

“A Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) é criada no Brasil com a finalidade, dentre outras, de organizar um banco de dados com informações relativas às bibliotecas universitárias brasileiras” (NUNES; CARVALHO, 2016, p.16). A CBBU foi criada em 1987 durante a realização do V Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), realizado em Porto Alegre.

Conforme Cunha e Diógenes (2016) a CBBU, é vinculado à Federação Brasileira de Associações Bibliotecárias (FEBAB), a CBBU possui como missão fazer um diagnóstico das bibliotecas universitárias brasileiras.

Cada biblioteca universitária, seja pública ou privada, organiza-se usando como parâmetro os critérios de avaliação institucional definidos pelo Sistema Nacional de Educação Superior (SINAES) criado pela Lei nº10.861, de 14 de abril de 2004 (BRASIL. Presidência da República, 2004). Trata-se de um sistema de avaliação do Ensino Superior.

### **3.2.4 Evolução das bibliotecas universitárias**

Segundo Santa Anna (2018), a biblioteca é uma das instituições mais antigas do mundo. Embora sua função social tenha mudado nos últimos tempos ela continua como geradora e difusora do conhecimento humano.

Nunes e Carvalho (2016) referem que as bibliotecas universitárias ocupam papel fundamental na sociedade moderna. Sua importância na atualidade está ligada à função da biblioteca na universidade como catalizadora da informação e do conhecimento científico. A missão da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba é dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB.

Na atualidade, as Bibliotecas Universitárias vêm sendo locais de difusão do conhecimento científico. Assim como outras unidades de informação atuais, as bibliotecas universitárias vêm evoluindo com o passar das décadas para atender às necessidades informacionais do seu público alvo, como também no sentido de acompanhar o desenvolvimento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), que vêm modificando toda a sociedade moderna inclusive as bibliotecas universitárias (CUNHA; DIÓGENES, 2016),.

Segundo Nunes e Carvalho (2016), é necessário entender a evolução das unidades de informação e o papel das bibliotecas universitárias no contexto atual, enfatizando sua importância na vida acadêmica da universidade.

Silva Filho (2018) relata que a biblioteca tradicional, que apenas guardava documentos e fazia apenas empréstimos não atende mais às necessidades informacionais dos usuários da atualidade.

Com o advento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), as bibliotecas modernas estão se tornando híbridas, incluindo em suas coleções tanto documentos em formatos impressos como digitais (SILVA FILHO, 2018). Um exemplo disso é a Biblioteca Central da UFPB que disponibiliza livros em formato impresso para empréstimo como também o “Minha biblioteca”, uma coleção de livros em formato digital. Silva Filho (2018) percebe que as bibliotecas, na atualidade, precisam se adequar às atualidades do mundo das tecnologias da informação.

#### 4 USO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB PELOS ALUNOS PRÉ-CONCLUINTES DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Neste capítulo, serão apresentadas a análise e interpretação dos resultados da pesquisa, a partir das respostas dadas as perguntas formuladas no questionário proposto.

##### 4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Para traçar o perfil dos alunos pesquisados, consideramos as categorias seguintes: sexo, faixa etária e renda familiar.

Os resultados obtidos na pesquisa, referentes ao sexo dos pesquisados, são demonstrados na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1. Sexo dos alunos

| SEXO      | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|-----------|--------|-------------|
| Feminino  | 19     | 65%         |
| Masculino | 11     | 35 %        |
| TOTAL     | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os resultados da pesquisa mostram que a maioria dos alunos dos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia é do sexo feminino (65%), os demais são do sexo masculino (35%) (Tabela 1). Esse resultado da pesquisa se assemelha aos achados da pesquisa realizada por Olinto (1997, p.2 *apud* Ferreira 2003, p. 195) que relata sobre o profissional da informação no mundo do trabalho e as relações de gênero, em que ela diz que: “pode-se afirmar que tanto a Ciência da Informação quanto a Biblioteconomia permanecem com altas proporções de mulheres”.

Mesmo com as mudanças atuais em que mais homens têm entrado para a profissão, as mulheres ainda são maioria na seara biblioteconômica.

No tocante à faixa etária dos pesquisados, os resultados são apresentados na Tabela 2, a seguir

Tabela 2. Faixa etária dos alunos

| FAIXA ETÁRIA    | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|-----------------|--------|-------------|
| Até 20 anos     | 1      | 3%          |
| 21 a 30         | 12     | 40%         |
| 31 a 40         | 12     | 40%         |
| 41 a 50         | 2      | 7%          |
| 51 a 59         | 3      | 10 %        |
| 60 anos ou mais | 0      | 0 %         |
| TOTAL           | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A Tabela 2 mostra que a maioria dos alunos pré-concluintes têm entre 21 a 30 anos de idade (40%) e na faixa de 31 a 40 anos de idade (40%), apenas 1 usuário (A28) tem até 20 anos de idade ,entre 41 a 50 (7%) usuários, da faixa etária de 51 a 60 (10%) 3 usuários e acima de 60 anos nenhum usuário.

Os resultados da pesquisa referentes à renda familiar dos alunos pesquisados estão descritos na Tabela 3, a seguir:

Tabela 3. Renda familiar dos alunos

| RENDA FAMILIAR             | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|----------------------------|--------|-------------|
| até 2 salários mínimos     | 24     | 80%         |
| de 3 a 4 salários mínimos  | 4      | 14%         |
| de 5 a 6 salários mínimos  | 1      | 3%          |
| mais de 7 salários mínimos | 1      | 3%          |
| TOTAL                      | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na Tabela 3, verifica-se que a maioria dos alunos pesquisados tem a renda familiar de até dois salários mínimos (80%). Apenas (14%) dos usuários tem renda familiar entre 3 a 4 salários mínimos, 1 usuário (3%) tem renda familiar entre 5 a 6 salários mínimos e também apenas 1 (3%) tem renda familiar superior a 7 salários mínimos, o que demonstra que a maioria dos alunos é de baixa renda.

#### 4.2 USO DA BIBLIOTECA

Uma das questões do instrumento de coleta da pesquisa arguia os alunos se eles possuíam cadastro como usuário da Biblioteca Central da UFPB. Os dados referentes a essa questão são apresentados na Tabela 4, a seguir:

Tabela 4 - Cadastro na Biblioteca Central da UFPB

| CADASTRO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|----------|--------|-------------|
| Sim      | 27     | 90%         |
| Não      | 3      | 10%         |
| TOTAL    | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na Tabela 4 verifica-se que a maioria dos alunos pré-concluintes tem cadastro na Biblioteca Central da UFPB (90%). Apenas uma pequena quantidade dos alunos pesquisados não tem cadastro biblioteca (10%).

Essa pesquisa demonstra que a maioria dos alunos do 9º período tem cadastro da Biblioteca Central da UFPB.

Sobre a frequência de uso da Biblioteca Central da UFPB pelos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia, os resultados constam da Tabela 5, a seguir:

Tabela 5- Frequência de uso da biblioteca

| FREQUÊNCIA     | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|----------------|--------|-------------|
| Raramente      | 23     | 76%         |
| Mensalmente    | 3      | 10%         |
| Semanalmente   | 2      | 7%          |
| Nunca utilizei | 2      | 7%          |
| TOTAL          | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Verifica-se na Tabela 5, que a maioria dos alunos do 9º período do Curso de Biblioteconomia utiliza a Biblioteca Central da UFPB raramente (76%) e dois usuários potenciais nunca utilizaram a referida biblioteca (7%). As justificativas dos usuários potenciais que nunca utilizaram a biblioteca foram as seguintes:

“Não tenho interesse em usar” (A22)

“Nunca utilizei por não ter necessidade” (A07)

Os que se posicionaram dizendo que frequentam a biblioteca raramente, justificaram:

“Mau atendimento, sem bibliotecário de referência”(A27)

“Procuro mas(sic) as setoriais” (A18)

Portanto, para atrair os usuários reais com a maior frequência e os potenciais, conforme Mattos e Dias (2009, p. 43) o processo de desenvolvimento de coleções ajudará a atrair mais usuários por meio do seu acervo atualizado e também utilizar *marketing* para divulgar os serviços disponíveis na biblioteca.

Segundo Dias e Pires (2004), uma das barreiras de acesso à informação é a física. Pode-se inferir através de uma resposta do usuário A18 que uma das barreiras de acesso à informação é a localização da Biblioteca Central da UFPB. A Biblioteca Central fica distante, fisicamente, dos alunos de Biblioteconomia do 9º período, daí, infere-se que eles preferem procurar as bibliotecas setoriais que ficam mais perto das salas de aula.

Sobre o propósito da ida à Biblioteca Central da UFPB pelos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia, os resultados constam da Tabela 6, a seguir:

Tabela 6. Propósito da ida à biblioteca

| PROPÓSITO                | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|--------------------------|--------|-------------|
| Empréstimo de livro      | 13     | 33%         |
| Consulta ao acervo       | 11     | 30%         |
| Devolução de livro       | 2      | 5%          |
| Consulta aos periódicos  | 2      | 5%          |
| Consulta ao Portal Capes | 2      | 5%          |
| Dissertação ou Tese      | 2      | 5%          |
| Estudar na biblioteca    | 2      | 5%          |
| Outro                    | 5      | 12%         |
| TOTAL                    | 39*    | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018. \* A questão possibilitava mais de uma resposta.

Podemos verificar, que todos os propósitos para os alunos pesquisados utilizarem a Biblioteca Central, o maior percentual alcançou o empréstimo de livros (33%), seguido pela consulta ao acervo (30%). A devolução de livro, consulta aos periódicos, consulta ao Portal CAPES e estudar na biblioteca alcançaram percentuais semelhantes (5%), cada. Dos que indicaram que iam estudar na Biblioteca Central, um aluno respondeu que ia estudar com seu próprio material: “Livro para concursos” (A25).

Outros apontaram outros propósitos de uso (12%):

“Visita supervisionada” (A1)

“Próprio acervo da biblioteca” (A6)

Em outras bibliotecas, mesmo em outros países, percebe-se a presença de usuários consultando seu próprio material na biblioteca, principalmente no Brasil os chamados “concurseiros” levam suas apostilas e livros para passar o dia e a noite estudando dentro da biblioteca.

Das respostas “outro”, infere-se que o propósito de ida à Biblioteca Central é diversificado, demonstrando que a biblioteca não é apenas para emprestar e devolver livros e também verificou-se que os alunos de Biblioteconomia do 9º período frequentavam a mesma nas aulas práticas.

“Aula de práticas” (A26)

“Aula de Práticas II com o bibliotecário Fernando no setor de Periódicos” (A19) .

Quanto ao uso da biblioteca, a maioria dos alunos pesquisados tem cadastro na biblioteca, entretanto a maior parte deles frequenta a biblioteca raramente, demonstrando que apesar de fazer o Curso de Biblioteconomia os próprios alunos não costumam frequentar regularmente a Biblioteca Central da UFPB.

Com relação à consulta ao acervo o aluno de uma parte deles respondeu que utiliza o serviço de empréstimo de livros e outra parte consulta ao acervo. Verificamos que a maioria dos alunos utiliza a biblioteca apenas para fazer empréstimo documental e utilizar o acervo da Biblioteca Central, apesar de que a maioria dos usuários está com as suas necessidades de informação satisfeitas, mesmo frequentando raramente o ambiente da biblioteca.

Percebemos uma contradição, pois como um usuário pode estar satisfeito com a biblioteca se ele não frequenta com regularidade uma unidade de informação? Esse questionamento para dar margem a futuras pesquisas. Ou será que os alunos pesquisados não frequentam a Biblioteca Central devido à existência de barreiras de acesso às informações (localização da biblioteca ou acervo desatualizado), ou, até mesmo, falta de interesse do usuário como foi demonstrado neste trabalho: “Não tenho interesse em usar” (A22); “Nunca utilizei por não ter necessidade” (A07). É inconcebível que alunos, apesar de cursarem o 9º período do Curso de Biblioteconomia, pré-concluintes, não tenham interesse em frequentar uma biblioteca.

No que se refere à satisfação dos alunos de Biblioteconomia do 9º período, os resultados obtidos na pesquisa são demonstrados na Tabela 7, a seguir:

Tabela 7. Satisfação das necessidades de informação

| SATISFAÇÃO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|------------|--------|-------------|
| Sim        | 23     | 77%         |
| Não        | 7      | 23%         |
| TOTAL      | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Pode-se verificar que a maioria dos alunos do Curso de Biblioteconomia do 9º período, ao solicitar informação na última vez que foi à Biblioteca Central da UFPB conseguiu satisfazer.

Suas necessidades de informação (77%). Apenas três alunos informaram que não conseguiram satisfazer as suas necessidades informacionais (23%).

Dentre os motivos da satisfação, os alunos pesquisados justificaram:

**Bom atendimento:**

“fui muito bem atendido” (A )

“levei meu próprio material é pedi referência no qual fui bem atendida” (A13)

“Estava à procura de um determinado livro e fui atendido” (A9)

“Precisei consultar o acervo e fui bem atendida” ( A 25)

“Fui bem atendida e encontrei a bibliografia pesquisada” ( A2)

**Recebeu orientação:**

“ Bibliotecário atencioso e ágil na busca do acervo” ( A 6)

“ Um funcionário me orientou” (A18)

“Pois o bibliotecário de referência respondeu meu questionamento” ( A23)

**Satisfação das necessidades de informação:**

“ satisfiz minha necessidade de informação”( A12)

Dentre os usuários que responderam à **questão 2.4**, onze não justificaram a sua resposta.

Justificativas da **não** satisfação (3 justificativas):

“Apenas fui estudar lá” (A28)

“Não achei o que buscava” (A16)

“Mau atendimento” (A1)

“Funcionários desligados” (A20)

Justificativas da satisfação **sim** (16 justificativas):

“ Informação sobre as bases de dados ” ( A17)

“Pois o livro que estava procurando não tinha, mas consegui outro com informação do bibliotecário” ( A14)

“foi obter conhecimento sobre o portal” (A10)

“Quando precisei para trabalho do curso acimar portal capes” ( A7)

“Sempre tive resultado vago” ( A4)

“Entrevistar uma pessoa para um trabalho” ( A26)

Infere-se que mesmo a maioria dos usuários estarem satisfeitos com o atendimento da biblioteca central da UFPB, existem usuários que não estão satisfeitos com o atendimento da referida biblioteca “mau atendimento”(A1).

No que se refere às dificuldades em obter informações dos alunos de Biblioteconomia do 9º período, os resultados obtidos na pesquisa são demonstrados na Tabela 8, a seguir:

Tabela 8. Dificuldades em obter informações

| DIFICULDADES | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|--------------|--------|-------------|
| Não          | 23     | 77%         |
| Sim          | 7      | 23%         |
| TOTAL        | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Embora a maioria dos alunos pesquisados tenha respondido que não tiveram dificuldades em obter a informação (77%), estranhamos que um percentual significativo informou que tiveram dificuldades em obterem a informação (23%). Considerando que os alunos respondentes da pesquisa estão no penúltimo período letivo do Curso de Biblioteconomia, que tem como proposta formar bibliotecários para atuarem como mediadores da informação, esse resultado da pesquisa nos induz a refletir sobre a formação do bibliotecário.

Dentre os alunos que relataram que não tiveram dificuldade em obter informação as justificativas assim:

**Possuem conhecimento:**

“Possuo conhecimento suficiente” (A29).

“Geralmente já uso sabendo que quero e com endereço do livro na estante” (A30)

**Relataram o bom atendimento:**

“Todas as vezes que fui lá fui bem atendido” (A3)

“Sempre que tive necessidade de informação fui bem atendido prontamente” (A9)

“Sempre tem alguém que oriente” (A18)

“Sempre que necessito obtenho a informação desejada”(A2)

“Os profissionais funcionários estão sempre à disposição” (A12)

Os que responderam que tinham dificuldade em obter informação apresentaram as seguintes justificativas:

Alguns relataram **falhas do atendimento**:

“A maioria dos profissionais não dispõe para expor a informação a qual precisamos” (A5)

“a maioria das vezes, os próprios funcionários se negam a prestar informação ao usuário, não atendendo as nossas necessidades” (A11)

“Muitas vezes o atendimento é precário não há disposição de alguns funcionários para atender muitos usuários depende do humor” (A23)

“Os auxiliares não tem conhecimento do acervo, no sistema” (A4)

“É muito complicado principalmente a noite ter algum suporte profissional na biblioteca” (A7)

Outros apontaram **desorganização do acervo**:

“falha de atendimento de qualidade livros fora do seu lugar” (A16)

Um aluno relatou que não sentiu dificuldade:

“não senti dificuldade” (A13)

As justificativas apontadas pelos alunos que responderam que não frequentam a biblioteca foram:

“Nunca procurei nenhum dos serviços, portanto não saberei opinar” (A22)

“Por que vejo um pouco de desinteresse no atender usuário” (A10)

Verificamos que a maioria dos alunos do 9º período não tem dificuldade em obter informação. Entretanto a maioria dos usuários que respondeu esta parte do questionário foi justamente os que têm dificuldade, principalmente a falta de atendimento dos usuários da Seção de Referência. Portanto, infere-se que a Biblioteca Central da UFPB precisa melhorar o atendimento dos usuários, ter bibliotecários mais proativos no serviço de referência.

#### 4.3 SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

No que se refere ao atendimento aos usuários, promovido pela Biblioteca Central da UFPB, os resultados obtidos na pesquisa com os alunos de Biblioteconomia do 9º período, são demonstrados na Tabela 9, a seguir:

Tabela 9. Satisfação com o Atendimento

| ATENDIMENTO      | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|------------------|--------|-------------|
| Muito Satisfeito | 2      | 7%          |
| Satisfeito       | 22     | 73%         |
| Insatisfeito     | 6      | 20%         |
| TOTAL            | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os resultados da pesquisa, apresentados na Tabela 9, demonstraram que a maioria (73%) dos alunos do 9º período do Curso de Biblioteconomia está satisfeita com o atendimento recebido na Biblioteca Central da UFPB. Apenas 7% dos usuários estão muito satisfeitos com o atendimento e 20% estão insatisfeitos.

Os resultados obtidos na pesquisa com os alunos de Biblioteconomia do 9º período, no que concerne à satisfação dos usuários em relação aos profissionais que atuam na Biblioteca Central são demonstrados na Tabela 10, a seguir:

Tabela 10. Satisfação em relação aos profissionais que atuam na Biblioteca Central

| PROFISSIONAIS    | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|------------------|--------|-------------|
| Muito Satisfeito | 4      | 13%         |
| Satisfeito       | 25     | 86%         |
| Insatisfeito     | 1      | 3%          |
| TOTAL            | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Verificamos, na Tabela 10, que a maioria (86%) dos alunos do 9º período do Curso de Biblioteconomia está satisfeita com a atuação dos profissionais da Biblioteca Central da UFPB.

Os resultados da pesquisa, referentes ao estado de conservação das coleções da Biblioteca Central da UFPB, são demonstrados na Tabela 11, a seguir:

Tabela 11. Satisfação em relação ao estado de conservação das coleções

| ESTADO DE CONSERVAÇÃO DAS COLEÇÕES | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|------------------------------------|--------|-------------|
| Muito Satisfeito                   | 2      | 7%          |
| Satisfeito                         | 16     | 53%         |
| Insatisfeito                       | 12     | 40%         |
| TOTAL                              | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em se tratando do estado de conservação do acervo da Biblioteca Central da UFPB, os resultados obtidos na pesquisa permitem perceber que há um equilíbrio entre os usuários que estão satisfeitos (53 %) e os insatisfeitos (40%) (Tabela 10).

Mostramos os resultados obtidos na pesquisa referentes à satisfação dos alunos em relação à organização do acervo da Biblioteca Central da UFPB na Tabela 12, a seguir:

Tabela 12. Satisfação em relação à organização do acervo

| ORGANIZAÇÃO DO ACERVO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|-----------------------|--------|-------------|
| Muito Satisfeito      | 1      | 3%          |
| Satisfeito            | 19     | 63%         |
| Insatisfeito          | 10     | 34%         |
| TOTAL                 | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Verificamos, na Tabela 12, que a maioria dos usuários está satisfeita com a organização do acervo, entretanto, uma parcela considerável de usuário está insatisfeita (34%), demonstrando que a Biblioteca Central da UFPB precisa fazer uma leitura de estante constante para melhorar a organização do seu acervo.

No tocante à satisfação dos usuários em relação à recuperação da informação solicitada na Biblioteca Central da UFPB pelos alunos de Biblioteconomia do 9º período, os resultados obtidos na pesquisa são demonstrados na Tabela 13, a seguir:

Tabela 13. Satisfação em relação à Recuperação da Informação solicitada

| RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|---------------------------|--------|-------------|
| Muito Satisfeito          | 2      | 6%          |
| Satisfeito                | 24     | 81%         |
| Insatisfeito              | 4      | 13%         |
| TOTAL                     | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Percebemos, na Tabela 13, que a maioria dos usuários está muito satisfeita (10%) e satisfeita (53%) com a recuperação da informação solicitada na Biblioteca Central da UFPB .

No tocante à satisfação em relação ao ambiente da Biblioteca Central da UFPB os alunos de Biblioteconomia do 9º período, os resultados obtidos na pesquisa são demonstrados na Tabela 14, a seguir:

Tabela 14. Satisfação em relação ao ambiente da Biblioteca Central

| AMBIENTE         | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|------------------|--------|-------------|
| Muito Satisfeito | 3      | 10%         |
| Satisfeito       | 16     | 53%         |
| Insatisfeito     | 12     | 37%         |
| TOTAL            | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Verificamos, na Tabela 14, que mais da metade (53%) dos usuários do 9º período do Curso de Biblioteconomia da UFPB está satisfeita com o ambiente da Biblioteca Central, todavia, uma porcentagem considerável de usuários está insatisfeita (37%), demonstrando que a biblioteca precisa melhorar seu ambiente, principalmente no que se refere à climatização.

Em se tratando da satisfação dos usuários com a atualização do acervo, os resultados obtidos na pesquisa são demonstrados na Tabela 15, a seguir:

Tabela 15. Satisfação em relação à atualização do acervo

| ATUALIZAÇÃO DO ACERVO | NÚMERO | PORCENTAGEM |
|-----------------------|--------|-------------|
| Muito Satisfeito      | 2      | 7%          |
| Satisfeito            | 21     | 70%         |
| Insatisfeito          | 7      | 23%         |
| TOTAL                 | 30     | 100%        |

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os resultados da pesquisa, apresentados na Tabela 14, revelam a satisfação dos alunos do 9º período do Curso de Biblioteconomia em relação ao acervo da Biblioteca Central da UFPB, pois, estão satisfeitos (70%) e muito satisfeitos (7%). Apenas sete alunos responderam que estão insatisfeitos (23%).

#### 4.4 COMENTÁRIOS ADICIONAIS

A última parte do questionário da pesquisa incluía um espaço para que os respondentes emitissem comentários que considerassem importantes sobre a Biblioteca Central da UFPB. O total de alunos que emitiu comentário correspondeu a 60%.

Os comentários dos alunos podem ser categorizados como:

Alguns alunos **se mostram satisfeitos** com a Biblioteca Central, como revelam os seguintes comentários:

“Ambiente muito bom para os estudos com ótimos profissionais da informação” (A15)

“Espaço agradável que diante das dificuldades faz” (A3)

“Atende as expectativas” (A30)

“Não utilizo muito, mas parece um bom ambiente” (A13)

Outros **reconhecem a necessidade de implantar melhorias** na Biblioteca Central:

“Precisa melhorar o ambiente” (A 24)

“Necessita urgentemente de uma revitalização tanto no acervo quanto no quadro de funcionários que a maioria das vezes não estão dispostos a ajudar os usuários” (A5)

“Precisa de muitas mudanças” (A16)

“Quanto ao espaço e atualização do acervo, e imprescindível que se façam melhorias”  
(A17)

“Organizar melhor o atendimento ao público da noite mesmo que de forma reduzida no quadro de funcionários, ao condicionado serio muito interessante, pois o calor e escaldante”  
(A7)

“Acho que tem melhorar o atendimento” (A28)

“Precisa melhorar os serviços” (A20)

“É uma biblioteca que tem capacidade para oferecer muito mas (sic) para a comunidade”  
(A27)

Alguns alunos **sugerem mudanças:**

“Fazer inventário, sempre para diminuir, deficiências das busca” (A4)

“O horário de funcionamento deveria ser ate as 22:30 horas” (A9)

“A biblioteca precisa de mais atendimento aos surdos e cegos” (A18)

Em outros comentários os alunos **fazemreclamações:**

“O ambiente da biblioteca não satisfaz as necessidades dos usuários” ( A1)

“Falta iluminação, material novo e atualizado” (A25)

Num comentário, o aluno revela que percebe mudança na postura dos profissionais que atuam na Biblioteca Central:

“Tinha alguns, mas nesse período muito coisas melhoraram, os profissionais que ali estão mudaram um pouco sua postura” (A19)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise dos resultados obtidos na pesquisa foi possível alcançar o objetivo geral proposto ao operacionalizarmos os objetivos específicos: traçamos o perfil dos usuários, identificamos as barreiras de acesso à informação e verificamos a satisfação dos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia em relação à Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba.

Quanto ao perfil dos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia, descobrimos que, em sua maioria, são do sexo feminino, estão na faixa etária entre 21 a 40 e a renda familiar é de até dois salários mínimos.

No tocante à satisfação dos alunos pré-concluintes do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba em relação à Biblioteca Central, eles demonstraram satisfação com o atendimento da unidade de informação. Com relação aos profissionais que atuam na biblioteca a maioria deles está satisfeita com os servidores da biblioteca. Entretanto, a satisfação dos usuários em relação à conservação das coleções da biblioteca se divide em: mais da metade dos alunos pesquisados está satisfeita com o estado de conservação das coleções e um percentual significativo está insatisfeito com a conservação do acervo da biblioteca, demonstrando que a unidade de informação precisa melhorar a higienização do acervo.

No que se refere à organização do acervo os alunos estão satisfeitos demonstrando que o acervo está bem organizado ou conseguem encontrar com facilidade os documentos por entender a classificação adotada na biblioteca.

Quanto à recuperação da informação solicitada a maioria dos alunos pesquisados está satisfeita, em relação ao ambiente da biblioteca, mesmo percebendo que a biblioteca não é climatizada. Em relação à atualização do acervo podemos observar que a maioria dos usuários pesquisados está satisfeita.

Nos comentários adicionais apresentados pelos alunos, a maioria das respostas foi solicitando a implantação de melhorias na biblioteca, demonstrando que a Biblioteca Central da UFPB precisa se adequar para atender com qualidade os usuários.

Embora os resultados da pesquisa demonstrem que a maioria dos alunos pesquisados está satisfeita com o atendimento da Biblioteca Central e com o seu ambiente, a maioria dos comentários demonstra insatisfação com a unidade de informação, o que nos induz ao entendimento de que a biblioteca precisa de melhorias estruturais e no atendimento, principalmente no turno da noite.

Ao encerrar este trabalho acadêmico, concluímos que o uso da Biblioteca Central da UFPB pelos o aluno pré-concluinte do Curso de Biblioteconomia ocorre de forma esporádica, uma vez que a maioria dos alunos pesquisados frequenta a biblioteca raramente. Esperamos que esta postura dos alunos seja alterada em breve, pois como futuros bibliotecários precisam se aproximar mais da biblioteca.

Outras pesquisas podem ser realizadas para melhor avaliar as necessidades de informação dos usuários também para outros cursos aos quais a Biblioteca Central da UFPB visa atender: todos os cursos de graduação e pós-graduação da UFPB. Assim, poderíamos constatar se o problema da baixa frequência à Biblioteca Central é pertinente apenas aos usuários do Curso de Graduação em Biblioteconomia ou aos dos demais cursos, possibilitando, também, realizar comparações sobre os resultados obtidos.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E. A. 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. Brasília, D.F., 1998.

\_\_\_\_\_. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. **DataGramZero** :revista de Ciência da Informação, v.2, n.5, out. 2001. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out01/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/out01/Art_03.htm)>. Acesso em: 19 jul.2018.

BAPTISTA, S; CUNHA, M. B. da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 19 jul.2018.

BRASIL. Presidência da República. Lei no 10.861, de 14 abril 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm)>. Acesso em: 30 jul. 2018.

CHARTIER, R. As revoluções da leitura no Ocidente. In: ABREU, Marcia (Org.). **Leitura, história e história da leitura**. Campinas, SP: Mercado de Letras; Associação de Leitura do Brasil; FAPESP. 2002. p.30.

CUNHA, M. B. da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília, D.F.: Briquet de Lemos, 2001.

CUNHA, M. B.; DIOGENES, F. C. B. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 21, n. 47, p. 100-123, set./dez. 2016.

DOI:[10.5007/1518-2924.2016v21n47p100](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2016v21n47p100). Disponível em:  
<<http://www.brapci.inf.br/v/a/21081>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. Fundamentos e modelos teóricos para o desenvolvimento dos estudos de usuários. In:\_\_\_\_\_. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. p. 101-104.

DIAS, M. M.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.

DERVIN, B. *An overview on sense marking research: concepts, methods and results*. 1983. Disponível em <<http://www2.eca.usp.br>> . Acesso em : 19 jul. 2018.

FERREIRA, M. M. O profissional da informação no mundo do trabalho e as relações de gênero. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 2, p. 189-201, maio/ago. 2003.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudos de necessidades da informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem *sense-making*. Porto Alegre: Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação, 1997. Disponível em: <[www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos](http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos)>. Acesso em : 28 nov. 2017

FIGUEIREDO, N. de M. de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

GIL, A. C. Pesquisa exploratória In:\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002. p. 41-42.

LE COADIC, Y. A ciência da informação. In:\_\_\_\_\_. **A ciência da informação**. Brasília, D.F.: Briquet de Lemos/Livros, 1996. p.38-43.

MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MATTOS, A. M.; DIAS, E. J. W. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias: uma abordagem quantitativa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n. 3, p. 38-60, 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/7930>>. Acesso em: 09 Ago. 2018.

**PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO**: Curso de Biblioteconomia. João Pessoa: UFPB, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Biblioteconomia e Documentação, 2007.

SILVA, D.A.; ARAUJO, I.A. **Auxiliar de biblioteca**. Brasília, D.F.: Thesaurus, 2014.

APÊNDICE A – Questionário pré-teste.



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

Cara(o) Aluna (o)

Solicitamos a sua colaboração em responder este questionário que se constitui como instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia, que tem como objetivo investigar o uso da Biblioteca Central da UFPB>

Sua participação é muito importante para a nossa pesquisa.

Alcebíades Girlandson (Graduando em Biblioteconomia pela UFPB)

Profª Drª Eliane Bezerra Paiva (Orientadora da pesquisa. DCI/CCSA/UFPB)

## QUESTIONÁRIO

### A. PERFIL DO USUÁRIO

#### 1.1 SEXO:

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Feminino | <input type="checkbox"/> Masculino |
|-----------------------------------|------------------------------------|

**1.2 FAIXA ETÁRIA:**

|                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> até 20 anos | <input type="checkbox"/> 41 a 50    |
| <input type="checkbox"/> 21 a 30     | <input type="checkbox"/> 51 a 60    |
| <input type="checkbox"/> 31 a 40     | <input type="checkbox"/> mais de 60 |

**1.3 RENDA FAMILIAR:**

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> até 2 salários mínimos    | <input type="checkbox"/> de 5 a 6 salários mínimos  |
| <input type="checkbox"/> de 3 a 4 salários mínimos | <input type="checkbox"/> mais de 7 salários mínimos |

**B. USO DA BIBLIOTECA****2.1 VOCÊ TEM CADASTRO NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB?**

- SIM  
 NÃO

**2.2 COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA A BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB?**

|                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Raramente   | <input type="checkbox"/> Semanalmente |
| <input type="checkbox"/> Diariamente | <input type="checkbox"/> Mensalmente  |

2.3 NA ÚLTIMA VEZ QUE VOCÊ UTILIZOU A BIBLIOTECA CENTRAL QUAL O PROPÓSITO DE SUA IDA?

( ) Empréstimo de livro. Qual?

---

---

( ) Devolução de livro. Qual?

---

---

( ) Consulta ao acervo

( ) Consulta aos periódicos. Qual?

---

---

( ) Consultar Dissertação ou Tese. Qual?

---

---

( ) Consultar o Portal da CAPES.

( ) Consultar CD-ROM. Qual?

---

---

( ) Consultar vídeo. Qual?

---

---

( ) Estudar no ambiente da Biblioteca com seu próprio material.

( ) Consultar vídeo.

Qual? \_\_\_\_\_

---

---

( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

---

---

2.4 NA ÚLTIMA VEZ QUE FOI SOLICITAR INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA CENTRAL VOCÊ CONSEGUIU SATISFAZER SUA NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO?

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|------------------------------|

55

Justifique sua resposta:

---

---

---

---

---

---

---

2.5) VOCÊ SENTE ALGUM TIPO DE DIFICULDADES EM OBTER INFORMAÇÕES NA BIBLIOTECA CENTRAL?

Sim

Não

Justifique sua resposta:

---

---

---

---

---

---

---

## SATISFAÇÃO E COMENTÁRIOS ADICIONAIS

### 3.1 QUAL O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO QUANTO:

|   |
|---|
| Ao atendimento: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                                    |
| Aos profissionais que atuam na Biblioteca Central: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito |
| Estado de conservação das coleções: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                |
| A organização do acervo: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                           |
|   |
| A recuperação da informação solicitada:( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito             |
| Ao ambiente da Biblioteca Central : ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                |
| A atualização do acervo: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                           |
|   |

### 3.2 UTILIZE O ESPAÇO ABAIXO PARA FAZER QUALQUER COMENTÁRIO QUE CONSIDERE IMPORTANTE SOBRE A BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB.

---



---

**Obrigado por sua colaboração.**

## APÊNDICE B – Instrumento de Coleta de dados

## Questionário



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

Cara(o) Aluna (o)

Solicitamos a sua colaboração em responder este questionário que se constitui como instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia, que tem como objetivo investigar o uso da Biblioteca Central da UFPB>

Sua participação é muito importante para a nossa pesquisa.

Alcebíades Girlandson (Graduando em Biblioteconomia pela UFPB)

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Eliane Bezerra Paiva (Orientadora da pesquisa. DCI/CCSA/UFPB)

## QUESTIONÁRIO

### A. PERFIL DO USUÁRIO

#### 1.1 SEXO:

|              |               |
|--------------|---------------|
| ( ) Feminino | ( ) Masculino |
|--------------|---------------|

**1.2 FAIXA ETÁRIA:**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> até 20 anos | <input type="checkbox"/> 41 a 50         |
| <input type="checkbox"/> 21 a 30     | <input type="checkbox"/> 51 a 59         |
| <input type="checkbox"/> 31 a 40     | <input type="checkbox"/> 60 anos ou mais |

**1.3 RENDA FAMILIAR:**

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> até 2 salários mínimos    | <input type="checkbox"/> de 5 a 6 salários mínimos  |
| <input type="checkbox"/> de 3 a 4 salários mínimos | <input type="checkbox"/> mais de 7 salários mínimos |

**C. USO DA BIBLIOTECA****2.1 VOCÊ TEM CADASTRO NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB?**

- SIM  
 NÃO

**2.2 COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA A BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB?**

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Raramente      | <input type="checkbox"/> Semanalmente |
| <input type="checkbox"/> Diariamente    | <input type="checkbox"/> Mensalmente  |
| <input type="checkbox"/> Nunca utilizei |                                       |

Se você nunca utilizou a Biblioteca Central da UFPB, por favor, justifique sua resposta: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

2.3 NA ÚLTIMA VEZ QUE VOCÊ UTILIZOU A BIBLIOTECA CENTRAL QUAL O PROPÓSITO DE SUA IDA?

( ) Empréstimo de livro. Qual?

---

---

( ) Devolução de livro. Qual?

---

---

( ) Consulta ao acervo

( ) Consulta aos periódicos. Qual?

---

---

( ) Consultar Dissertação ou Tese. Qual?

---

---

( ) Consultar o Portal da CAPES.

( ) Consultar Multimeios (CD-ROM, DVDs, Mapas, etc.) Qual?

---

---

( ) Estudar no ambiente da Biblioteca com seu próprio material.

( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

---

---

2.4 NA ÚLTIMA VEZ QUE FOI SOLICITAR INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA CENTRAL VOCÊ CONSEGUIU SATISFAZER SUA NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO?

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|------------------------------|

Justifique sua resposta:

---

---

---

---

---

---

---

2.5 VOCÊ SENTE ALGUM TIPO DE DIFICULDADES EM OBTER INFORMAÇÕES NA BIBLIOTECA CENTRAL?

Sim

Não

Justifique sua resposta:

---

---

---

---

---

**D. SATISFAÇÃO E COMENTÁRIOS ADICIONAIS****3.1 QUAL O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO QUANTO:**

|   |
|---|
| Ao atendimento: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                                    |
| Aos profissionais que atuam na Biblioteca Central: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito |
| Estado de conservação das coleções: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                |
| A organização do acervo: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                           |
| A recuperação da informação solicitada:( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito             |
| Ao ambiente da Biblioteca Central : ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                |
| A atualização do acervo: ( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito                           |

**3.2 UTILIZE O ESPAÇO ABAIXO PARA FAZER QUALQUER COMENTÁRIO QUE CONSIDERE IMPORTANTE SOBRE A BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB.**

---

---

---

---

---

---

---

**Obrigado por sua colaboração.**

